

PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
ISO 9001:2015 COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE  
SAN FRANCISCO LTDA. "COOTRASANFRANCISCO"

GISELLE ALEXANDRA GUERRERO RAMÍREZ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
EXTENSIÓN FACATATIVÁ

2020

PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO  
9001-2015 COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE SAN  
FRANCISCO LTDA. "COOTRASANFRANCISCO"

GISELLE ALEXANDRA GUERRERO RAMÍREZ

Proyecto de grado para obtener el título de  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

FABIO ORLANDO CRUZ PAEZ  
Magíster en Administración de Organizaciones  
DOCENTE  
Director

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
EXTENSIÓN FACATATIVÁ  
2020

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

## **DEDICATORIA**

*A Dios por brindarme las herramientas necesarias para culminar mi proceso formativo como administradora de empresas y por guiarme en cada una de las etapas de mi vida.*

*A mis padres, hermana y a mi hijo Sebastián Castro, por ser el pilar de mi vida, quienes con su amor y apoyo incondicional me han impulsado a superar las adversidades y cumplir mis objetivos.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A la Universidad de Cundinamarca, docentes, en especial al profesor Fabio Orlando Cruz, por el conocimiento otorgado durante el transcurso de este trabajo de grado, y por brindarme su confianza y apoyo para culminar exitosamente con este nivel académico.*

*A la Cooperativa Integral de Transportadores Ltda. "COOTRASANFRANCISCO", en especial al gerente por otorgarme la oportunidad de realizar este proyecto en su organización, permitiéndome conocer el funcionamiento de la misma y ejecutar un proyecto que brinde valor para el cumplimiento de sus objetivos.*

*Finalmente, a todas aquellas personas que de alguna u otra forma contribuyeron en el desarrollo de este trabajo y me motivaron a seguir adelante a pesar de los obstáculos.*

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO .....	5
1. TITULO.....	14
2. AREA / LINEA DE INVESTIGACION .....	14
3. PROBLEMA .....	14
3.1. PLANTEAMIENTO PROBLEMA .....	14
3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
3.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
4. OBJETIVOS .....	17
4.1. GENERAL .....	17
4.2. ESPECÍFICOS .....	17
5. JUSTIFICACIÓN .....	18
6. MARCO REFERENCIA .....	19
6.1. MARCO ANTEDECENTE .....	19
6.2. MARCO TEÓRICO.....	20
6.2.1. Generalidades.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.2.2. Familia de normas ISO.....	21
6.2.3. Perspectiva actual de la norma.....	22
6.2.4. Componentes claves de la Norma ISO 9001:2015 .....	23
6.2.5. Principios de la Calidad.....	23
6.2.6. Retos para las organizaciones con la Norma ISO 9001:2015.....	24
6.2.7. Objeto y campo de aplicación.....	25
6.2.8. Requerimientos para iniciar un proceso de aseguramiento de la calidad bajo la normas ISO serie 9001:2015.....	26
6.2.9. Sistema de Gestión de la calidad.....	27
6.2.10. Enfoque basado en procesos.....	28
6.2.11. ISO 9001:2008 Vs. ISO 9001:2015.....	28
6.3. MARCO CONCEPTUAL.....	29
6.4. MARCO GEOGRÁFICO .....	33
6.4.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL .....	33
6.5. MARCO INSTITUCIONAL.....	35

6.5.1	Reseña Histórica de la Cooperativa.....	35
6.5.2	Política y Cultura Organizacional.....	36
6.5.3	Estructura Socio – Económica.....	39
6.5.4	Tamaño y Clasificación Económica y Tributaria .....	40
6.5.5	Competencia Directa e Indirecta.....	40
6.6.	MARCO LEGAL.....	41
7.	DISEÑO METODOLOGICO .....	44
8.	RESULTADOS .....	49
8.1.	DISEÑAR Y DOCUMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001:2015 .....	49
8.1.1.	JERARQUÍA DOCUMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	50
8.1.2.	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN .....	52
8.1.3.	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	53
8.1.4.	DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN .....	54
8.2.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE COOTRASANFRANCISCO 110	
8.2.1.	CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS NTC-ISO 9001:2015. ....	110
8.2.2.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	121
8.3.	DISEÑAR Y APLICAR INDICADORES DE GESTIÓN.....	128
8.3.1.	MAPA DE PROCESOS.....	132
8.3.1.	Procesos necesarios del Sistema Gestión de Calidad .....	133
8.3.2.	Caracterización por Procesos .....	134
8.4.	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SOCIOS Y EMPLEADOS SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ....	137
8.5.	DISEÑAR EL MANUAL DE CALIDAD.....	139
	MANUAL DE CALIDAD .....	139
	CONCLUSIONES .....	155
	RECOMENDACIONES.....	156
	REFERENCIAS .....	157

## ANEXOS

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Antecedentes Empresas de Transporte.....	19
Tabla 2. Familia de Normas ISO.....	22
Tabla 3. Requerimientos ISO 9001-2015.....	26
Tabla 4. Marco Legal Transporte.....	41
Tabla 5. Diseño Metodológico.....	44
Tabla 6. Partes Interesadas.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 7. Cumplimiento Requisitos de la norma ISO 9001-2015.....	110
Tabla 8. Indicadores de los Procesos.....	129
Tabla 9. Plan de Capacitación.....	137

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Principios de Calidad.....	24
Figura 2 Cláusulas de ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.....	29
Figura 3 Mapa división Veredal del Municipio de San Francisco.....	33
Figura 4 Ubicación de COOTRASANFRANCISCO en el Municipio.....	34
Figura 5 Jerarquía documental del SGC.....	50
Figura 6 Estructura y formato del encabezado.....	52
Figura 9. Mapa de procesos Cootrasanfrancisco.....	132
Figura 10. Diseño de caracterización de proceso.....	133
Figura 7. Logo de la Organización.....	140
Figura 8. Organigrama Cootrasanfrancisco.....	146

## LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Estrategias .....	121
Gráfica 2 Diseño .....	122
Gráfica 3 Numerales ISO .....	123
Gráfica 4 Conocimiento Indicadores .....	124
Gráfica 5 Capacitación.....	125
Gráfica 6 Certificación.....	126
Gráfica 7 Documentación .....	127

## ANEXOS

ANEXO 1. CHECK LIST EVALUACIÓN REQUISITOS ISO 9001-2015 .....	160
ANEXO 2 ENCUESTA.....	162
ANEXO 3 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS .....	164
ANEXO 4 MANUAL DE FUNCIONES .....	170
ANEXO 5 CRONOGRAMA DE PROYECTO DE GRADO.....	204



## GLOSARIO

Para el siguiente estudio, es conveniente aclarar algunos conceptos antes de profundizar en los detalles de nuestro trabajo de investigación. A continuación se incluye un glosario de términos relacionados

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**CICLO PHVA:** Metodología aplicable a todos los procesos de una organización, conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, lo cual permite asegurar el mejoramiento continuo de la gestión.

**CLIENTE:** Organización o persona que recibe un producto.

**COMPETENCIA:** aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

**CONCEJO ADMINISTRATIVO:** Tiene como objetivo, entre otros, orientar los asuntos de la organización y velar por los intereses de los accionistas a través del control de la alta dirección, actuando así como órgano intermedio entre accionistas y equipos directivos.

**CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**COOPERATIVA:** Es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

EFICACIA: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ESTATUTOS: Reglamento, ordenanza o conjunto de normas legales por las que se regula el funcionamiento de una entidad o cooperativa.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

MANUAL DE LA CALIDAD: Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: Es el proceso recurrente de optimización para mejorar el desempeño y aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos enunciados en las normas de gestión de calidad y ambiental.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Es la atención que la empresa COOTRASANFRACISCO le brinda al cliente en el tema del transporte, atendiéndolo de la mejor manera para que este se sienta a gusto.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**REQUISITOS:** Un requisito es una circunstancia o condición necesaria para algo. Puede emplearse en muy diversos ámbitos.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO MIXTO:** Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada, a través de un contrato celebrado entre la empresa de transporte y cada una de las personas que utilizan el servicio para su traslado simultáneo con el de sus bienes o carga, en una zona de operación autorizada".

**SOCIO:** Persona que pertenece a una agrupación o asociación.

## RESUMEN

El Diseño y la documentación de Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que se presenta en este proyecto, se realiza ya que la empresa no contaba con un sistema de gestión de calidad documentado y por esta razón ocasionaba desorden y conflicto en las operaciones diarias desarrolladas, es así como pretende ser el punto de partida para que la Cooperativa Integral de Transportadores Ltda. “COOTRASANFRANCISCO”, inicie su proceso de transición que le permita realizar un cambio efectivo en su SGC que cumpla con los estándares establecidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001-2015.

Para el desarrollo del proyecto, se reunió la información necesaria de la empresa en materia de sistema de gestión y planeación estratégica, con el fin de clasificarla y analizarla a través de herramientas, como una lista de chequeo basada en los estándares mínimos establecidos por la NTC ISO 9001:2015, y la aplicación de una encuesta a socios, conductores y demás personal de la Cooperativa, con el fin de obtener un panorama de la situación de la empresa.

De esta manera presentar un sistema de gestión documentado que permita cumplir con el propósito del presente proyecto, que al ejecutarlo y sensibilizarlo, la Cooperativa tenga los lineamientos suficientes para poner en práctica los principios que aquí se presenten.

Con el actual proyecto COOTRASANFRANCISCO fortalecerá e impulsara la mejora continua de su sistema de gestión en toda la organización.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema, Gestión, Calidad, Requerimientos de la NTC ISO 9001-2015.

## ABSTRACT

The design and documentation of the Quality Management System (QMS) that is presented in this project, is done since the company did not have a documented quality management system and for this reason caused disorder and conflict in the daily operations developed , this is how it intends to be the starting point for the Cooperativa Integral de Transportadores Ltda. "COOTRASANFRANCISCO", to begin its transition process that allows it to make an effective change in its QMS that complies with the standards established in the Colombian Technical Standard ( NTC) ISO 9001-2015.

For the development of the project, the necessary information of the company was gathered in terms of management system and strategic planning, in order to classify and analyze it through tools, such as a checklist based on the minimum standards established by the NTC ISO 9001: 2015, interview with one of the partners and members of the Board of Directors and finally the application of a survey to partners, drivers and other staff of the Cooperative, in order to obtain an overview of the situation of the company.

In this way, present a documented management system that allows the fulfillment of the purpose of the present project, that when executed and sensitized, the Cooperative has sufficient guidelines to put into practice the principles presented here. With the current project COOTRASANFRANCISCO will strengthen and promote the continuous improvement of its management system throughout the organization.

**KEYWORDS:** System, Management, Quality, Requirements of the NTC ISO 9001-2015.

## **1. TITULO**

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015  
COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE SAN FRANCISCO  
LTDA. "COOTRASANFRANCISCO".

## **2. AREA / LINEA DE INVESTIGACIÓN**

AREA: Administración y Organizaciones Empresarial

LINEA: Desarrollo Organizacional y Regional

## **3. PROBLEMA**

### **3.1. PLANTEAMIENTO PROBLEMA**

Actualmente la Cooperativa Integral de Transportadores "COOTRASANFRANCISCO", dedicada a la prestación de servicios de transporte mixto público, presenta limitaciones con respecto a la falta de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la NTC – ISO 9001:2015, que le permita desarrollar una mejor forma de operar en cada una de sus actividades de prestación de servicio; que conlleve desde luego a mejores controles, registros y documentación de los procesos relacionados a las actividades diarias para brindar un excepcional servicio al cliente tanto internas como externas.

La ausencia de la norma seleccionada en el presente trabajo puede llegar a ocasionar desorden y conflicto en las operaciones diarias desarrolladas, generando como consecuencia inconvenientes en el flujo de la información. Dada esta situación, se genera la necesidad de fortalecer los procesos, a fin de identificar y monitorear riesgos, mejorar su administración, establecer debilidades y detectar oportunidades para el mejoramiento de los mismos.

En este contexto, considerando la calidad como un factor estratégico de competitividad vital para la empresa, es necesario, determinar, describir y evaluar los procedimientos adecuados para los procesos de la organización.

Se debe tener en cuenta que todos los procesos deberán regirse por los principios del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a los parámetros establecidos en la Norma NTC - ISO 9001:2015; permitiendo de esta manera cumplir los objetivos trazados por la Cooperativa de Transportadores Integral "COOTRASANFRANCISCO".

### **3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo puede la Cooperativa integral de Transportadores "COOTRASANFRANCISCO Ltda.", documentar y estandarizar los procesos para la implementación del Sistema de Gestión, bajo los lineamientos de la NTC - ISO 9001:2015?

La Cooperativa COOTRASANFRANCISCO puede documentar y estandarizar los procesos para la implementación del sistema de gestión, por medio de un trabajo articulado y organizado con algunos funcionarios de la Cooperativa, en el cual se determinen los procesos verdaderamente importantes y de gran validez para la organización.

### 3.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Por qué se debe realizar un diagnóstico de la Cooperativa Integral de Transportadores para poder documentar el sistema de gestión de calidad de COOTRASANFRANCISCO?

Es importante realizar un diagnóstico inicial de la Cooperativa, ya que nos permite verificar el estado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y así mismo comenzar con el diseño e implementación de la documentación.

- ¿Qué se va realizar con el diseño y aplicación de indicadores de gestión y qué beneficios traería a corto, mediano y largo plazo para la empresa?

Con el diseño de los indicadores se mostrará el desempeño de cada uno de los procesos y sus beneficios serán muy óptimos para que se lleve a cabo un adecuado sistema de gestión de la calidad al interior de la empresa.

- ¿Para qué se va gestionar la creación de un plan de capacitación de socios y empleados sobre el sistema de gestión de calidad de COOTRASANFRANCISCO?

Se gestionará con el fin de poder comunicar y dar a conocer a los socios y empleados el diseño del sistema de gestión de calidad realizado, con el fin de mejorar el clima organizacional de la Cooperativa.

- Para qué se diseñará el Manual de Calidad en la Cooperativa de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”.

El manual de Calidad se diseñará con el fin de cumplir y satisfacer los requerimientos de la NTC ISO 9001-2015.



## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. GENERAL**

- Diseñar un Sistema de Gestión de calidad y documentarlo bajo los parámetros de la norma ISO 9001-2015 para la Cooperativa integral de transportadores de San Francisco Ltda. “COOTRASANFRANCISCO” con el fin de mejorar continuamente los procesos de la Cooperativa.

### **4.2. ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la Cooperativa integral de transportadores “COOTRASANFRANCISCO”, para verificar el estado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Diseñar y aplicar indicadores de gestión del área operacional de la Cooperativa integral de transportadores “COOTRASANFRANCISCO”, mediante la caracterización de los procesos para estandarizar y fortalecer los mismos.
- Diseñar un plan de capacitación para socios y empleados sobre el sistema de gestión de calidad de COOTRASANFRANCISCO para mejorar sus procesos y el clima organizacional de la Cooperativa.
- Proponer el diseño del Manual de Calidad para la Cooperativa de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”, para tener claridad acerca de la Política y objetivos de calidad en la prestación del servicio.

## 5. JUSTIFICACIÓN

Desde el punto de vista teórico, el proyecto de investigación desarrollado contribuye a diseñar un sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta COOTRASANFRANCISCO, presenta limitaciones al no tener procesos documentados, los cuales le permitan desarrollar una mejor forma de operar en cada una de sus actividades de prestación de servicio.

Es de aclarar que ausencia de la norma ISO 9001-2015 puede llegar a ocasionar desorden y conflicto en las operaciones diarias desarrolladas, generando como consecuencia inconvenientes en el flujo de la información.

Dada esta situación, se genera la necesidad de fortalecer los procesos, a fin de identificar y monitorear riesgos, mejorar su administración, establecer debilidades y detectar oportunidades para el mejoramiento de los mismos.

La investigación se realiza por medio de la recolección de antecedentes contextualizados, la sistematización del problema, alcance, tipo de investigación descriptivo - documental, fuente de datos, diseño de Investigación no experimental- Transcendental, búsqueda y obtención de la información. Por último se examinan y se presentan los resultados obtenidos.

El método aplicado fue una lista de chequeo para verificar el cumplimiento de la norma ISO 9001-2015 y una encuesta aplicada a 25 personas de la Cooperativa, entre las cuales se encuentran el gerente, socios, conductores y personal administrativo, para soportar con la experticia de ellos y el análisis de la lista de chequeo el diseño del sistema de gestión de calidad.

En síntesis, el proyecto busca aplicar los conocimientos adquiridos en la gestión del sistema de calidad y ser agentes de cambio para poder transformar con la práctica profesional la realidad socioeconómica del municipio.

## 6. MARCO REFERENCIA

### 6.1. MARCO ANTEDECENTE

Para el desarrollo del presente trabajo de grado e investigación se tomarán como base las siguientes referencias directamente relacionadas con el objeto de estudio.

**Tabla 1. Antecedentes Empresas de Transporte**

Título del Proyecto	Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Rodar Carga S.A conforme a la Norma ISO 9001-2015				
Autores	Objetivo General	Tipología	Institución	Ciudad	Año
Martínez Ramos Adriana Carolina	Diseñar un sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001-2015 en la empresa Rodar Carga S.A para desarrollar un proceso de mejoramiento de la empresa y lograr la certificación.	Descriptivo	Universidad de la Salle. Programa Administración de Empresas	Bogotá D.C	2017
Campuzano Parra Irma					

Título del Proyecto	Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Amil Cargo S.A según los lineamientos de la NTC ISO 9001-2015				
Autores	Objetivo General	Tipología	Institución	Ciudad	Año
Andrea Campos Leal	Diseñar, documentar, implementar y evaluar un sistema de Gestión de Calidad en la empresa Amil Cargo , basado en los requisitos de la norma ISO 9001-2015	Descriptivo	Universidad Industrial de Santander Facultad de Ingeniería Fisiomecánicas	Bucaramanga	2016

**Fuente:** Elaboración Propia, tomado y adaptado de Proyectos de Grado relacionados con empresas de Transporte basados en la Norma ISO 9001-2015.

**Análisis:** Las referencias citadas anteriormente, serán de gran apoyo para estructurar el documento final del Proyecto, teniendo en cuenta son empresas de Transporte en las cuales se realizó un diseño y/o implementación de la Norma ISO 9001-2015.

## 6.2. MARCO TEÓRICO

En la actualidad, el diseño de un bien u objeto lleva también consigo una certificación de calidad que asegura que tanto el proceso de diseño como el de fabricación del producto respondan a unos criterios de calidad integrales teniendo en cuenta que:

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad. (Ariza y Flechas, 2018, p.17)

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base válida para las iniciativas de desarrollo sostenible, ya que Gómez, 2017, afirma:

- Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:
- La capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.

La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del Sistema de Gestión de Calidad especificados. La norma ISO 9001:2015 puede ser utilizada por partes internas y externas. No es la intención de esta Norma Internacional presuponer la necesidad de:

- Uniformidad en la estructura de los distintos sistemas de gestión.

- Alineación de la documentación a la estructura de los capítulos de la norma.
- Utilización de la terminología específica de la norma dentro de la organización. (ISO 9001:2015(es), 2015)

La norma ISO 9001:2015 emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

### **6.2.1. Familia de normas ISO.**

Desde 1987, la International Organization for Estandarización o ISO (Organización Internacional para la Normalización) –la federación mundial de organismos nacionales de normalización, u organismos miembros de ISO– ha desarrollado y actualizado periódicamente un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad (ISO 9000), con el objetivo de ayudar a las organizaciones a hacer más eficientes sus procesos, mejorar la satisfacción de sus clientes, reducir riesgos e incidencias, o aumentar la productividad, entre otros (Miraval, 2016).

De manera sistemática, aproximadamente cada cinco años, con la participación del Comité Técnico 176 (ISO/TC 176) –grupo responsable de las normas ISO 9000 y que cuenta con delegaciones en más de 80 países y más de 20 países observadores– se ha logrado actualizar los requisitos normativos para contar con un Sistema de Gestión de Calidad o SGC (Quality Management System o QMS) con altos estándares que tomen en consideración las necesidades específicas de las industrias y la visión de todo tipo de organizaciones. (Carecedo, 2015)

Esto se logra a través de los siguientes cinco elementos clave (según versión 2008) que especifican actividades a considerar al momento de implementar un SGC:

- ✓ Requisitos generales para el SGC y documentación

- ✓ Responsabilidad de la dirección, enfoque, política, planificación y objetivos
- ✓ Administración y asignación de recursos
- ✓ Realización del producto y gestión de procesos
- ✓ Medición, monitoreo, análisis y mejora. (Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008)

La norma ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de Calidad, que trata el presente trabajo viene acompañada de otras normas las cuales ayudan a complementar y entender fácilmente como se puede planificar, implementar y desarrollar un sistema de gestión de la calidad. Este grupo de normas relacionadas con la calidad se conocen como familia de normas, las cuales según Marín (2007) son:

**Tabla 2. Familia de Normas ISO**

ISO 9000	Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos, vocabulario
ISO 9001	Sistemas de Gestión de Calidad, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio post venta, directrices para la mejora del desempeño.
ISO 9004	Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad.
ISO 14000	Sistemas de Gestión Ambiental de las Organizaciones. Principios ambientales, etiquetado ambiental, ciclo de vida del producto, programas de revisión ambiental, auditorías.
ISO 19011	ISO 19011: Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental

**Fuente.** Elaboración Propia, tomado y adaptado de la Norma ISO 9001-2015 INCONTEC.

### **6.2.2. Perspectiva actual de la norma.**

Así como en 2008 se hizo una actualización de la Norma ISO 9001 que tenía entre sus beneficios el proporcionar claridad sobre los requisitos y aumentar su

compatibilidad con la Norma ISO 14001; en marzo de 2012 comenzó el proceso de desarrollo para la actual versión de la norma: la ISO 9001:2015.

En noviembre de 2012, el Grupo de Trabajo 24 del Comité Técnico 176 terminó de hacer una revisión de la Norma ISO 9001:2008, así como de los comentarios y las posturas nacionales establecidas por los países miembros del ISO. El análisis derivó en un borrador que se publicó para discusión por parte de los especialistas como por organismos certificadores y empresas en general. (López, 2015)

### **6.2.3. Componentes claves de la Norma ISO 9001:2015**

La estructura de la norma ISO 9001:2015 incluye dos nuevos requisitos:

1. Alcance
  2. Referencias normativas
  3. Términos y definiciones
  4. Contexto de la organización
  5. Liderazgo
  6. Planificación
  7. Soporte
  8. Operación
  9. Evaluación del desempeño
  10. Mejora
- Además de esta nueva estructura, algunos requisitos se han visto modificados, eliminados o se han añadido como nuevos.

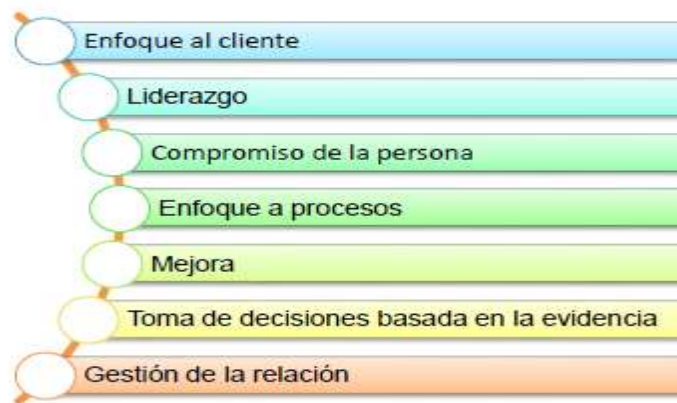
### **6.2.4. Principios de la Calidad**

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para

mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

En su última versión se han identificado siete principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

**Figura 1. Principios de Calidad**



**Fuente.** Elaboración Propia. Tomado y adaptado de NTC ISO 9001-2015

### **6.2.5. Retos para las organizaciones con la Norma ISO 9001:2015.**

A la hora de implementar un SGC basado en ISO 9001, no son pocos los desafíos a los que una organización tiene que hacer frente. Esto es debido a que cada miembro de la organización (o de la Dirección de ésta) puede tener una visión diferente respecto a los resultados que se pretenden conseguir con el hecho de implementar un SGC basado en ISO 9001.

Conociendo tales desafíos a los que habitualmente se enfrentan las organizaciones, podemos definir formas de poder superarlos.

El cumplimiento de estándares internacionales y la adopción de sistemas de calidad deben ser considerados como un agente de cambio dentro de toda la organización



y un factor indispensable en la consecución de negocios nacionales e internacionales.

Toda organización requiere comprender que un SGC representa una inversión para mantenerse vigente a largo plazo y que, al no implementar un sistema de esta naturaleza, los costos de la no calidad podrían representar una proporción considerable sobre sus costos anuales.

Por otro lado, en esta nueva edición es aún más indispensable que las organizaciones pequeñas se enfoquen en dos áreas: prevención de riesgos y mejoras visibles en el sistema, teniendo en cuenta que si bien se han identificado algunas dificultades que presentan para tomar medidas de prevención de una forma organizada, pues a pesar de que desde el punto de vista del liderazgo están bien y saben cómo administrar el riesgo, no han sabido integrarlo como parte de un sistema coherente de gestión de la calidad. (INTERNATIONAL ACCREDITATION FORUM, 2015).

#### **6.2.6. Objeto y campo de aplicación.**

La norma ISO 9001:2015 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente.

Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados. (Gómez, 2017).

**6.2.7. Requerimientos para iniciar un proceso de aseguramiento de la calidad bajo la normas ISO serie 9001:2015.**

**Tabla 3. Requerimientos ISO 9001-2015**

Compromiso real y participación de los directivos.
Involucramiento de todos los empleados.
Comunicación
Capacitación de todas las áreas de la organización
Disponibilidad de recursos dedicados a la implementación del SGC responsables, tiempos, dinero, espacios físicos para reuniones.
Definición clara de responsabilidades.
Realización de un diagnóstico de calidad.
Comprensión de los requerimientos de los clientes.
Fijación de políticas y objetivos de calidad.
Establecimiento de un plan de calidad.
Ordenamiento de la documentación existente.
Creación de la documentación del SGC / norma ISO - Manual de Calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo.
Puesta a punto o calibración de máquinas, equipos. Diseño e implementación de mecanismos de mejora continua.
Definición, planificación e implementación de actividades de medición y seguimiento para asegurar el cumplimiento de las exigencias de la norma.

**Fuente:** Elaboración propia, tomado y adaptado de la Norma ISO 9001-2015

**Análisis:** Con relación a los requerimientos de la norma ISO 9001-2015 cabe describir cualquier imposibilidad en la aplicación de alguno de ellos, vendrá dado

por las particularidades específicas de un sistema de gestión (por su alcance), y no por el campo de aplicación general de la norma.

#### **6.2.8. Sistema de Gestión de la calidad.**

La ISO 9001:2015, es una norma que representa la gestión continua de la calidad en una compañía, es una ventaja competitiva, aumenta la comunicación interna brindando confiabilidad en los procesos, asegura que la compañía con la que se está trabajando constantemente analiza, mide, mejora, documenta los procesos y se preocupa por la satisfacción del cliente.

El Sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

Es necesario concebir y diseñar un sistema de calidad, que garantice que los aspectos vinculados a la calidad se inicien con educación y terminen con educación, a través de un proceso planificado y ascendente del conocimiento, de modo que se cree una cultura al respecto y, consecuentemente, se desarrollen habilidades y hábitos de trabajo que favorezcan trabajar con calidad. (Torres, 2017)

Por esto, es necesario evitar los supuestos intentos por mejorar la calidad a través de slogan o campañas, lo cual limitaría la posibilidad de verla como un proceso continuo, sistemático, de creación y desarrollo de hábitos, sostenido y mantenido durante todo el tiempo. La calidad tendrá que ser un producto participativo de consecución permanente, ascendente, sistémica y sistemática. La gestión de la calidad tiene un “impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo especial énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente”. Así, el sistema de calidad hace que las actividades que se desarrollen se realizan bien a la primera vez de llevarlas a cabo y no se produzcan errores.

**Análisis:** En síntesis, la calidad se basa, junto con la rentabilidad del negocio, en la satisfacción del cliente, el cual cobra un papel esencial en la negociación y excelencia permanente en todas y cada una de las acciones de la empresa.

#### **6.2.9. Enfoque basado en procesos.**

La norma ISO 9001:2015 promueve el enfoque basado en procesos al sugerir el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad para cumplir los objetivos planteados por la organización y cumplir los requisitos de los clientes, este enfoque contempla la definición y gestión de los procesos y sus interrelaciones de manera sistemática con el fin de alcanzar los resultados planteados según la política de la calidad de la organización. La aplicación del enfoque basado en procesos permite: la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos; la consideración de los procesos en términos de valor agregado; el logro del desempeño eficaz del proceso y la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información. (NTC ISO 9001-2015).

**Análisis:** Se debe tener en cuenta que un enfoque basado en procesos permite a cualquier organización obtener un mejor y continuo control sobre los procesos y la respectiva interrelación entre ellos, esto constituye a una ventaja competitiva para la empresa. También permite un excelente desempeño, obtención de buenos resultados no sólo procesos sino en los productos /servicios y finalmente la oportunidad de alcanzar un mejoramiento continuo.

#### **6.2.10. ISO 9001:2008 Vs. ISO 9001:2015**

López (2016) manifiesta que “la nueva estructura de la norma difiere bastante de la anterior, pues si bien muchos los requisitos son similares, ha cambiado la ubicación de muchos de ellos, lo que puede dificultar en un primer momento su localización dentro de la norma”.

**Figura 2 Cláusulas de ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015**



**Fuente:** López, P. (2016). Novedades ISO 9001:2015.

### **6.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **El diseño**

Es el proceso de la administración que comprende un conjunto de recursos y técnicas que permiten la organización, clasificación y determinación de las operaciones de una organización, enfocada a guiarla para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos por la misma.

El diseño significa un proceso unitario de actividades encaminadas a la planificación de un experimento, por lo tanto diseñar un experimento implica tomar una serie de

decisiones en torno a los grupos experimentales, valores de las variables independientes y dependientes, aplicación de los controles y utilización de pruebas estadísticas. (Murdick, 2001)

## **El Sistema**

Según José María Ibáñez, “Sistema es una totalidad organizada, hecha de elementos solidarios que no pueden ser definidos más que los unos con relación a los otros en función de su lugar en esa totalidad”.

Arthur Andersen dice: “Conjunto integrado por elementos que interaccionan de forma lógica y dinámica. La influencia ejercida sobre alguno de los elementos del sistema le afectara globalmente debido a la interrelación entre los elementos, que busca la autorregulación o equilibrio del propio sistema. Si el sistema recibe influencias del mundo exterior, se trata de un sistema abierto, en contraposición a un sistema cerrado”.

## **Calidad**

Según Crosby (1991), la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Se define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es alcanzar la cifra de cero defectos.

De acuerdo con Lock y Smith (1991), la calidad dar al cliente lo que desea hoy; a un precio que le agrade pagar; a un costo que podamos soportar; una y otra y otra vez; y darle algo aún mejor mañana. Aunque se plantea otra definición de calidad lo

cual es invisible cuando es buena; imposible de no observar cuando es mala; un insumo invisible.

Para Gutiérrez (2000), la calidad es un conjunto de características que podemos apreciar en un objeto o servicio y que nos sirve para determinar hasta qué grado un producto es útil al cliente y responde a sus expectativas de precio, duración, presentación y facilidad de uso.

### **Sistema de Gestión de Calidad**

Los sistemas de gestión de calidad (SGC) son utilizados por las empresas para establecer un conjunto de políticas y procedimientos formalizados que documenta procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr políticas y objetivos de calidad. Con un sistema documentado, las empresas pueden garantizar la coherencia y mejores métodos de trabajo, incluidos los productos y servicios producidos.

Según Valenzuela (2013), un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de actividades a través del cual la agencia define, implementa y revisa sus objetivos de la política de calidad. El SGC de una organización se compone de procesos interrelacionados e interactivos que utilizan recursos para lograr los resultados previstos y proporcionar valor. Mismo que es necesario para controlar y mejorar los diversos procesos de una organización, generando mejora continua a sus resultados.

### **Requerimientos NTC ISO 9001-2015**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, determinar la secuencia e interacción de estos procesos, determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos y realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos. (ISO 9001:2015)

La norma ISO 9001 versión 2015 especifica todos los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad cuando una empresa, por su parte se crea la necesidad de demostrar la capacidad para proporcionar de forma regular los productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y la legalidad y reglamentarios aplicables. Así mismo incrementar la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos para mejoramiento del mismo y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos clientes y la legalidad, además de los reglamentos aplicables. (Nueva ISO 9001-2015).

Finalmente los requisitos de esta norma son genéricos y es importante se apliquen a todas las organizaciones, sin importar el tipo o tamaño, productos y servicios que se suministren.

### **Plan de Capacitación**

La capacitación como herramienta busca un cambio positivo en las organizaciones y tiene como misión fundamental ayudar a mejorar el presente y también a establecer una ruta para el futuro mediante un proceso cíclico y constante enfocado al capital humano de las organizaciones.



Según Chiavenato (2007), un Plan de capacitación es “un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos”.

Para Blanco (2007), los cambios en el entorno, han de ser entendidos como oportunidades, no como amenazas. Ir por delante de la competencia puede suponer una ventaja competitiva muy alta, por lo que resulta imprescindible que los empleados adquieran los conocimientos, aptitudes y actitudes necesarias y sean capaces de transferirlas a sus puestos de trabajo.

Finalmente el concepto de capacitación nos permite identificar la importancia que tiene a nivel personal y profesional para los colaboradores, así mismo aportan de forma directa en el cumplimiento de la visión de la organización. El tener claro y conocer a cabalidad el sistema de gestión de calidad permite a los empleados desarrollar y cumplir correctamente con sus actividades, y así mismo los riesgos que se pueden generar por no seguir los lineamientos descritos en los procedimientos.

## **6.4. MARCO GEOGRÁFICO**

### **6.4.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

Inicialmente el proyecto se desarrollará en el Municipio de San Francisco Cundinamarca, Cooperativa de transporte público COOTRASANFRACISCO.

A continuación se da a conocer el mapa de la división veredal del municipio donde la empresa realiza la prestación de servicios.

### **Figura 3 Mapa división Veredal del Municipio de San Francisco**



**Fuente:** Tomado de la Oficina de Planeación Municipal

Como se puede observar, el municipio de San Francisco Cundinamarca se encuentra situado a 52Km de Bogotá D.C., esta distancia junto con su clima, paisaje, recurso hídrico y otras características, lo hacen atractivo para el turismo y a la vez es un punto estratégico para la prestación del servicio de transporte público.

A continuación se muestra el mapa del municipio y el sitio donde está ubicada la cooperativa de transporte COOTRASANFRANCISCO.

**Figura 4 Ubicación de COOTRASANFRANCISCO en el Municipio**



**Fuente:** Tomado de la Oficina de Planeación Municipal

## **6.5. MARCO INSTITUCIONAL**

### **6.5.1 Reseña Histórica de la Cooperativa**

COOTRASANFRANCISCO es una empresa prestadora de servicios de transporte mixto público, fundada por los señores Ceferino Ruiz e Ismael López.

Se encuentra ubicada en el municipio de San Francisco Cundinamarca en la Carrera. 8 No. 3 – 33, barrio Santa Isabel, tiene en promedio 26 empleados y está a cargo de gran parte del transporte escolar del colegio municipal, la Institución educativa “Republica de Francia”, entre otros.

La cooperativa lleva varios años en el mercado, en los cuales ha logrado tener el reconocimiento de sus clientes más importantes, como una de las mejores empresas prestadoras del servicio de transporte mixto, dentro del municipio.

El constante crecimiento de la entidad obedece, a que ha ganado imagen en el mercado por la calidad de su servicio, según la opinión de sus clientes más frecuentes la cooperativa tiene los precios más bajos en la zona y cuenta con atención las 24 horas del día como política, lo cual atrae mayores servicios. (Cooperativa Integral de Transportadores COOTRASANFRANCISCO).

## **6.5.2 Política y Cultura Organizacional**

### **6.5.2.1. Misión**

COOTRASANFRANCISCO como empresa Cooperativa, tiene como misión el desarrollo integral de sus asociados y sus familias mediante la satisfacción oportuna de sus necesidades, la prestación de servicios de transporte, de bienestar y desarrollo de la comunidad y todos los demás servicios relacionados con estos en beneficio de la comunidad.

### **6.5.2.2. Visión**

COOTRASANFRANCISCO como empresa Cooperativa, para el 2022 pretende llegar a la excelencia en el sector cooperativo y solidario del transporte, contribuyendo positivamente al fortalecimiento de la economía solidaria, valiéndose del más alto desarrollo empresarial, manteniendo una mente abierta hacia el progreso y entregando el máximo nivel de satisfacción a las personas y entidades que han creído en la cooperativa.

### 6.5.2.3 Valores Corporativos

Como grupo diseñador e implementador del sistema de control interno de COOTRASANFRANCISCO, proponemos los siguientes valores corporativos para la COOPERATIVA:

**Cumplimiento:** Es muy importante para nosotros, poder cumplir con nuestras obligaciones y responsabilidades en el tiempo previsto y anunciado, atendiendo de manera oportuna los compromisos adquiridos para que nuestros clientes tengan siempre la certeza de disponer de nuestros servicios a tiempo.

**Honestidad:** Nuestro comportamiento está basado en los principios personales y organizacionales, mostrando respeto, imparcialidad, honradez e integridad en todas las acciones y decisiones, haciendo siempre lo que es correcto.

**Trabajo en equipo:** Reconocemos la importancia de convertir las iniciativas individuales en una sola fuerza de equipo que permita el logro de nuestros objetivos con el máximo beneficio.

**Respeto:** Aferrarse a los valores de la Empresa, buscando el bien común, sin ofender ni hacerle daño a nadie y sin que se sientan afectados personalmente o en sus bienes.

**Seguridad:** Es uno de los requisitos fundamentales para la permanencia y éxito de nuestra Empresa, por ésta razón, garantizamos a nuestros clientes el estricto rigor en nuestros procedimientos técnicos, operacionales y administrativos.

**Compromiso:** Desempeñamos de manera responsable cada una de las actividades a nuestro cargo, logrando un eficiente desempeño así como una eficiente utilización de los recursos.

**Lealtad:** Cuidar las relaciones de trabajo con nuestros clientes tanto internos como externos, para que no se debiliten, siendo fieles con la Empresa y realizando actos que conlleven a la efectividad y mejoramiento continuo.

**Responsabilidad Social:** Nuestra responsabilidad social, se base en mantener una buena relación con la comunidad, el cumplimiento de toda la normatividad que nos rige, garantizando siempre condiciones de trabajo adecuado, basados en la confianza y el respeto mutuo.

**Responsabilidad Ambiental:** Como COOPERATIVA nos responsabilizamos en promover la formación y sensibilización del medio ambiente, como elemento imprescindible para el desarrollo de nuestras actividades, con el fin de asegurar el desarrollo de las futuras generaciones, dentro de la COOPERATIVA.

**Servicio:** Satisfacer las necesidades y gustos de nuestros clientes, mejorando continuamente la calidad global de nuestro servicio para colmar sus expectativas. Todo esto lo hacemos por nuestros clientes y para nuestros clientes.

### **6.5.2.3 Objetivos Corporativos**

- ✓ Brindar un servicio profesional, seguro y eficiente a nuestros clientes.
- ✓ Satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes.
- ✓ Ofrecer servicios de alta calidad.
- ✓ Motivar la clientela como recompensa a la utilización de nuestros servicios.
- ✓ Responder prontamente ante devoluciones, reembolsos, quejas, entre otros.
- ✓ Capacitar permanentemente al personal en búsqueda de un mejoramiento continuo, que redunde a bien en su trabajo y presten un servicio superior a los clientes.

### **6.5.3 Estructura Socio – Económica**

#### **6.5.3.1. Razón Social**

La empresa asociativa denominada COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE SAN FRANCISCO LIMITADA, que también podrá identificarse con la sigla “COOTRASANFRANCISCO” es una persona jurídica de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, de número de asociados y patrimonio social variable e ilimitado, regida por la ley, los estatutos, los principios universales y la doctrina del cooperativismo; por las disposiciones reglamentarias sobre transporte que emane el gobierno Nacional y demás autoridades locales o de los órganos de administración y dirección de la cooperativa conforme a las facultades legales, cuya actividad debe cumplirse con fines de interés social. (Estatutos Cooperativa de Transportadores).

La empresa estará integrada por los fundadores y por las personas que se adhieran posteriormente, los cuales se sometan a los estatutos de la empresa y sean admitidos por el concejo de Administración, previo a los diferentes requisitos que se establezcan de más.

#### **6.5.3.2. Estructura Legal**

La Cooperativa integral de transportadores de san francisco Ltda. “COOTRASANFRANCISCO” fue constituida por documento privado del 19 de octubre de 1995, otorgado (a) en Acta de constitución, inscrita en la Cámara de Comercio de Facatativá el 18 de Abril de 1996 bajo el número: 00000004 del Libro I de las personas jurídicas sin ánimo de lucro. El término de duración de la cooperativa es indefinido. De conformidad con las leyes 454 de 1998 y 79 de 1988 y los decretos 1333, 1480, 1481 y 1482 de 1989 y 4588 de 2006, la cooperativa es un ente inspeccionado por la Superintendencia de la economía solidaria y reporta de manera anual a esta entidad los estados financieros definitivos.

#### **6.5.4 Tamaño y Clasificación Económica y Tributaria**

Según el artículo 2 de la Ley 905 de 2004, que modifica el artículo 2 de la Ley 590 de 2000, la cooperativa COOTRASANFRACISCO, se encuentra en la categoría de pequeña empresa, ya que cuenta en su planta de trabajo con personal menor a 36 a 40 trabajadores en el año y sus activos totales a cierre del año 2018 corresponden a salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Tiene como objeto social la prestación del servicio de transporte mixto; el cual se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada, a través de un contrato celebrado entre la empresa de transporte y cada una de las personas que utilizan el servicio para su traslado simultáneo con el de sus bienes o carga, en una zona de operación autorizada ya sea en zonas rurales o veredales.

#### **6.5.5 Competencia Directa e Indirecta**

La mayor competencia de la cooperativa COOTRASANFRACISCO es la cooperativa: COOTRANSLIBERTAD, la cual presta el servicio de transporte mixto dentro del municipio de San Francisco a nivel urbano, esta empresa no puede salir a otros municipios a menos de que tenga un permiso especial, pero podríamos decir que es la principal amenaza dentro del municipio.

Las siguientes amenazas fuera del municipio son las siguientes empresas:

- **TRANSPORTES GALAXIA S.A:** Es una empresa dedicada a la prestación de servicio de transporte: Escolar, empresarial y de turismo así como básico



intermunicipal. Presta sus servicios en los municipios de San Francisco, La vega, Facatativá los cuales coinciden con los de COOTRASANFRANCISCO.

- **FLOTA SANTA FE:** Empresa con una historia de más de 60 años de servicio constante, Flota Santa Fe se ha constituido como una de las empresas de transporte terrestre líderes del departamento. Presta servicios de transporte de pasajeros, encomiendas y mercancías a los diferentes municipios del departamento

## **6.6. MARCO LEGAL**

A continuación se presentan algunas normas legales, que se tendrán en cuenta y se relacionan directamente con el proyecto de diseño de sistema de gestión de la COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES COOTRASANFRANCISCO” ubicada en el municipio de San Francisco Cundinamarca.

### **Tabla 4. Marco Legal Transporte**

<p style="text-align: center;"><b>LEY 79 DE 1988</b></p>	<p>Contiene la definición, principios y valores del cooperativismo, sus características y, en general, el marco al cual deben ceñirse todas las entidades de naturaleza cooperativa. Esta ley dedica sólo un artículo a las cooperativas de transporte, en el entendido de que por tratarse de un servicio público, el transporte está sometido a vigilancia y normatividad especial, aclarando que deben ser atendidas por todas las empresas que desarrollen esta actividad, con independencia de su naturaleza. (Función Pública, 2014).</p> <p><i>“Artículo 75:</i> Las cooperativas de transportes serán, separada o conjuntamente, de usuarios del servicio, trabajadores o propietarios asociados, para la producción y prestación del mismo”.</p> <p><b>PARAGRAFO.</b> Las cooperativas de transporte en sus diferentes modalidades gozaran de los siguientes beneficios: (Alcaldía de Bogotá, 2015)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El gobierno estimulara la constitución de cooperativas que tenga por objeto el servicio público de transporte automotor y reglamentara su campo de acción, Organización y funcionamiento.</li> <li>2. Las cooperativas en las diferentes modalidades del transporte, tendrán prelación en la asignación de rutas, horarios y capacidad transportadora, siempre y cuando estén en igualdad de condiciones con los demás interesados en la prestación del servicio.</li> <li>3. Para formalizar la desvinculación de un vehículo que haga parte de una cooperativa de transporte, se requiere la presentación previa de la paz y salvo de la cooperativa a la cual el vehículo esté inscrito. (Confecoop, 2017).</li> </ol>
--	--

<p><b>DECRETO 175 DE 2001</b></p>	<p>Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Mixto.</p> <p><i>“Artículo 1”</i>. El presente Decreto tiene como objeto reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público Terrestre Automotor Mixto y la prestación por parte de estas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como son la libre competencia y la iniciativa privada, solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la Ley y los Convenios Internacionales. (República de Colombia. Ministerio de Transporte. )</p>
<p><b>RESOLUCIÓN 1159 DE 2005</b></p>	<p>Por la cual se decreta la vacancia parcial de los servicios registrados a la Cooperativa Integral de Transportadores de San Francisco “COOTRASANFRANCISCO Ltda., a través de la resolución 00162 del 20 de febrero de 2004 y se corrige la vía del recorrido 2</p>
<p><b>ACUERDOS Y DECRETOS MUNICIPALES</b></p>	
<p><b>RESOLUCIÓN N° 003 DE 1997</b></p>	<p>Considerando que el representante legal de la cooperativa integral de transportadores de presente ante este despacho el día 25 de noviembre de 1996, solicitud de licencia de funcionamiento para operar como empresa de transporte público colectivo municipal de pasajeros y mixto. (Alcaldía Municipal. San Francisco Cundinamarca, 1997).</p>
<p><b>RESOLUCIÓN N° 0256 DE 2005</b></p>	<p>Por medio de la cual se resuelve la solicitud de fijación de recorrido y sitio de despacho para los vehículos de servicio público intermunicipal de la cooperativa de transportadores de San Francisco Cundinamarca “COOTRASANFRANCISCO”. (Alcaldía Municipal La Vega Cundinamarca. , 2005).</p>

**Fuente:** Elaboración Propia, tomado y adaptado del Ministerio de Transporte y Alcaldías Municipales de Cundinamarca

**Análisis:** Es importante tener en cuenta que con base en el marco legal de Transporte en Colombia descrito anteriormente, se iniciará el Proyecto de diseño de sistema de gestión en la Cooperativa de Transportadores. Así mismo servirá de como base para la realización y terminación del mismo.

## **7. DISEÑO METODOLOGICO**

En el presente capítulo se suministrarán los pasos necesarios para llevar a cabo la metodología de la investigación, esta inicia con el alcance, la búsqueda y obtención de la información, posteriormente se examinarán y se presentarán los resultados obtenidos.

### **Tabla 5 Diseño Metodológico**

<p><b>ALCANCE O TIPOS DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p>Dentro del marco de los distintos tipos de investigación existentes, el que mejor se ajusta al tipo de enfoque que se desarrollará con el proyecto es el Descriptivo y Documental.</p> <p>Primero, porque se caracterizaron situaciones concretas, para señalar sus particularidades y propiedades, teniendo en cuenta que se busca ordenar, agrupar y sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.</p> <p>Y es documental, porque el desarrollo del estudio se apoyará en fuentes de carácter documental y procesos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y demás bibliografía relacionada con el tema propuesto.</p>
<p><b>FUENTES DE DATOS</b></p>	<p>El presente Proyecto de diseño del sistema de gestión de Calidad para la Cooperativa de Transportadores se fundamentará en las siguientes fuentes de datos, los primarios y los secundarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Datos Primarios:</b> Se basa principalmente en la Información generada por los directivos, socios y conductores de la Cooperativa Integral de Transportadores Ltda. "COOTRASANFRANCISCO". Lista de Chequeo, entrevista y encuestas.</li> <li>✓ <b>Datos Secundarios:</b> Se acude especialmente a la recolección de la información de libros, revistas, Internet, documentación por parte de la empresa, la norma NTC – ISO 9001:2015, Icontec Internacional y Bureau Veritas.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p>Es importante tener en cuenta un buen diseño de investigación permite que el proyecto propuesto para el diseño de gestión de Calidad, ISO 9001-2015 de la Cooperativa de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO” se lleve a cabo de forma efectiva y eficiente.</p> <p>De acuerdo a lo anterior se define la investigación no experimental y trascendental, dado que se observarán los fenómenos y/o sujetos del estudio tal y como se dan en su ambiente natural, en su realidad, para después analizarlos. La recolección de la información se realiza en un periodo de tiempo específico.</p> <p>Como señala Kenlinger “La investigación no experimental o expost-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. (1979. p. 116).</p> <p>A continuación se dan a conocer las técnicas y los instrumentos utilizados en el transcurso del Proyecto.</p> <table border="1" data-bbox="609 1129 1425 1367"> <thead> <tr> <th data-bbox="609 1129 873 1178">Diseño / Método</th> <th data-bbox="873 1129 1198 1178">Técnicas</th> <th data-bbox="1198 1129 1425 1178">Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="609 1178 873 1367">Investigación No Experimental y Trascendental</td> <td data-bbox="873 1178 1198 1367">Observación Medición / Técnicas estadísticas de análisis y Encuesta</td> <td data-bbox="1198 1178 1425 1367">Lista de Chequeo Encuesta</td> </tr> </tbody> </table>	Diseño / Método	Técnicas	Instrumentos	Investigación No Experimental y Trascendental	Observación Medición / Técnicas estadísticas de análisis y Encuesta	Lista de Chequeo Encuesta
Diseño / Método	Técnicas	Instrumentos					
Investigación No Experimental y Trascendental	Observación Medición / Técnicas estadísticas de análisis y Encuesta	Lista de Chequeo Encuesta					
<p style="text-align: center;"><b>POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO</b></p>	<p>Según Hernández (2006) se entiende como población el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 239)</p> <p>La Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO” dedicada a la prestación de servicio de transporte mixto, la cual está conformada por un total de 29 personas y 25 vehículos (camionetas y camperos).</p>						

	<p>Por consiguiente se realizará una muestra Probabilística, en la cual se determinará el tamaño de la muestra y se seleccionará a los elementos de forma aleatoria.</p> <p>“Subgrupo de la población en que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernández 2003, p. 305).</p> <p>✓ <b>Población objetivo:</b> Interior de la Cooperativa (conductores, despachador, Gerentes, socios, miembros de la Juntas directiva,) y usuarios del servicio.</p> <p>✓ <b>Alcance:</b> 2 Municipios de Cundinamarca (La Vega y Facatativá).</p>
<p><b>RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p>	<p>Una vez habiendo seleccionado todo lo anterior y especificando la metodología a seguir, la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación.</p> <p>Se obtiene por medio de la observación de cada área, mediante una lista de chequeo inicial y encuestas para conocer sus opiniones frente a los procesos y procedimientos del departamento al que pertenecen. A tener en cuenta son mecanismos confiables y de gran validez para la obtención de excelentes resultados.</p>
<p><b>ANÁLISIS DE DATOS.</b></p>	<p>Las técnicas de procesamiento que se utilizarán son la Tabulación y los instrumentos de recolección de datos, se procesarán para su clasificación, validación, edición codificación y respectivo análisis en diagramas de pastel, lo cual permitirá llevar a cabo un mejor diagnóstico acerca del grado de cumplimiento y aplicación de la Cooperativa de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”, con referencia a los numerales de la norma ISO 9001:2015 e ir sentando las bases para ofrecer conclusiones.</p>

<p style="text-align: center;"><b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b></p>	<p>El proceso de la investigación finalizará con la comunicación de los resultados, la cual se presentará en dos contextos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contexto Académico:</b> Se presenta a un grupo de personas (Profesores, investigadores, alumnos etc.) con niveles educativos elevados.</li> <li>• <b>Contexto no Académico:</b> En este ítem, los resultados se presentan con fines prácticos o personal de la “COOTRASANFRANCISCO”, población con menores conocimientos de investigación.</li> </ul>
--	---

**Fuente:** Elaboración Propia, tomado y adaptado de Diseños Metodológicos para el Diseño de un Sistema de Gestión.

## **Análisis**

Teniendo en cuenta la tabla descrita anteriormente se debe tener en cuenta que la metodología aplicada para el desarrollo de la investigación de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO” es el método analítico, el cual se encargará de desglosar de forma intensiva cada uno de los requisitos que conforman la totalidad de la norma ISO 9001-2015, estableciendo las relaciones de causa, efecto y naturaleza.



## **8. RESULTADOS**

A continuación se desarrolla cada uno de los objetivos propuestos en el inicio del Proyecto de diseño de un sistema de gestión ISO 9001-2015 para la Cooperativa Integral de Transportadores Ltda. "COOTRASANFRANCISCO".

### **8.1. DISEÑAR Y DOCUMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001:2015**

Con el objetivo de desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad, se realiza la compilación de toda la información documentada necesaria para la organización, teniendo en cuenta los requisitos legales normativos y del cliente y requerida en la NTC ISO 9001:2015. La finalidad de la documentación realizada para COOTRASANFRANCISCO, es describir el Sistema de Gestión de la Calidad y guiar la ejecución de cada una de las actividades de directivos y trabajadores y de esta forma contribuir al cumplimiento de la calidad como factor fundamental para el crecimiento organizacional.

Cada uno de los documentos realizados para la empresa tiene una finalidad y una funcionalidad específica que permite que cada una de las áreas y en general todo el personal de la Cooperativa tengan conocimientos precisos de las actividades a desarrollar, es una forma de estandarizar el proceso de manera que cada área de la organización trabaje sinérgicamente con la otra y todas hacia un mismo objetivo.

### 8.1.1. JERARQUÍA DOCUMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede estar compuesta de diferentes tipos de documentos. Generalmente esto incluye documentos como la política de calidad, el manual de calidad, procedimientos, registros entre otros. La documentación del Sistema de Gestión puede ser representada como la jerarquía que se muestra en el diagrama de abajo:

**Figura 5 Jerarquía documental del SGC**



**Fuente:** NTC ISO 9001-2015

#### 1. Manual de calidad

El manual de calidad incluye los siguientes elementos: título y tabla de contenidos; alcance del Sistema de Gestión de Calidad; exclusiones de la ISO 9001:2015, versionado de la información y aprobación; política de calidad y objetivos; descripción del Sistema de Gestión de Calidad, el modelo de proceso de negocio de la organización; definición de responsabilidades para todo el personal; referencias a documentos relevantes y a anexos relevantes.

## **2. Política**

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

## **3. Procedimientos de calidad**

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

## **4. Instrucciones técnicas**

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


## **5. Registros**

Son documentos que dan evidencia de los resultados de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Este a diferencia de los otros documentos no orienta al cumplimiento de algún requisito, sino que evidencia el cumplimiento de ese requisito. Dichos registros se obtienen al diligenciar formatos que son requeridos de acuerdo a las condiciones a desarrollar en cada función.

## 8.1.2. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

Todo documento del Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”, tiene en la parte superior de la hoja un cuadro de encabezado como se muestra en la siguiente ilustración. Este encabezado va impreso en todas las páginas del documento.

**Figura 6 Estructura y formato del encabezado**

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL</b>	Código:
	<b>DE REGISTROS</b>	Versión:
	PROCESO SISTEMA GESTION	Fecha:
	DE CALIDAD	Página:

Fuente. Elaboración Propia

- ✓ **El código:** es la identificación alfanumérica del documento. El mismo muestra la información sobre el tipo de documento y la numeración a seguir.

Para el caso de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”. Según el tipo de documento a utilizar le corresponde su respectiva abreviatura así:

Manual	MA
Proceso	PC
Procedimiento	PR
Formato	FT
Guía	GU

- ✓ **Versión:** Es la emisión vigente de los documentos y debe estar sujeta a modificaciones cada vez que se requieran actualizaciones de alguno de los documentos.

- ✓ **Fecha:** Corresponde a la fecha de aprobación del documento.
- ✓ **Página:** Es la numeración de cada hoja del documento.
- ✓ **Título del documento:** Debe ser coherente con el contenido del documento.
- ✓ **Logo:** Es la representación gráfica de la Cooperativa.

Por otra parte, el contenido de cada documento del sistema de gestión de la calidad generalmente cuenta con la siguiente estructura:

- ✓ **Objetivo:** En este ítem se da a conocer el objetivo del documento.
- ✓ **Alcance:** Se determina a qué departamento o área de la organización afecta y su influencia en el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ **Responsabilidad:** Se establecen los responsables del cumplimiento y la ejecución del documento.
- ✓ **Definiciones:** En este ítem se definen los términos usados en el documento (manual, procedimiento, instructivo.) en caso que se requieran.
- ✓ **Procedimiento:** Se detallan paso a paso como se va a realizar la ejecución del documento en forma secuencial, lógica y detallada, para el buen entendimiento del mismo.

Finalmente es de vital importancia dar a conocer, que cada página de los documentos debidamente numerada.

### **8.1.3. CONTROL DE DOCUMENTOS**


Para el caso la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”, el Manual del Sistema de Gestión de Calidad será elaborado y revisado por el responsable de administración asignado y aprobado por la Gerencia General. Los documentos de trabajo son elaborados y revisados por personal de la compañía y aprobados por los responsables de áreas de la organización, siempre y cuando cuenten con el visto bueno del representante legal.

#### **8.1.4. DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

El Responsable del Sistema de Gestión de Calidad es el encargado de administrar los documentos (Manual, Procedimientos e Instructivos), conservar los documentos originales, además de lo descrito anteriormente debe disponer de un listado actualizado donde se demuestra la versión vigente y actualizar los mismos ante una nueva revisión.

Para el caso de la documentación externa, ésta es controlada, actualizada y distribuida a otros sectores, según la necesidad de uso.

## DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código:PR-01-SGC
		Versión:01
	PROCESO SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Asegurar que los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se preparen, revisen, aprueben, publiquen, distribuyan y administren, de acuerdo a lo especificado en este procedimiento.

### 2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos desarrollados por el sistema y los externos que sean requeridos para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad, mismos que deberán de cumplir con los lineamientos establecidos por este procedimiento.

### 3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Gerente General asegurar que las últimas versiones de los procedimientos son las que se encuentran publicadas. Así como de mantener actualizado el Listado Maestro de Procedimientos indicando el nivel de revisión.

### 4. DEFINICIONES

- **Documento:** información y su medio de soporte.
- **Especificación:** documento que establece requisitos.
- **Formato:** documento utilizado para registrar los datos requeridos por el Sistema de Gestión.
- **Listado maestro de documentos:** es el listado que además de facilitar el control de los documentos los relaciona de manera ordenada y sistemática.
- **Procedimiento:** documento que contiene los lineamientos e instrucciones de manera detallada, de cada una de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad.
- **Registro:** resultados obtenidos y consignados en un documento que proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

## 5. GENERALIDADES

Este procedimiento permite el aseguramiento efectivo de las operaciones planeadas por la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”, con el fin de llevar un orden sistemático de la información tanto externa como interna, para su correcto uso, control y aprobación.

## 6. PROCEDIMIENTO

### **Para el control de documentos nuevos**

- ✓ Se debe realizar la solicitud de elaboración o modificación del documento, a través del formato de solicitud de documentos.
- ✓ Después de la solicitud realizada, la Gerencia General aprueba o desaprueba la elaboración, modificación o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de la calidad.
- ✓ Si el documento es aprobado se lleva a cabo la elaboración o modificación teniendo en cuenta las directrices o parámetros especificados dentro del procedimiento y se relaciona en la lista maestra de documentos.

### **Para el control de documentos existentes**

- ✓ Se debe realizar la solicitud, identificando en la lista maestra de documentos el formato que se desea diligenciar.
- ✓ Redacción de los documentos.
- ✓ Los documentos deben ser redactados en un lenguaje claro, conciso, que facilite la comprensión de su contenido para cualquier miembro de la institución.

### **Contenidos mínimos de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad**

Los documentos manejados por La Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”. Deben contener como mínimo de un encabezado compuesto por logo de la compañía, la fecha, el número de páginas, la vigencia y codificación del documento.



### **Contenido de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad**

Todos los procedimientos en La Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”., como mínimo deben contener la siguiente información:

- Objetivo
- Alcance
- Responsables
- Definiciones
- Generalidades
- Procedimiento

Lo anterior, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Norma ISO 9001: 2015.

### **Codificación de los documentos de del Sistema de Gestión de Calidad**

Con el fin de lograr la estandarización de su codificación y facilitar la comprensión y el orden de cualquier documento.

COOTRASANFRANCISCO. ha implementado una codificación alfanumérica, basada en las siguientes siglas las cuales especifican la información relevante de lo que se analiza o desarrolla:

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
PC	Proceso
PR	Procedimiento
MA	Manual
FT	Formato
IT	Instructivo
GU	Guía

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
SGC	Sistema Gestión de Calidad
GER	Gerencia
AU	Atención al Usuario
OP	Operativo
ADM	Administrativa
CBD	Contabilidad / Financiera

### **Elaboración, revisión y aprobación de los documentos**


Con base en lo establecido en el manual de procedimientos se debe realizar la solicitud en el formato correspondiente y esperar la aprobación por parte de la Gerencia General para proceder con el desarrollo del mismo.

### **Actualización de documentos del Sistema de Gestión De la Calidad.**

Al momento de llevar a cabo la actualización del documento es importante determinar la razón por la cual se solicita.

### **Correspondencia personal**

Toda la correspondencia es recibida en la recepción de la empresa, quien es la dependencia encargada para registrar su radicación y realizar la entrega oportuna al destinatario final.

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>	Código:PR-02-SGC
		Versión:01
	PROCESO SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Establecer los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los registros que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad en la Cooperativa Integral de Transportadores "COOTRASANFRANCISCO"

### 3. DEFINICIONES

- ✓ **Registros:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- ✓ **Formato:** plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos Identificación: nombre (título) con el que se identifica el registro).
- ✓ **Almacenamiento:** lugar en donde se colocan los registros.  
Ejemplo. (Archivero, gavetas, escritorios, etc.)
- ✓ **Protección:** manera de cómo se protegen los registros.  
Ejemplo. (Carpetas, fólder, discos, cd's, cartapacios, etc.)
- ✓ **Recuperación:** la manera en la que se presenta el registro; este puede ser lógico (discos magnéticos) y/o papel para realizar cualquier consulta.
- ✓ **Tiempo de retención:** el tiempo que el registro permanece en el área para consulta antes de su disposición.
- ✓ **Disposición:** El destino que se le da al registro después de cumplir con el tiempo de retención. (Archivo muerto o destrucción).

#### 4. GENERALIDADES

El control de los registros implica para la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO” la organización de su información a través del orden sistemático que evidencia las actividades realizadas dentro de la compañía, además de garantizar su seguro almacenamiento para cuando se lleven a cabo la verificación de la conformidad por parte de organismos tanto internos como externos.

#### 5. PROCEDIMIENTO

Las siguientes actividades se definen para garantizar la conservación de los registros del SGC de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”

##### **a. Elaboración e identificación de registros**

Todos los registros correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad se identifican, elaboran, aprueban, modifican y anulan de acuerdo con lo previsto por la Norma ISO 9001; 2015 para la elaboración de documentos y el procedimiento de control de documentos.


Cada formato de registro que haga parte del Sistema de Gestión de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO” cuenta con:

- Logotipo de la empresa
- Título del registro
- Código del Registro
- Fecha de diligenciamiento o registro del formato
- Firma de quien lo elabora
- Firma de quien lo revisa
- Firma de quien lo aprueba, para darle carácter oficial o formal.

Los registros son emitidos por la persona que realiza la actividad objeto de registro, quien responde por la legibilidad y preservación, así como por mantener. Teniendo en cuenta que los registros son documentos con características especiales, a raíz de que no se pueden modificar, se clasifican principalmente en:

- Correspondencia de entrada y de salida (incluye faxes y correos electrónicos) Notas Internas (incluye oficios)
- Actas de reunión
- Formatos diligenciados
- Formularios
- Informes

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA</b>	Código:PR-03-SGC
		Versión:01
	<b>PROCESO SISTEMA GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para planificar y realizar auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”. Para determinar que este es conforme a los requisitos de la Norma ISO-9001:2015 y los establecidos por la organización, verificando que se mantenga de manera eficaz.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para la ejecución de auditorías internas que se realicen en los diferentes procesos de la Cooperativa de Transportadores

### 3. RESPONSABLE

Auditor Interno

### 4. DEFINICIONES

- **Auditoria:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple los criterios de auditoria.
- **Evidencia de la auditoria:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditorías y que son verificables.
- **Criterios de auditorías:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencias.
- **Hallazgos de auditorías:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.
- **Nota:** los hallazgos de la auditoria pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoria u oportunidades de mejora.

- **Programa de auditoria:** conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Conclusiones** de la auditoria: resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la misma.
- **Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- **Observaciones:** hallazgos con las que se evidencia una debilidad, pero no existe suficiente información para clasificarla como no conformidad.


## 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaborar el programa anual de auditorías señalando los procesos a auditar y las fechas en las cuales se ejecutara la auditoria interna.	Auditor
2	Seleccionar los auditores internos de acuerdo a la competencia requerida en el perfil del cargo.	Auditor
3	Elaborar el plan de auditoria interna que incluye: objetivo de auditoria, alcance de los mismos, los procesos a auditar, criterios de auditoria, tiempo de ejecución, recursos, personal a auditar y el equipo auditor.	Auditor
4	Notificar la ejecución de la auditoria junto con el plan de auditoria a los responsables de los procesos a auditar con anterioridad	Auditor
5	Elaborar la lista de chequeo de auditoria de acuerdo al plan de auditoria.	Auditor
6	Ejecutar la auditoria interna de acuerdo a lo planificado, mediante entrevistas, revisión de documentos y consulta de registros aplicando la técnica PHVA en el proceso.	Auditor

7	Registrar e informar al responsable de proceso las no conformidades y hallazgos encontrados durante la auditoria.	Auditor
8	Reunión de cierre	Auditor
9	Preparar y presentar el informe de auditoría anexando el formato de las no conformidades	Auditor
10	Realizar seguimiento a la toma de acciones correctivas sobre las no conformidades reportadas	Gerente / Persona encargada
11	Cierre de registro de acción correctiva.	
12	Actualizar el listado de acciones correctivas y preventivas.	
13	Evaluar al auditor interno de calidad.	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		



	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	Código:PR-04-SGC
		Versión:01
	PROCESO SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Asegurar que el servicio no conforme con los requisitos, se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional, tomar acciones para eliminar la causa de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

### 2. ALCANCE

El alcance inicia desde la identificación de la no conformidad y termina con la verificación de cierre de la misma.

### 3. RESPONSABLE

Gerente General o personal asignado

### 4. DEFINICIONES

- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Reproceso:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Reclasificación:** variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difiere de los iniciales.


- **Reparación:** acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Desecho:** acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

## 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de la no conformidad: se identifica la no conformidad detectada en el formato de reporte de no conformidad, acciones correctivas y preventivas.	Gerente / Persona encargada
2	Tratamiento de la no conformidad: la persona que identifica la no conformidad es la encargada de diligenciar el formato de reporte de no conformidad, acciones correctivas y preventivas, proponer y/o ejecutar el tratamiento para la misma, se envía a líder de proceso para su revisión.	Gerente / Persona encargada
3	Solicitud de acción correctiva/ acción preventiva se realiza el reporte y se entrega a líder de proceso en donde se detecta la no conformidad.	Gerente / Persona encargada
4	Conformación de equipo de análisis: se asigna a un equipo de trabajo calificado para analizar la situación, se debe promover la participación del personal operativo y realizar el respectivo seguimiento en el registro de reporte de no conformidad, acciones correctivas y preventivas.	Gerente / Persona encargada
5	Verificación de cierre: vencido el tiempo de ejecución del plan o corrección, se verifica el cierre de la no conformidad y su eficacia.	Gerente / Persona encargada

6	Sí aún no se ha cerrado la no conformidad, se solicita a líder del proceso en el que se detectó la misma un informe donde explique las causas del incumplimiento en el cierre de la no conformidad, se analiza y se presentan alternativas de solución para que se implementen de nuevo actividades.	Gerente / Persona encargada
7	Sí se cerró la no conformidad y no fue eficaz (la no conformidad persiste), se reúne el Líder de proceso, analizan y presentan otras alternativas de solución.	Gerente / Persona encargada

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Código:PR-05-SGC
		Versión:01
	PROCESO SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para implementar las acciones correctivas y preventivas que eliminen las causas de las no conformidades potenciales detectadas por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa COOTRASANFRANCISCO, con el fin de prevenir que ocurran.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la toma de cualquier acción preventiva y correctiva generada por los diferentes procesos de la Cooperativa.

### 3. RESPONSABLE

Personal encargado de cada proceso en la Cooperativa.

### 4. DEFINICIONES

- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial detectada u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **No conformidad:** incumplimiento de algún requisito.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Eficacia:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

### 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
---	-----------	-------------

1	Analizar problemas y situaciones potenciales que requieran la toma de acciones preventivas y correctivas	Responsable de proceso
2	Identificar y registrar la situación de la no conformidad potencial	Responsable de proceso
3	Analizar e identificar posibles causas y consecuencias de la no conformidad potencial, utilizando técnicas.	Responsable de proceso
4	Determinar las acciones preventivas y correctivas a tomar para eliminar la causa potencial identificada.	Responsable de proceso
5	Analizar y evaluar las acciones a tomar para eliminar la causa de la no conformidad potencial.	Responsable de proceso
6	Implementar la acción preventiva y correctiva	Responsable de proceso
7	Documentar las acciones preventivas y correctivas indicando responsables y fecha de implementación.	Responsable de proceso
8	Actualizar el listado de acciones correctivas y preventivas.	Responsable de proceso
9	Implementar las acciones preventivas y correctivas propuestas.	Responsable de proceso
10	Registrar el seguimiento realizado a la implementación de la acción preventiva y correctiva para determinar.	Responsable de proceso
11	Cierre de la acción preventiva y/o correctiva.	Responsable de proceso
12	Actualizar el listado de acciones correctivas y preventivas.	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		



**FORMATO CARACTERIZACIÓN DE  
PROCESO**

Código: FT-01-SGC

Versión: 01

PROCESO GESTIÓN  
DE CALIDAD

Fecha: Junio 2019

Página: 1 de 1


<b>PROCESO</b>				
<b>OBJETIVO</b>				
<b>ALCANCE</b>				
<b>RESPONSABLE</b>				
<b>ENTRADA</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>PHVA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS APLICABLES</b>				
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>		<b>REGISTROS ASOCIADOS</b>		
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>		<b>CLIENTES</b>		
		<b>RECURSOS</b>		

	<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			







	<b>FORMATO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	Código: FT-03-SGC
		Versión: 01
	<b>PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha: Junio 2019
		Página: 1 de 1

No.	
Quien reportó	

Fecha de reporte	
Proceso	

Tipo de producto no conforme	Observaciones de identificación

Plan de actividades


Responsable del Plan de Actividades	
Resultado del plan de actividades implementado	

Verificó (Responsable del proceso)		
Nombre	Firma	Fecha

Resultado
Impedir su uso
Liberar bajo ciertas condiciones
Liberado

Si fuera el caso, enlistar condiciones	
Validación del Responsable del Sistema de Gestión	Fecha de validación

**DOCUMENTACION PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN DE UN NUEVO SOCIO</b>	Código: PR-01-ADM
		Versión: 01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: Junio 2019
		Página:

**1. OBJETIVO**

Realizar un estudio por parte del Consejo Administrativo, con el fin de determinar el ingreso o no de un nuevo integrante en calidad de asociado a la Cooperativa.

**2. ALCANCE**

Inicia con el requerimiento de un nuevo socio y termina en el respectivo estudio y aceptación por parte del concejo administrativo de la Cooperativa.

**3. RESPONSABLE**

Concejo de Administración

**4. DEFINICIONES**

- **Admisión:** Se entiende por **admisión** el hecho de aceptar a alguien en alguna actividad, es decir, en admitirle.
- **Consejo de Administración:** Tiene como objetivo, entre otros, orientar los asuntos de la organización y velar por los intereses de los accionistas a través del control de la alta dirección, actuando así como órgano intermedio entre accionistas y equipos directivos.
- **Socio:** Persona que pertenece a una agrupación o asociación

**5. PROCEDIMIENTO**

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Verificar que el aspirante sea mayor de edad, que sea legalmente capaz y que no esté afectado por incapacidad alguna o por la ley.	Concejo de Administración
2	El aspirante presentara la solicitud por escrito al consejo de administración.	Aspirante Socio

3	Verificar la formación y capacitación por un mínimo de 20 horas en asuntos de cooperativismo por parte del aspirante.	Concejo de Administración
4	El consejo de administración se cerciorara en la tarjeta de propiedad de que el aspirante sea dueño a cualquier título del vehículo con el cual va a trabajar dentro de la cooperativa o por lo menos del 50% de este.	Concejo de Administración
5	Llegado el caso en el que un vehículo pertenezca a dos personas, el consejo de administración solo podrá aceptar a una de ellas y este se verificara con un documento en el cual figure la persona que podrá ser aspirante a socio de COOTRASANFRANCISCO.	Concejo de Administración
6	Revisar los antecedentes legales de los aspirantes a socios de la Cooperativa de Transportadores.	Concejo de Administración


#### **6. RIESGOS**

- Que el consejo de administración reciba a algún aspirante con certificaciones falsas de las 20 horas de capacitación sobre cooperativismo.
- Que se incurra en el error de no verificar los antecedentes legales de algún aspirante.
- Que se reciba por parte del Consejo de administración cualquier otro documento falso.

#### **7. CONTROLES**

El consejo de administración deberá verificar en cada uno de los aspectos que puedan influir en la aceptación de ingreso de un aspirante y que se le pueda dar a este la calidad de asociado de Cootransanfracisco, como lo es la verificación de la 20 horas en cooperativismo, la verificación de la propiedad del vehículo en cualquiera de sus formas y la verificación de los antecedentes del aspirante.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Código:PR-02-ADM
		Versión:01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Delimitar los procedimientos que se deben llevar a cabo al momento de contratar un nuevo empleado en la Cooperativa Integral de Transportadores COOTRASANFRANCISCO.

### 2. ALCANCE

Inicia con el requerimiento de y/o necesidad de un nuevo perfil y termina en la correspondiente contratación del personal.

### 3. RESPONSABLE

Concejo de Administración

### 4. DEFINICIONES

- **Contratación:** Es la concreción de un **contrato** a un individuo a través de la cual se conviene, acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente empleador y empleado, la realización de un determinado trabajo o actividad, a cambio de la cual, el contratado, percibirá una suma de dinero estipulada en la negociación
- **Perfil:** Es una variedad o conjuntos de aspecto particulares, o un costado, que se presentan en una cosa, persona o conjunto determinado, describiendo o delimitando linealmente si es representado en plano físico, las cualidades o rasgos propios del objeto, persona.

### 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisar cada una de las hojas de vida de los aspirantes.	Asamblea general Concejo Administrativo
2	Realizar un filtro en donde se puedan encontrar las que más se ajuste al perfil de la vacante.	
3	Acordar y realizar entrevista a cada uno de los seleccionados.	

4	Luego de la revisión de las hojas de vida y los resultados obtenidos en la entrevista se elegirá por parte de la Asamblea general o el Consejo de administración a la persona mejor calificada para ejercer el cargo.	Asamblea general Concejo Administrativo
5	Allegar por parte de la persona aspirante al cargo la fotocopia de la cedula de ciudadanía, copia de los antecedentes disciplinarios, actas de grado o documentos que certifiquen los estudios mencionados en la hoja de vida, fotocopia de la libreta militar, dos fotos 3x4 fondo azul y fotocopia de la tarjeta profesional de ser necesaria para el cargo, además deberá hacer llegar la certificación bancaria expedida por la entidad financiera.	Asamblea general Concejo Administrativo
6	La persona encargada de admisión del personal deberá verificar las referencias tanto personales como laborales del aspirante expuestas en la hoja de vida, de no ser ciertas estas referencias quedara e descalificada la persona y se dará pasa a una segunda persona.	Asamblea general Concejo Administrativo
7	Se realizara el contrato para el aspirante por un periodo de prueba de 3 meses.	


### 6. RIESGOS

- Contratación de personal no confiable.
- Recibir documentación incompleta.

### 7. CONTROLES

La asamblea general y el consejo de administración deberán verificar las referencias y los perfiles de los aspirantes a los cargos. La cooperativa deberá solicitar por escrito los documentos que el aspirante deberá hacer llegar para la formalización de su contratación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA ASAMBLEA GENERAL REUNIONES ORDINARIAS</b>	Código:PR-03-ADM
		Versión:01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Notificar a cada uno de los socios para garantizar la asistencia a la asamblea ordinaria en relación a la fecha, hora, lugar y objetivos de dicha reunión con el fin de tomar decisiones relacionadas directamente con COOTRASAN FRANCISCO.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la convocatoria a la asamblea general al personal asociado y finaliza con la ejecución y terminación de la reunión ordinaria de la Cooperativa Integral de Transportadores.

### 3. RESPONSABLE

Concejo de Administración

### 4. DEFINICIONES

- **Reunión:** Se entiende por reunión a la agrupación de varias personas en un momento y espacio dados voluntaria o accidentalmente.
- **Convocatoria:** Es un anuncio o un escrito con el cual se convoca a un determinado evento o acontecimiento que se producirá; también se suele emplear como sinónimo de la palabra citación.

### 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El consejo de administración deberá ser el encargado de convocar a dicha reunión dentro de los tres primeros meses de cada año, con un plazo de anticipación de por lo menos 15 días, mediante el uso de los medios de comunicación establecidos en los estatutos.	Asamblea general Concejo Administrativo

2	En dado caso que el consejo de administración no realice la respectiva convocatoria dentro del plazo programado, es responsabilidad de la junta de vigilancia convocar dentro de los 8 días siguientes al primer lapso de tiempo	Asamblea general Concejo Administrativo
3	Si no se convoca en este plazo, será el revisor fiscal quién la convoque o por el 15% como mínimo de los asociados dentro de los diez siguientes a los plazos anteriores.	


### 6. RIESGOS

- Que cualquiera de los órganos no realice la respectiva convocatoria en los tiempos reales y de esta manera no se cumpla con los lineamientos establecidos en los estatutos.

### 7. CONTROLES

- Garantizar por medio de calendarios para la realización de asambleas ordinarias, que el consejo de administración realice la respectiva convocatoria, en los tiempos en los cuales se estableció esta y así dar cumplimiento a la normatividad que regula el actuar de COOTRASANFRANCISCO.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO CONVOCATORIA REUNION ORDINARIA CONSEJO DE ADMINISTRACION</b>	Código:PR-04-ADM
		Versión:01
	<b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Notificar a cada uno de los socios que formen parte del consejo de administración, con el fin de garantizar asistencia y tomar decisiones frente a las directrices emitidas por la asamblea general o en ejercicio de control permanente dentro de COOTRASANFRANCISCO.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la convocatoria inicial por parte del Gerente de COOTRASANFRANCISCO y termina en la ejecución de la reunión del Consejo de administración.

### 3. RESPONSABLE

Gerente General

### 4. DEFINICIONES

- **Reunión:** Se entiende por reunión a la agrupación de varias personas en un momento y espacio dados voluntaria o accidentalmente.
- **Consejo de Administración:** Tiene como objetivo, entre otros, orientar los asuntos de la organización y velar por los intereses de los accionistas a través del control de la alta dirección, actuando así como órgano intermedio entre accionistas y equipos directivos.
- **Convocatoria:** Es un anuncio o un escrito con el cual se convoca a un determinado evento o acontecimiento que se producirá; también se suele emplear como sinónimo de la palabra citación.


### 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El gerente general deberá ser el encargado de convocar a dicha reunión por lo menos una vez al mes, haciendo	Gerente General



	uso de los canales de comunicación nombrados dentro de los estatutos	
2	Serán realizados cada uno de los lineamientos establecidos en los estatutos.	Gerente General
3	Se trataran temas relacionados con las directrices de la asamblea general o sobre el control de COOTRASANFRANCISCO.	Gerente General
<b>6. RIESGOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no se cumpla con los lineamientos establecidos en los estatutos frente a que se deberán reunir como mínimo una vez al mes.</li> </ul>		
<b>7. CONTROLES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar que el consejo de administración se reúne por lo menos una vez al mes, por medio del uso de calendarios en donde se estipulen fechas fijas de reunión y se garantice que allí asista todo el personal que forma parte de este.</li> </ul>		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO DE VERIFICACION PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL</b>	Código:PR-05-ADM
		Versión:01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Garantizar que todo el personal que se encuentra involucrado en la prestación de servicios de transporte, tanto de la parte administrativa, contable y operativa cumplan con los respectivos aportes a la seguridad social exigidos por el Estado nacional.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde el conocimiento del personal y garantía de la Seguridad Social y finaliza con los respectivos aportes de la misma a la entidad de recaudo.

### 3. RESPONSABLE

Secretaria General

### 4. DEFINICIONES

- **Aporte:** Cosa o conjunto de cosas que se entregan o suministran para contribuir al logro de un fin.
- **Seguridad Social:** Es la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la **seguridad** del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia.
- **Socio:** Persona que pertenece a una agrupación o asociación

### 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibir los respectivos pagos de la planilla de despacho en el primer sábado de cada mes.	Secretaria General
2	Recibir también la planilla de aportes a la seguridad social como independientes de parte de los socios conductores, los conductores que representa a sus	

	socios, el contador, revisor fiscal, secretaria general y gerente junto con su cuenta de cobro la planilla discriminada de aportes a seguridad social.	Secretaria General
2	La secretaria se cerciorará de que el aporte se haya realizado (salud, pensión y ARL) mediante la consulta en cada una de las plataformas de las diferentes entidades encargadas del recaudo de este dinero.	Secretaria General
3	Archivar luego de verificar que el aporte en realidad fue realizado en la carpeta de la respectiva persona copia de esta.	Secretaria General

### 6. RIESGOS

- Que la persona independiente no realice el respectivo aporte a la seguridad social para cada uno de los meses en los cuales labora dentro de la cooperativa.
- Que la secretaria general no verifique el pago mediante consulta o llamada telefónica garantizando el pago de esta.
- Que se incurra en el incumpliendo de verificación y esto genere en caso de accidente una sanción para la cooperativa por daños y perjuicios a cualquier trabajador o socio que no realice los respectivos aportes.


### 7. CONTROLES

Garantizar mediante la verificación por parte de la secretaria que cada uno del personal que forma parte de COOTRASANFRANCISCO realice los aportes correspondientes a salud, pensión y arl para cada uno de los meses que labore dentro de ella y que se encuentren evidenciados en cada una de las carpetas de dicho personal.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		






	<b>FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA REUNIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS ASAMBLEA GENERAL</b>	Código: FT-03-ADM
		Versión: 01
	<b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Fecha: Junio 2019
		Página:

Fecha: \_\_\_\_\_

N°	NOMBRE	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO	CORREO	FIRMA



	<b>FORMATO SOLICITUD DE PRÉSTAMO</b>	Código:FT-5-ADM
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión:01 Fecha: Junio 2019 Página:

Fecha: \_\_\_\_\_

**COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE SAN FRANCISCO**  
**"COOTRASANFRANCISCO" Ltda.**



---

**FORMATO DE SOLICITUD DE PRESTAMO**  
**"COOTRASANFRANCISCO"**  
**NIT.**

**Ciudad y Fecha** \_\_\_\_\_

**Nombre del Solicitante** \_\_\_\_\_

**Identificación** \_\_\_\_\_

**Cargo** \_\_\_\_\_

**Monto Solicitado** \_\_\_\_\_

**Forma de Pago** \_\_\_\_\_

Ante un eventual retiro y/o a la terminación del contrato laboral con COOTRASANFRANCISCO, Nit. me comprometo a pagar el saldo total de la deuda, que tenga a la fecha, con la liquidación de mis aportes y/o salarios que me correspondan al momento del retiro.

**ACEPTO**      **SI**       **NO**


**EMPLEADO**

\_\_\_\_\_

**C.C**



## DOCUMENTACION PROCESO GESTIÓN CONTABLE

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTAMOS</b>	Código: PR-01-CBD
		Versión: 01
	PROCESO GESTIÓN CONTABLE	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Estudiar la posibilidad de otorgar a los socios el derecho a un préstamo, por parte de la cooperativa, el cual sea solventado con el aporte de \$15.000 hecho por cada uno todos los días sábado.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la solicitud de préstamo por parte de un empleado de la Cooperativa Integral de Transportadores y finaliza con los estudios y respectivos desembolso del dinero.

### 3. RESPONSABLE

Contador

### 4. DEFINICIONES

- **Préstamo:** Un préstamo es una operación financiera por la cual una persona (prestamista) otorga mediante un contrato o acuerdo entre las partes, un activo (normalmente una cantidad de dinero) a otra persona (prestatario), a cambio de la obtención de un interés (precio del dinero).
- **Solicitud:** Se designa con el término de solicitud a aquel documento o memorial a través del cual se solicita algo a alguien.
- **Desembolso:** Hacer efectivo el dinero, por ejemplo cuando se origina un préstamo o cuando se concluye un negocio o una inversión

### 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El socio debe solicitar el préstamo ante el concejo de administración.	Contador

2	El concejo de administración verifica si el socio cumple con los requisitos exigidos, es decir si se encuentra al día con la cooperativa.	Contador
2	Una vez se tenga la aprobación del concejo administrativo, la decisión es llevada a asamblea general y es esta quien decide si se aprueba o no el préstamo.	Contador
3	Una vez aprobado el préstamo se le indican las condiciones del pago. Donde el socio tendrá que pagar una cuota mensual de \$200.000 como mínimo hasta que cumpla con el pago total del préstamo.	Contador
4	El valor del interés es muy bajo ya que correspondiente al 1%.La cooperativa presta hasta un monto máximo de \$4.000.000 millones.	Contador
5	Además se le hace firmar a cada socio una letra, la cual queda como constancia.	Contador


#### **6. RIESGOS**

- Que se le otorgue un préstamo a un socio que no esté a paz y salvo con la cooperativa, todo por no verificar.
- Que el socio no responda por el dinero e incumpla con la cuota de pago y sea impuntual en las fechas estipuladas.

#### **7. CONTROLES**

- Hacerle firmar a cada socio una letra, que haga como soporte para cualquier inconveniente que se pueda presentar.
- Llevar un respectivo recibo de caja que conste que el socio pago cada cuota mensualmente, donde se estipule el valor de la cuota en general y los intereses.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL</b>	Código:PR-02-CBD
		Versión:01
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTABLE</b>	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Generar en COOTRASAN FRANCISCO el control financiero, por medio de una proyección de ingresos y gastos de esta para una vigencia fiscal.

### 2. ALCANCE

Inicia con la elaboración y presentación del presupuesto anual y finaliza con la respectiva ejecución y cumplimiento del mismo.

### 3. RESPONSABLE


Secretaria General.

### 4. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El Gerente general deberá determinar los gastos en los cuales tuvo que incurrir la cooperativa en el año inmediatamente anterior para su funcionamiento y realizar la proyección de los mismos y de esta misma forma proyectar los ingresos que por diferentes conceptos pueda generar la cooperativa.	Gerente General
2	Solicitar la documentación requerida de los soportes de los gastos adicionando el crecimiento del año inmediatamente anterior.	Gerente General
3	Elaborar el presupuesto anual y presentarlo ante el consejo de administración a más tardar en la reunión del mes de diciembre.	Gerente General

4	El consejo de administración aprobara o dará espacio para correcciones de este con el fin de poder presentar el definitivo a la Asamblea general en la reunión anual programada para los meses de marzo.	Concejo de Administración	
5	Revisión del Presupuesto anual	Contador	
<b>5. INDICADORES DE CONTROL</b>			
	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
1	Ejecución presupuestal de gastos	(Valor total Presupuesto obligado/ Valor total del Presupuesto asignado)*100	Mensual
<b>6. RIESGOS</b>			
Que las proyecciones presentadas en el presupuesto anual por el Gerente tengan notable diferencia con la realidad.			
<b>7. CONTROLES</b>			
El presupuesto elaborado por el Gerente general deberá ser analizado por el contador y el tesorero con el fin de que las proyecciones se ajusten a la realidad.			

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN Y COMPRA DE ACTIVOS FIJOS</b>	Código:PR-03-CBD
		Versión:01
	PROCESO GESTIÓN CONTABLE	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Mantener el control sobre la adquisición de bienes o servicios por parte de la entidad.

### 2. ALCANCE

Inicia con la necesidad de adquirir los bienes y servicios y finaliza con la respectiva autorización y compra de los activos fijos.

### 3. RESPONSABLE


Concejo de Administración / Gerente General

### 4. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar un estudio pertinente por parte del consejo de administración y un análisis para conocer la necesidad de adquisición o de inversión del bien o del servicio en estudio.	Concejo de Administración
2	El consejo de administración aprobara o no la compra de dicho bien o servicio.	Concejo de Administración
3	Después de ser aprobado por el Concejo Administrativo se tendrá que poner bajo consideración de la Asamblea General y es esta quien decide si se realiza o no la compra del bien.	Gerente General
4	Se realiza el respectivo contrato de compra y venta del bien.	Gerente General
5	Obtener las facturas o documentos equivalentes que se generen en esta actividad comercial.	Gerente General

6	Generar la causación, la cual debe ser revisada por el contador, el pago y el respectivo archivo del soporte de compra en el lugar determinado por los administrativos.	Gerente General
<b>5. RIESGOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la compra o la inversión no arrojen los resultados esperados.</li> <li>• No se hayan realizado suficientes cotizaciones y se pueda perder dinero valioso para la Cooperativa.</li> <li>• Errores al momento del ingreso de la información en el sistema de contabilidad.</li> <li>• Que no se cumpla con toda la normatividad vigente por las partes.</li> </ul>		
<b>6. CONTROLES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El consejo de administración deberá solicitar al Gerente información amplia y suficiente sobre el bien o el servicio que se desea adquirir con el fin de minimizar riesgos en la adquisición de este.</li> <li>• Verificar que se cumpla con todas las disposiciones normativas por las partes y revisar su respectiva contabilización</li> </ul>		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO DE EGRESOS</b>	Código:PR-05-CBD
		Versión:01
	PROCESO GESTIÓN CONTABLE	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Determinar los procedimientos que se deben tener en cuenta al momento de incurrir en erogaciones por parte de la cooperativa Integral de Transportadores COOTRASANFRANCISCO. Describir las actividades a seguir para tramitar los pagos derivados de los compromisos presupuestales y demás actividades que generan egresos.

### 2. ALCANCE

Aplica para los pagos de los compromisos presupuestales y demás conceptos que generan egresos

### 3. RESPONSABLE

Contador / Tesorero

### 4. DEFINICIONES

- **Documento de contratación:** Se refiere a las órdenes de compra, de trabajo, de prestación de servicios, de consultoría y de suministro, que soportan la adquisición de un bien o servicio.
- **Egreso:** Erogación o salida de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto.

### 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Radicar con su sello todas las cuentas de cobro o facturas que se deban pagar por parte de la cooperativa.	Secretaria General
2	Todas las cuentas de cobro o facturas deberán tener el visto bueno del gerente general.	Secretaria General

3	Luego de ser radicadas se deberán hacer llegar a contabilidad para su respectivo registro.	Secretaria General
4	Para cualquier gasto adicional que tenga la cooperativa (evento) primero debe ser aprobado por el concejo administrativo y después debe ser considerado por la asamblea general y es esta quien decide si se aprueba o no.	Secretaria General

#### 6. RIESGOS


- Que se autorice un gasto adicional sin tener en cuenta a la asamblea general.
- Que las facturas pagas o cuentas de cobro no tengan el visto bueno del gerente.
- Que las facturas se registren en contabilidad sin ser radicadas.

#### 7. CONTROLES

- Que cada propuesta de un gasto adicional quede por escrito y que se anexen las firmas de la asamblea general soportando la aprobación del mismo.
- Que cada factura que autorice el gerente vaya con algún sello o firma del mismo.
- Ser organizados en cuanto a las facturas es decir tener una asceta para las facturas a ser aprobadas y otra para aquellas facturas que aún no pueden pasar a contabilidad porque aún no se han revisado.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		



	<b>PROCEDIMIENTO DE INGRESOS</b>	Código:PR-06-CBD
		Versión:01
	PROCESO GESTIÓN CONTABLE	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Garantizar en la cooperativa el cumplimiento procedimental para la obtención de ingresos con sus respectivos soportes, que certifiquen el cumplimiento normativo. Registrar oportunamente y llevar el control permanente sobre los ingresos que la entidad devenga por los diferentes conceptos.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con el análisis y registro de los recaudos diarios por y termina con la elaboración de un reporte consolidado de ingresos por trámites del mes con el cual se realiza la amortización mensual de la cuenta de ingresos recibidos por anticipado.

### 3. RESPONSABLE

Contador / Tesorero

### 4. DEFINICIONES

- **RECAUDO:** Son los recursos recibidos por los medios de pago autorizados por la Cooperativa Integral de Transportadores. El recaudo no constituye la prestación de un servicio, razón por la cual el mismo se contabiliza en la cuenta de acreedores hasta la prestación del servicio o la caducidad del recaudo, acorde a la normativa vigente.
- **INGRESO:** Son los recaudos sobre los cuales se realiza la prestación de un servicio o los que por la prescripción del recaudo no fue viable la devolución de los recursos.

### 5. PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
---	-----------	-------------

1	<p>Todos los sábados del mes (4)se debe realizar el recaudo de las siguientes cuotas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una cuota de administración por \$28.000 (será utilizada para el pago de la nómina de los empleados).</li> <li>• Una cuota de \$103.000 (seguridad social).</li> <li>• Una cuota por \$15.000 (Ahorro de cada socio).</li> <li>• Una cuota de \$2.000 de un fondo de reposición. Que se utilizara con el fin de cambiar un vehículo cuando la cooperativa lo crea conveniente.</li> </ul>	Contador / Tesorero
2	Además se realiza el recaudo del valor del convenio en caso de que el socio haya solicitado un préstamo.	Contador / Tesorero
3	También se hace recaudo del valor de sanciones semanales en las cuales haya incurrido el socio	Contador / Tesorero
4	<p>Se realiza un recibo de caja como soporte del pago de las obligaciones de cada socio, con copia a tesorería, este tiene que ir firmado por cada socio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los días lunes el dinero recolectado es consignado a la cuenta bancaria de la cooperativa.</li> <li>• Se lleva soporte a contabilidad para que este sea causado.</li> </ul>	Contador / Tesorero
<b>6. RIESGOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el recibo de caja no esté firmado por cada socio.</li> <li>• Que el dinero recaudado no sea consignado el día correspondiente es decir el día lunes y se presenten descuadres.</li> <li>• Que no se tenga un debido control con los dineros que ingresan de sanciones o convenios.</li> </ul>		

## 7. CONTROLES

- Ser organizados para así tener claro la destinación de los valores recaudados, para realizar la debida contabilización.
- Tener todos los recaudos soportados y firmados por el socio que los cancela, además de un sello por parte de la cooperativa donde conste que se recibió el dinero.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO DE ARQUEO DE CAJA MENOR</b>	Código:PR-07-CBD
		Versión:01
	<b>PROCESO GESTIÓN CONTABLE</b>	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Realizar arqueo de caja menor mediante la verificación de los documentos soportes y su oportuno registro, con el fin de comprobar su correcto funcionamiento y la efectiva aplicación de controles.

### 2. ALCANCE

Inicia con la asignación de los responsables del arqueo de caja menor, continúa con la solicitud de los soportes y termina con la elaboración y entrega del Acta de arqueo.

### 3. RESPONSABLE

Contador / Tesorero

### 4. DEFINICIONES

- **Caja Menor:** Es un fondo que se crea en las empresas para manejar pequeños desembolsos, y se asigna a una persona como responsable de su manejo. Está destinada para el pago de gastos administrativos de carácter urgente, imprescindible, necesario e inaplazable, para la buena marcha de la administración, gastos de desplazamiento y de alimentación, que sean indispensables con ocasión de reuniones de trabajo que realice la alta dirección.

### 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Garantizar que los recibos de caja, facturas, entre otros cumplen con las disposiciones normativas	Contador / Tesorero
2	Que dichas compras tienen su debida autorización, la cual debe verse con el respectivo visto bueno o carta en donde especifique la autorización de dicha compra	Contador / Tesorero

3	Los soportes relacionados en la caja menor deben coincidir con el periodo en el cual se pretende dar reembolso.	Contador / Tesorero
4	Verificar que el dinero restante en efectivo corresponde al saldo de los egresos soportados	Contador / Tesorero


### 6. RIESGOS

- Que se genere un descuadre por no tener el respectivo control de este.
- Que los soportes no cumplan con los requisitos mínimos para que puedan ser válidos.
- Pérdida del efectivo.
- Desconocimientos de requerimientos tributarios.

### 7. CONTROLES

- Se deberá entregar una planilla en donde se especifique cada uno de los gastos de caja menor con respectivo orden y con sus debidos soportes.
- Anexar todos los soportes necesarios para la creación en el software como lo es el Rut.
- Garantizar que no se acumularan cajas menores hasta no legalizar la que se tiene viva.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b>	Código: PR-08-CBD
		Versión: 01
	PROCESO GESTIÓN CONTABLE	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Elaborar y presentar estados financieros veraces, confiables, razonables y oportunos a través del registro de las transacciones, los hechos y las operaciones, financieras, económicas y sociales para brindar información útil y de interés para la entidad.

### 2. ALCANCE

El proceso inicia con la identificación de hechos económicos que impactan la estructura financiera, económica y social y finaliza con su reconocimiento contable hasta la aprobación y revelación de la información.

### 3. RESPONSABLE

Contador / Tesorero

### 4. DEFINICIONES

- **Cuenta de Ahorro:** Depósito bancario del cual se perciben los recursos operativos de la entidad.
- **Cuenta Corriente:** Depósito bancario del cual puede retirarse todo o parte de los fondos.
- **Libro Diario:** Contiene los débitos y los créditos de las cuentas, el registro detallado cronológico y preciso de las operaciones realizadas, trasladado de los comprobantes de contabilidad.
- **Nota Crédito:** Documento que expresa un abono o aumento en la cuenta bancaria de un tercero y el concepto respectivo.
- **Soportes de Contabilidad:** Comprenden las relaciones, información o mensajes de datos, indispensables para efectuar los registros contables de las transacciones, hechos y operaciones que se realicen en la entidad.

### 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
---	-----------	-------------

1	Generar en el software contable el auxiliar de contabilidad con el fin de conocer al detalle cada uno de los registros efectuados durante un periodo contable.	Representante Legal / Contador / Revisor Fiscal
2	Generar en el sistema contable los estados financieros.	
3	Analizar cada uno de los rubros que componen los estados financieros.	
4	Comparar dentro de los estados financieros los saldos con los movimientos inmediatamente anteriores.	Representante Legal / Contador / Revisor Fiscal
5	Luego del análisis de estos el representante legal y el contador público los deberán certificar con su firma.	Representante Legal / Contador / Revisor Fiscal
6	Luego de ser certificados deberán ser dictaminados por el revisor fiscal.	

#### **6. RIESGOS**


- Generar estados financieros provenientes del software sin ser analizados y con errores.
- No tener al día toda la información contable de la cooperativa y generar estados financieros desactualizados y poco confiables.

#### **7. CONTROLES**

- Analizar periódicamente los balances de prueba con el fin de detectar posibles errores y los movimientos de la entidad.
- Exigir y supervisar que los registros contables se realicen basados en el principio de causación y que se encuentren bien elaborados por parte del contador.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

## DOCUMENTACION PROCESO GESTIÓN OPERATIVA

	<b>PROCEDIMIENTO DE ESTABLECIMIENTO DE RUTAS</b>	Código:PR-01-OPE
	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Versión:01
		Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Dar cumplimiento total a la programación de las rutas establecidas previamente por la administración de la Cooperativa, brindando calidad y excelente prestación de servicio a la comunidad.

### 2. ALCANCE

Inicia con la necesidad y programación de las rutas con horarios a cada uno de los conductores y finaliza con el cumplimiento de las rutas asignadas.

### 3. RESPONSABLE

Secretaria General.

### 4. DEFINICIONES

- **Rutas:** Designar un camino que une diferentes lugares, por donde circulan personas y mercancías, especialmente en automóviles. Esto las distingue de lo que se conoce como camino pues están especialmente acondicionadas para el transporte vehicular.
- **Servicio de Transporte Público Mixto:** Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada, a través de un contrato celebrado entre la empresa de transporte y cada una de las personas que utilizan el servicio para su traslado simultáneo con el de sus bienes o carga, en una zona de operación autorizada.
- **Programación:** Es un proceso que se utiliza para idear y ordenar las acciones que se realizarán en el marco de un proyecto.

### 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
---	-----------	-------------



1	Programación de cada una de las rutas y horarios a los conductores de la Cooperativa.	Secretaria General
2	Asignación de los turnos de despacho	Despachador
3	Emisión, revisión y entrega de planilla de rutas	
3	Garantizar la entrega de la planilla a los conductores por la secretaria	Secretaria General
4	Garantizar su entrega con el respectivo soporte acompañado de la firma de cada conductor.	Secretaria General
5	Reportar a la Secretaria de la Cooperativa cada una de las novedades presentadas el día Inmediatamente anterior.	Despachador

#### 6. INDICADORES DE CONTROL

INDICADOR		FORMULA	PERIODICIDAD
1	Porcentaje de Cumplimiento con las rutas establecidas	$\frac{\text{Número de viajes puntuales}}{\text{Numero de viajes realizados}} \times 100$	Mensual


#### 7. RIESGOS

Que el despachador de la Cooperativa Integral de Transportadores COOTRASANFRANCISCO omita la entrega de información que dé lugar a sanciones o temas de interés para socios o conductores.

#### 8. CONTROLES

Generar un respectivo soporte que garantice que las novedades relacionadas con despachos de rutas fueron entregadas y dadas a conocer a la secretaria general.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		

	<b>PROCEDIMIENTO DE PARÁMETROS EN CASO DE ACCIDENTES</b>	Código: PR-02-OPE
		Versión: 01
	<b>PROCESO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Fecha: Junio 2019
		Página:

### 1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos que se deben realizar al momento en que se llegue a presentar algún tipo de accidente a los conductores de la Cooperativa Integral de Transportadores.

### 2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la identificación del evento de tránsito y termina con el plan de acción sobre las causas básicas del evento presentado

### 3. RESPONSABLE

Secretaria General / Representante Legal / Conductor

### 4. DEFINICIONES

- **Accidente de Tránsito:** Suceso ocasionando o en el que haya intervenido un vehículo automotor en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales y que como consecuencia de su circulación o tránsito, o que por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito causa daño en la integridad física de una persona.
- **SOAT:** Seguro obligatorio de accidentes de tránsito el cual ampara daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito e indemniza a los beneficiarios o a las víctimas por muerte o incapacidad médica según el caso.
- **Usuario de la vía:** Entiéndase por el peatón, conductor de otro vehículo sin importar el tipo, ciclista, pasajero.

### 5. PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Verifique que se encuentre sin lesiones, así como sus pasajeros. Encienda luces de parqueo y ubique los conos	Conductor

	o triángulos reflectivos a 30 metros de la ubicación del automóvil siniestrado.	
2	Informar al gerente y al despachador sobre la situación presentada.	Conductor
2	Realizar el llamado a la policía de tránsito por parte del conductor.	Conductor
3	Intentar llegar a algún tipo de acuerdo.	Conductor
4	En caso de que el vehículo sea llevado a los patios el socio dueño deberá solucionar esta situación junto con su conductor.	Representante Legal / Conductor
5	Garantizar que el vehículo en caso de sufrir daños importantes este en las mejores condiciones para reintegrarse a laborar de nuevo.	Representante Legal / Conductor
<b>6. RIESGOS</b>		
Pago de indemnizaciones por accidentes donde el conductor sea el culpable.		
<b>7. CONTROLES</b>		
Generar una constante actualización de normas de tránsito en el personal que labora dentro de la cooperativa, con el fin de evitar posibles accidentes o que estos cometa imprudencias.		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		



**FOMATO ESTABLECIMIENTO DE  
RUTAS**

**PROCESO GESTIÓN  
OPERATIVA**

Código: FT-01-OPE

Versión: 01

Fecha: Junio 2019

Página:

FECHA:

LUGAR LA VEGA

FACATATIVÁ

# DE RUTA	HORA	NOMBRE DEL CONDUCTOR	PLACA VEHICULO	FIRMA

Firma Persona que Autoriza

Sello  
COOPERATIVA



**FOMATO PARA REALIZAR  
EXPRESOS O VIAJES ADICIONALES**

PROCESO GESTIÓN  
OPERATIVA

Código: FT-02-OPE

Versión: 01

Fecha: Junio 2019

Página:

Planilla Corresponente al Mes de:

MES	ANO

LUGAR

fecha del servicio	Descripción del Servicio	Lugar del servicio (Dirección):	De (Hora de salida)	hasta (hora llegada)	Firma Responsable

Firma del Gerente

---

**DATOS DEL CONDUCTOR**

Conductor Asignado:

Telefono celular:

Vehículo:

Placas:

Observaciones Camioneta:

## 8.2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE COOTRASANFRANCISCO

### 8.2.1. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS NTC-ISO 9001:2015.

Para poder desarrollar el adecuado diseño del Sistema de gestión de Calidad, lo primero que se realizó fue el diagnóstico inicial de la situación en que se encontraba la organización respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma; así se determinó el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 por la organización.

**Tabla 6. Cumplimiento Requisitos de la norma ISO 9001-2015**

PUNTOS ISO	PREGUNTAS	Cumplimiento			OBSERVACIONES	
		SI	NO	NA		
<b>4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
1	4.1.	¿La organización analiza de manera periódica su entorno, en los aspectos que le puedan influir?	x			La organización cuenta con documentación técnica del sector y su correspondiente normativa.
2	4.2.	¿Se han analizado y definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización?		x		La Cooperativa no cuenta con un documento de segmentación de clientes y definición de partes interesadas.
3	4.2.a	¿La organización identifica, analiza y actualiza información sobre las necesidades y expectativas de sus		x		En la actualidad no se evidencian algún tipo de encuestas internas y externas. Cuestionario

		clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas?			análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas.
4	4.1.	¿La organización cuenta con una dirección estratégica, derivada de la información clave interna y externa?		x	No se tiene determinada la planeación estratégica
5	4.3.	¿La organización ha establecido el alcance del sistema?		x	No se tiene establecido ningún aspecto del SGC
6	4.4.	Para cada proceso identificado dentro del alcance del SGC ¿existe un procedimiento que especifique el proceso?		x	No se han definido procesos en la organización.
7	4.4.	¿Se han definido los procesos y la documentación necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios?		x	
8	4.4.	¿Se han establecido las responsabilidades y autoridades para el personal que labora en los procesos?		x	
9	4.4.	¿Existen objetivos para asegurar la eficacia y mejora de los procesos?		x	No se evidencia en la Cooperativa listados de objetivos vinculados a procesos.
10	4.4.	¿Se ha analizado cuál es la información del sistema de gestión de la calidad que es necesario documentar?		x	La organización no cuenta con un listado de información documentada de los procesos del SGC.
11	4.4.	¿Existe una partida presupuestaria específica suficiente para gestionar de manera eficaz el sistema de		x	No se tiene establecido ningún aspecto del SGC

		gestión y el cumplimiento de los objetivos de los procesos?				
<b>5. LIDERAZGO</b>						
12	5.1.1.	¿La dirección revisa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de la dirección estratégica en función de las necesidades detectadas?		x		No se evidencia política y objetivos del SGC en relación con la Dirección estratégica de la organización.
13	5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios?		x		
14	5.1.2.	¿El equipo directivo identifica de manera sistemática cuál es la normativa legal y reglamentaria que aplica a los procesos, productos y servicios de la organización?	x			
15	5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la organización?	x			
16	5.2.1. 5.2.2.	¿El equipo directivo ha definido, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible?		x		La Cooperativa no cuenta en la actualidad con una Política de Calidad documentada y comunicada.
17	5.3.	¿El equipo directivo revisa periódicamente el SGC?		x		No se tiene establecido ningún aspecto del SGC
18	5.3.	¿El equipo directivo ha establecido cómo conocer las necesidades de los clientes?	x			Las necesidades de los usuarios son establecidos en los comités directivos realizados cada mes.



19	5.3.	¿Se han definido y actualizado los roles, responsabilidades y autoridades del personal?		x		No se tiene establecido perfiles ni cargos detalladamente.
<b>6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
20	6.1.1.	¿El sistema de gestión implantado incluye el análisis de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?		x		No hay gestión y análisis de riesgos dentro de la Cooperativa de Transporte.
21	6.1.2.	¿Existe un plan de tratamiento de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?		x		
22	6.2.1.	¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad?		x		Cootrasanfrancisco no cuenta con un sistema de gestión de calidad que le ayude a planificar y tener mayor control y seguimiento de sus procesos.
23	6.2.2.	¿Se ha definido un plan de mejora enfocado al cumplimiento de objetivos?		x		
24	6.3.	¿Se actualiza el sistema de gestión de manera sistemática en función de las necesidades detectadas?		x		
<b>7. SOPORTE</b>						
25	7.1.1.	¿La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para gestionar el sistema?		x		
26	7.1.2.	¿La organización cuenta con el personal suficiente y capaz para cumplir con las necesidades de los clientes y los requisitos legales aplicables?	x			La organización cuenta con personal idóneo y calificado capaz de cumplir con las necesidades de los usuarios.
27	7.1.3.	¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la	x			

		conformidad de sus productos y servicios?				
28	7.1.4.	¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de los procesos, productos y servicios?	x			
29	7.1.5.	¿Se utilizan sistemas de medición adecuados y éstos se mantienen para asegurar su fiabilidad?			x	Cootrasanfrancisco es una empresa de prestación de servicios, por lo cual no implementa equipos de medición del producto.
30	7.1.5.	En caso de no existir normativa ¿Se ha identificado un sistema de calibración o verificación adecuado?			x	
31	7.1.6.	¿Existe un plan de formación del personal, adaptado a las necesidades actuales y futuras de los procesos, productos y servicios de la organización?	x			Cuenta con una serie de capacitaciones que se realizan cada mes sobre cooperativismo, atención al cliente etc.
32	7.2.	¿Se realiza una evaluación y seguimiento del desempeño de las personas?		x		En la organización si se realizan este tipo de seguimiento y desempeño.
33	7.3.	¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora?		x		Al no existir un sistema de gestión de calidad en la cooperativa, el personal no tiene conocimiento de los beneficios y el mejoramiento que este le puede brindar a la organización.
34	7.4.	¿Se han definido cuáles son las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de calidad?		x		Es importante destacar la importancia de contar
35	7.5.1.	¿Se ha documentado la información necesaria del SGC de calidad para asegurar su efectividad?		x		

36	7.5.2.	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información documentada del SGC y se asegura su accesibilidad?		x		con SGC con actividades, procesos, servicios, mapa de procesos e información sobre la competencia del personal.
37	7.5.3.	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información externa necesaria a nivel estratégico y operativo?		x		
<b>8. OPERACIÓN</b>						
38	8.1.	¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC?		x		Existen procesos en la Cooperativa, pero en la actualidad no se encuentran documentados.
39	8.2.1. 8.2.2.	¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios?		x		
40	8.2.3.	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas?	x			Se realizan ciertas adaptaciones de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios de Transporte.
41	8.2.3.	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a los requisitos legales y reglamentarios?	x			La Cooperativa de Transporte cumple a cabalidad con todas las exigencias legales y reglamentarias.
42	8.2.4.	¿Se comunican los cambios que afectan a productos y servicios al personal correspondiente?	x			Todas las decisiones tomadas en la Cooperativa son consultadas previamente en las reuniones y/o comités establecidos mensualmente.

43	<b>8.3.1.</b>	¿La organización cuenta con un proceso definido de diseño y desarrollo?		x		No se cuenta con un proceso de diseño y desarrollo en la Cooperativa, por ende no se pueden comunicar los resultados.
44	<b>8.3.2.</b>	¿El proceso de diseño y desarrollo incluye su planificación, verificación y validación?		x		
45	<b>8.3.3.</b>	¿Se tienen en cuenta los requisitos aplicables, de cliente y legales en el diseño y desarrollo de los productos y servicios?		x		
46	<b>8.3.4.</b>	¿Se controla el proceso de diseño y desarrollo para que cumpla con lo planificado?		x		
47	<b>8.3.5.</b>	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos y con el suministro de productos y servicios?		x		
48	<b>8.3.6.</b>	¿Se controlan los cambios en requisitos de diseño y desarrollo de productos y servicios, incluso mientras se producen/prestan?		x		
49	<b>8.4.1.</b>	¿Se realiza una evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores?	x			La evaluación, seguimiento y reevaluación de los proveedores se realiza en las reuniones de Concejo de administración realizadas cada mes.
50	<b>8.4.2.</b>	¿Se garantiza mediante controles que los proveedores cumplen con los requisitos aplicables y legales?	x			La Cooperativa de Transporte comunica a cada uno de los

51	8.4.3.	¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables?	x			proveedores todos los requisitos que ellos requieren para la prestación del servicio.
52	8.5.1.	¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?		x		No se evidencia planes de calidad, actividades a realizar de control y resultados a alcanzar.
53	8.5.2.	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?		x		No existen evidencias del control de la identificación de las salidas de proceso (trazabilidad).
54	8.5.3.	¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores?	x			
55	8.5.4.	¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos?	x			
56	8.5.5.	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios?	x			Cootrasanfrancisco cumple satisfactoriamente con la mayoría de los requisitos en la prestación de servicio de Transporte a los usuarios.
57	8.5.6.	¿La organización revisa y controla los cambios no planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios?	x			
58	8.6.	¿La organización ha implementado las disposiciones planificadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	x			

59	8.7.	¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes?		x		No existen evidencias de las medidas adoptadas al identificar procesos y servicio.
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>						
60	9.1.1.	¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?		x		
61	9.1.2.	¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?		x		
62	9.1.3.	¿La organización analiza y evalúa la información clave?	x			La Cooperativa analiza y estudia la información de interés e importancia en las reuniones de Concejo de administración realizadas cada mes.
63	9.2.1.	¿La organización realiza auditorías internas a intervalos planificados		x		Hasta el momento no se ha realizado ninguna auditoría interna en la cooperativa.
64	9.2.2.	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías?		x		
65	9.3.1.	¿La dirección revisa el SGC para asegurar su eficacia?		x		No hay un SGC implementado en la organización.
66	9.3.2.	¿La dirección toma decisiones y acciones en base a los resultados de la revisión del SGC?		x		
<b>10. MEJORA</b>						
67	10.1.	¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC?		x		No se tiene establecido ningún aspecto del SGC
68	10.2.		x			La Cooperativa de Transportadores corrige

		¿La organización controla y corrige las NC?				las no conformidades de los usuarios e integrantes de la empresa por medio de las reuniones de concejo de administración en donde asisten todos los socios y propietarios.
69	10.2.	¿La organización analiza las NC y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)?	x			
70	10.3.	¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC?		x		
71	10.3.	¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el desempeño?		x		

**Fuente:** Elaboración Propia

**Análisis:** El diagnóstico anterior se realizó con la colaboración del gerente general de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”, adicional de las observaciones de las actividades, funciones y procedimientos realizados dentro de la organización.

Los hallazgos encontrados en la fase inicial del diagnóstico realizado en la Cooperativa de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO” fueron de altos faltantes y muy pocos cumplimientos o características favorables de los aspectos normativos de la norma NTC ISO 9001:2015; encontrándose entre las principales faltantes lo siguiente:

- No hay Identificación, documentación y controles de los procesos de la empresa.
- Falta de mecanismos para la planificación y control de los procesos.
- No se cuenta con una planificación estratégica, ni directrices claras por las cuales la cual la Cooperativa de Transportadores se rija.

- No se tiene establecido un procedimiento sobre registro de la información.
- No se tienen definida ni documentada la política y los objetivos de calidad dentro de la organización, a tener en cuenta esta es de vital importancia en la Cooperativa.
- No se tienen definidas y delimitadas las funciones, responsabilidades y os perfiles de cargo dentro de la cooperativa. (Manual de Funciones)
- Jamás se ha realizado una auditoria de los procesos ni del trabajo de la empresa.
- En la actualidad no cuenta con un Manual de procesos y procedimientos, por ende no se encuentran documentados los procesos.

Dentro de los aspectos positivos que se encuentran en la empresa encontramos:

- Equipos, materiales y vehículos adecuados para la prestación del servicio.
- El personal tiene un alto sentido de pertenencia con la empresa y su cultura en la prestación del servicio de transporte.
- El personal demuestra conocimiento de su labor y capacidad de rápido aprendizaje.
- El personal sabe la importancia de la satisfacción del cliente, pues de esta depende el crecimiento de la empresa y el bienestar de cada uno de los socios y conductores de la misma.
- Las no conformidades son identificadas por los mismos integrantes de la empresa, por medio de los comités o concejos administrativos establecidos en la Cooperativa.
- La Cooperativa de Transporte cumple a cabalidad con todas las exigencias legales y reglamentarias.
- Los socios y propietarios de la Cooperativa se capacitan mensualmente con temas relacionados con Cooperativismo y Satisfacción del Cliente.

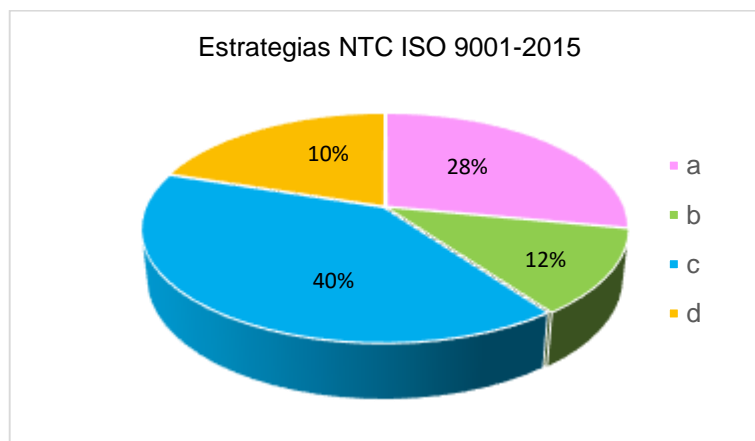


## 8.2.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La aplicación de la encuesta se realiza a 25 personas, entre las cuales se encuentran (Socios, conductores y personal operativo) de la Cooperativa Integral de Transportadores Ltda., “COOTRASANFRANCISCO”.

1. Referente al conocimiento de la norma NTC - ISO 9001:2015, usted cree que las mejores estrategias que se pueden implementar para el desarrollo y mejora continua de la Cooperativa “COOTRASANFRANCISCO”, son:
  - a. Identificar procesos clave en la consecución de los objetivos de la calidad y de la organización.
  - b. Garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 satisfaga los requisitos de la norma.
  - c. Gestión y medición de sus resultados.
  - d. Plantearse mejoras

**Gráfica 1 Estrategias**



Fuente: Elaboración Propia. 2019

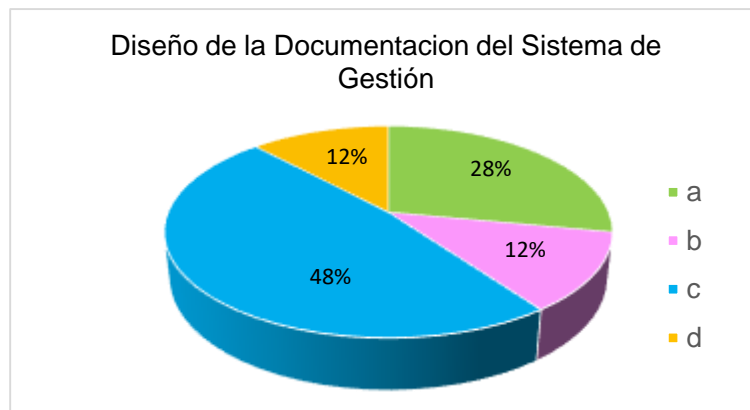
**Análisis:** Teniendo en cuenta la gráfica anterior se evidencia el 40% de las personas encuestadas consideran que la mejor estrategia que se puede

implementar para mejorar continuamente en la Cooperativa es la Gestión y medición de sus resultados correspondiente al literal c, seguidamente encontramos con un 28 % identificar procesos clave de consecución de los objetivos de la calidad y de la organización. Finalmente con un 12% se encuentra Garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 satisfaga los requisitos de la norma y con un 10% plantearse mejoras.

2. De acuerdo al diagnóstico inicial realizado sobre el cumplimiento de la ISO 9001-2015 en la Cooperativa “COOTRASANFRANCISCO” se evidencia no cuenta con un sistema de gestión de calidad documentado. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente a usted le gustaría que el diseño de la documentación de los procesos estuviera a cargo de:

- a. Socios de la Cooperativa con la Estudiante que realiza la investigación
- b. Junta Directiva
- c. Estudiante de la UDEC que realiza la investigación.
- d. Asesor experto externo.

**Gráfica 2 Diseño**

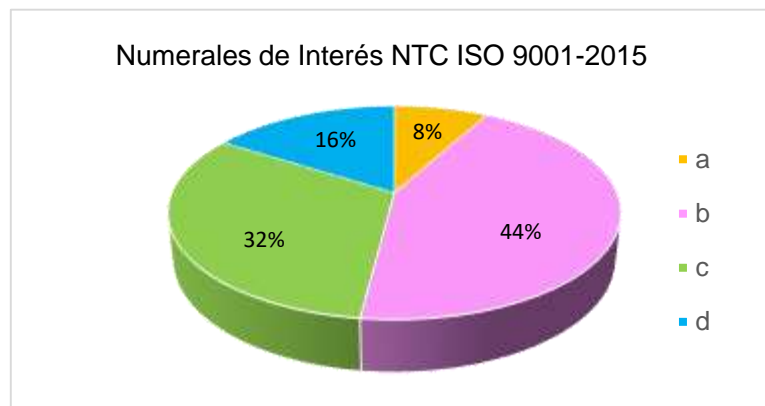


Fuente. Elaboración Propia. 2019

**Análisis:** Con relación a los resultados de la gráfica anterior el 48% de los encuestados les gustaría que el diseño de la documentación de los procesos lo realizara la estudiante de la UDEC que realiza la respectiva investigación. Seguidamente con un 28% consideran que el diseño de los mismos lo debería realizar en conjunto Socios de la Cooperativa con la estudiante de la UDEC. Para concluir el 24% consideran que la Junta Directiva y un asesor experto externo realizaran el diseño de la documentación.

3. Con relación a la documentación requerida por la norma ISO 9001-2015. Cuál de los siguientes numerales considera usted que se le debería prestar más atención al interior de “COOTRASANFRANCISCO”.
  - a. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
  - b. Política de Calidad
  - c. Objetivos de Calidad y Planes para alcanzarlos
  - d. Procedimientos para el Control de Procesos

**Gráfica 3 Numerales ISO**



Fuente: Elaboración Propia. 2019

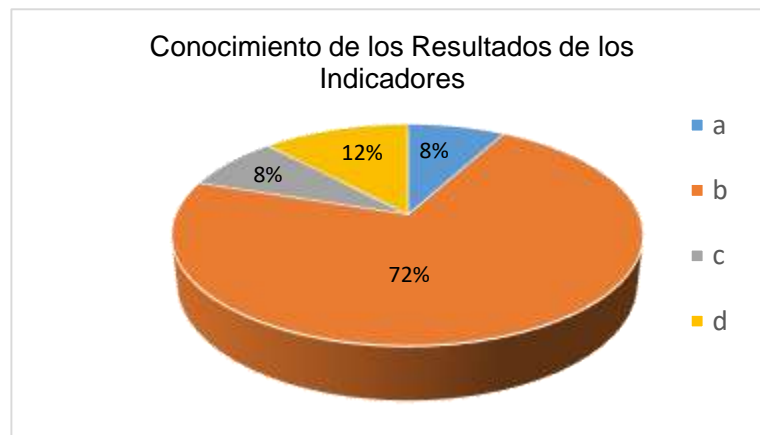
**Análisis:** De acuerdo a los resultados de la gráfica se evidencia que el 44% de las personas encuestadas consideran que de la documentación requerida por la norma

ISO 9001-2015 el numeral de más interés para ellos es tener clara la política de Calidad en la Cooperativa, el 32% Objetivos de calidad y sus respectivos planes. Finalmente con un 16% Procedimientos para el control de procesos y con un 8% el alcance del Sistema de Gestión.

4. Referente al diseño y aplicación de indicadores de gestión en cada una de las áreas de la empresa "COOTRASANFRANCISCO". Le gustaría que los resultados y medición se dieran a conocer a:

- a. Todo el personal de la Cooperativa.
- b. Socios de la Cooperativa.
- c. Junta Directiva.
- d. Gerencia

**Gráfica 4 Conocimiento Indicadores**



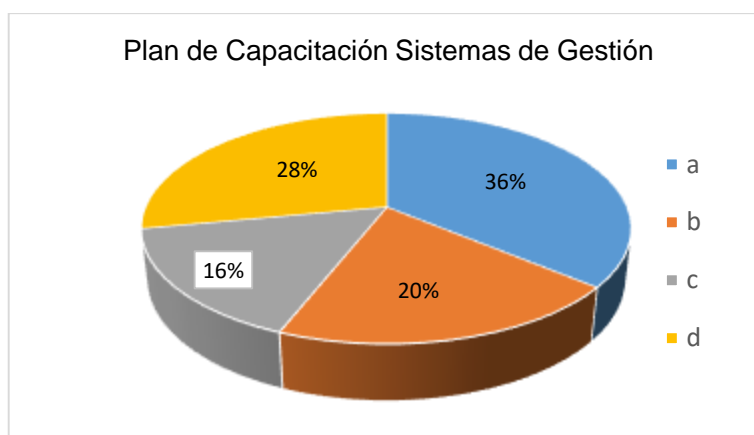
Fuente: Elaboración Propia. 2019

**Análisis:** Referente a los resultados de la gráfica, se observa el 72% de las encuestas aplicadas prefieren que los resultados y medición de los indicadores se diera a conocer a los Socios de la Cooperativa, mientras que el 12% prefieren a la Junta Directiva, Por último se observa el 16% consideran es mejor a todo el personal y otros coinciden porque solo se den a conocer a Gerencia.

5. Teniendo en cuenta la importancia de la norma de Calidad ISO 9001-2015 para “COOTRASANFRANCISCO”. A usted le gustaría se proponga un plan de capacitación sobre este tema por parte de:

- a. Estudiante de la Universidad de Cundinamarca que realiza la investigación.
- b. Estudiante de la Universidad de Cundinamarca en alianza con estudiantes de la Universidad Santo Tomás
- c. Estudiante de la Universidad de Cundinamarca con expertos de Icontec.
- d. Estudiante de la Universidad de Cundinamarca con la junta directiva de COOTRASANFRANCISCO.

**Gráfica 5 Capacitación**



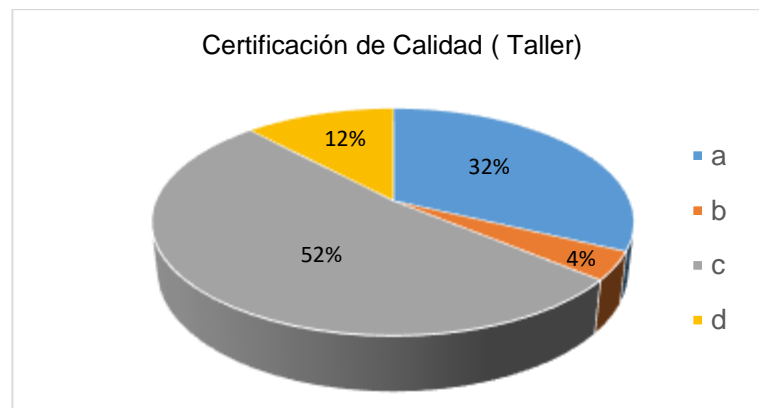
Fuente: Elaboración Propia. 2019

**Análisis:** Teniendo en cuenta los resultados de la gráfica se evidencia que el 36% del personal encuestado considera que se proponga un plan de capacitación por parte de la estudiante de la Universidad de Cundinamarca que realiza la investigación, como segunda opción se encuentra con un 28% que corresponde a

Estudiante de la Universidad de Cundinamarca con la junta directiva de COOTRASANFRANCISCO. Para finalizar con un 20% Estudiante de la UDEC en alianza con Santo Tomas y con un 16% Estudiante de la Cundinamarca con expertos de Icontec.

6. Con referencia a la obtención de la certificación de Calidad, usted cree que COOTRASANFRANCISCO debe recibir con anterioridad un taller de capacitación. Con que entidad le gustaría recibirla?
- a. Estudiante de la universidad de Cundinamarca que realiza actualmente la investigación.
  - b. Oros estudiantes de gestión de calidad de la Universidad de Cundinamarca.
  - c. Icontec
  - d. Alianza Interinstitucional entre la Cooperativa y la Universidad de Cundinamarca.

**Gráfica 6 Certificación**



Fuente: Elaboración Propia. 2019

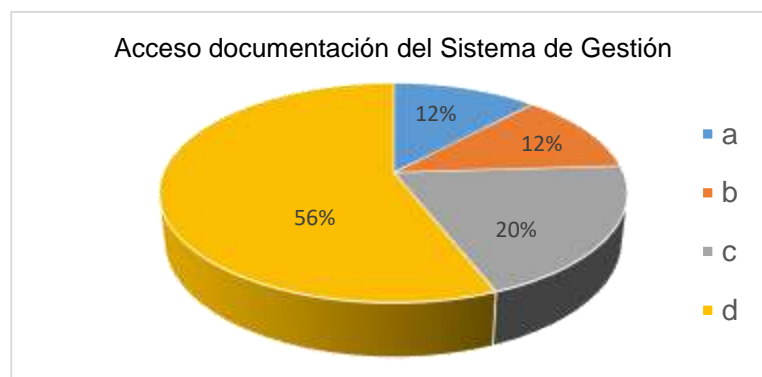
**Análisis:** Con relación a los resultados de la gráfica, podemos evidenciar el 52% del personal encuestado consideran para la obtención del certificado de calidad se debe recibir con anterioridad un taller de capacitación por parte de Icontec, en

segundo lugar Estudiante de la universidad de Cundinamarca que realiza actualmente la investigación con un 32%, finalmente se evidencia un 16% Oros estudiantes de gestión de calidad de la UDEC y Alianzas Interinstitucionales.

7. Le gustaría tener acceso a la documentación del sistema de gestión de Calidad, posterior a su implementación por parte de la estudiante de la Universidad de Cundinamarca que realiza el diseño de gestión de calidad para "COOTRASANFRANCISCO". De ser así, En cuál de los siguientes ambiente quisiera se diera a conocer esta información:

- a) Reunión Extraordinaria
- b) Asamblea de Socios.
- c) Reunión Mensual
- d) Comités de Administración.

**Gráfica 7 Documentación**



Fuente: Elaboración Propia. 2019

**Análisis:** Con relación a los resultados evidenciados en la gráfica anterior, el 56% del personal encuestado prefiere que el diseño de gestión realizado posterior implementación se dé a conocer en cada uno de los comités de administración, el 20% considera en reuniones mensuales y por ultimo con un 24% eligen se realice en reuniones extraordinarias y asamblea de socios.

### **8.3. DISEÑAR Y APLICAR INDICADORES DE GESTIÓN**

La definición y construcción de los Indicadores de Gestión, son todos aquellos que pueden suministrar una magnitud que expresa el comportamiento o desempeño de un proceso que al compararse con otro permite mejorar y retroalimentar los datos. (Mora, 2007).

Es de esta manera como la organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento para la óptima medición de los procesos de la organización.

Mediante esos métodos se debe garantizar la capacidad de resultados de cada proceso, y en caso de este no ser alcanza realizar estrategias de acciones correctivas.

Para la debida medición de los procesos establecidos en “COOTRASANFRANCISCO”, se definió una serie de indicadores que dependen de la necesidad de control de cada proceso.

A continuación se detallan los indicadores propuestos para la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO” donde se detallan los procesos, el nombre del indicador, formulación de indicador, meta o alcance y la frecuencia de evaluación.



**Tabla 7. Indicadores de los Procesos**

PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA
GESTIÓN DE CALIDAD	Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad <b>(Efectividad)</b>	Procesos que demuestran mejoramiento / Total de Procesos * 100	Este indicador de cumplimiento permitirá mostrar el respectivo mejoramiento de los procesos que se encuentran en la Institución.	90%	Semestral
	Estrategias implementadas correctamente <b>(Efectividad)</b>	Numero de estrategias implementadas correctamente / Numero de estrategias implementadas * 100	Este indicador permite medir la correcta implementación de las estrategias que contribuyen a la mejora continua de la Cooperativa.	100%	Semestral
GESTIÓN OPERATIVA	Porcentaje de Cumplimiento con las rutas establecidas <b>(Efectividad)</b>	Número de viajes puntuales / Numero de viajes realizados * 100	Permite medir la calidad del servicio prestado a la población usuaria en términos de cumplimiento de frecuencias a los diferentes destinos (La Vega y Facatativá).	90%	Mensual
	Mantenimientos Preventivos <b>(Eficacia)</b>	Mantenimientos realizados en el semestre / N° de mantenimientos programados *100	Este indicador de eficacia consiste en medir la cantidad de mantenimientos preventivos realizados semestralmente en cada uno de los vehículos de la Cooperativa.	100%	Semestral

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Satisfacción del Cliente <b>(Eficiencia)</b>	Usuarios satisfechos con la prestación del servicio de Transporte / Total de encuestas realizadas * 100	Este indicador permite medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios y/o clientes con relación a la prestación de servicio de transporte de cada uno de los conductores de la Cooperativa.	100%	Mensual
	Porcentaje de Quejas, reclamos y Sugerencias resueltas en el mes <b>(Eficiencia)</b>	Número de quejas, reclamos y sugerencias resueltas / Número de quejas, reclamos y sugerencias en el mes * 100	Este indicador permite medir el porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias recibidas por cualquier caso en la Cooperativa, y así mismo el número de ellas que son resueltas mes a mes.	100%	Mensual
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Porcentaje de conductores capacitados <b>(Eficacia)</b>	Número de conductores capacitados / Total de Conductores *100	Este indicador de Eficacia permite a la Cooperativa tener conocimiento del porcentaje de conductores que son capacitados, de acuerdo a los temas de interés de la Institución.	100%	Trimestral
	Evaluación de proveedores <b>(Efectividad)</b>	(Promedio evaluación de proveedores/ Calificación máxima)*100	Este indicador permite medir y realizar una evaluación mensual a los proveedores de la Cooperativa por la prestación de su servicio, calidad y oportuna entrega.	90%	Semestral

GESTIÓN CONTABLE	Ejecución presupuestal de gastos <b>(Eficacia)</b>	(Valor total Presupuesto obligado/ Valor total del Presupuesto asignado)*100	Este indicador permite tener un mayor control de la ejecución presupuestal de gastos realizados en el mes en la Cooperativa de Transportadores.	90%	Mensual
------------------	---	--	---	-----	---------

**Fuente:** Elaboración Propia, basado en los Procesos requeridos de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”

Es importante tener en cuenta que la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO” debe realizar el debido seguimiento, medición de los indicadores de gestión, la respectiva recopilación y análisis del comportamiento de cada proceso y así mismo mostrar la eficacia del sistema de gestión de la calidad en la Institución.

### 8.3.1. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos demarca el rol de cada uno de los entes dentro de la compañía para lograr el objetivo final que es la satisfacción del cliente. Para “COOTRASANFRANCISCO”, se determinó de acuerdo a su actividad un mapa de procesos dividido en aquellos que son Gerenciales, los que son misionales o que pertenecen a la ejecución de la actividad de la Cooperativa, y los que brindan un apoyo o respaldo para lograr los objetivos (véase la Figura 3).

Figura 7. Mapa de procesos Cootrasanfrancisco




**Fuente:** Elaboración Propia, basado en los Procesos requeridos de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”

### 8.3.1. Procesos necesarios del Sistema Gestión de Calidad

Luego de diseñar el mapa de procesos de la Cooperativa de Transportadores, es necesario establecer la caracterización de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo (Ver figura 6), permitiendo identificar sus entradas, actividades, salidas, indicadores y documentos de la organización.

**Figura 8. Diseño de caracterización de proceso**

	FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			Código:
	PROCESO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD			Fecha:
				Versión:
				Página:
PROCESO				
OBJETIVO				
ALCANCE				
RESPONSABLE				
ENTRADA	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS APLICABLES</b>				
DOCUMENTOS ASOCIADOS			REGISTROS ASOCIADOS	
INDICADORES DEL PROCESO			CLIENTES	
			RECURSOS	
	ELABORO	REVISO	APROBO	
NOMBRE				
CARGO				
FIRMA				

**Fuente:** Elaboración Propia. Adaptado a necesidad de la Cooperativa

### 8.3.2. Caracterización por Procesos

Mediante la caracterización de procesos se identifican aquellos que deben aparecer en la estructura de procesos del sistema de gestión de calidad.

Al realizar este proceso, se define el objetivo del proceso, el alcance, responsable, entrada, proveedores, actividades y salidas, con la finalidad que todos adquieran una visión integral, fortaleciendo el trabajo en equipo, la comunicación y una mejora continua, como se muestran a continuación.

Teniendo en cuenta esta caracterización se resalta el diseño de cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo se encuentran disponibles para su observación en el **(ANEXO 3)** de este documento.

#### 8.3.2.1. Procesos Estratégicos

➤ Gerencia General

**Objetivo.** A través de una metodología basada en el liderazgo, definir la política y directrices que soporten la gestión y asignación de recursos para el logro de la misión y objetivos estratégicos de la organización. Realizar seguimiento y evaluación del desempeño de los resultados de los procesos para la adecuada toma de decisiones.

**Alcance.** Aplica para el seguimiento y direccionamiento de todos los niveles de la Cooperativa de Transportadores del municipio.

**Responsable del Proceso.** Gerencia General.

➤ Gestión de Calidad

**Objetivo.** Asegurar que todos los procesos de la empresa se ejecuten de forma estandarizada y enfocados a aumentar la eficacia y eficiencia en pro del mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad de la Cooperativa.

**Alcance.** Inicia en la identificación de los procesos y termina en el cumplimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

**Responsable del Proceso.** Representante Legal

### 8.3.2.2. Procesos Misionales

➤ Gestión Operativa

**Objetivo.** Dar cumplimiento total a la programación de las rutas establecidas previamente por la administración de la Cooperativa, brindando calidad y excelente prestación de servicio a la comunidad.

**Alcance.** Inicia con la necesidad y programación de las rutas con horarios a cada uno de los conductores y finaliza con el cumplimiento de las rutas asignadas.

**Responsable del Proceso.** Despachador y Conductores de la Cooperativa

### 8.3.2.3. Procesos de Apoyo

➤ Gestión Administrativa.

**Objetivo.** Asegurar la disponibilidad y buen uso de los recursos económicos de la compañía en búsqueda del buen funcionamiento de la misma.

**Alcance.** El alcance del presente proceso, abarca desde la disponibilidad de los recursos financieros para la ejecución de los diferentes proyectos y el funcionamiento de la cooperativa, hasta el control y buen uso de los mismos.

**Responsable del proceso.** Representante Legal

➤ Gestión Contable

**Objetivo.** Planear, ejecutar y controlar los recursos y movimientos contables de Cootrasanfrancisco de acuerdo con la normativa vigente a través de herramientas e instrumentos con el fin de brindar información oportuna y veraz, que permita la toma de decisiones.

**Alcance.** Inicia con la identificación de necesidades, planeación del presupuesto hasta la toma de decisiones de la gestión financiera, medidas preventivas y correctivas de la organización.

**Responsable del Proceso.** Contadora

➤ Gestión de Servicio al Cliente

**Objetivo.** Lograr la satisfacción total de todos los requerimientos realizados por los usuarios que se benefician del servicio de transporte, mediante el apoyo de toda la organización.

**Alcance.** Empieza con la manifestación de los requerimientos de los usuarios hasta la respectiva retroalimentación de los resultados obtenidos.

**Responsable del Proceso.** Secretaria General y Representante Legal



#### 8.4. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SOCIOS Y EMPLEADOS SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

A continuación se da a conocer el Plan de Capacitación diseñado para los socios, conductores y administrativos de la COOTRASANFRANCISCO.

**Tabla 8. Plan de Capacitación**

<b>NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DIRIGIDO A</b>
Sensibilización al SGC ISO 9001:2008	Familiarizar a los empleados de Cootrasanfrancisco sobre la importancia y conceptos generales de la NTC ISO 9001-2015 y sobre el proceso que empieza en la empresa.	Todo el personal de Cootrasanfrancisco
Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y metas de Cootrasanfrancisco frente a esta.	Instaurar con la alta gerencia de Cootrasanfrancisco los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 con el fin de empezar a visionar los cambios necesarios en la empresa y las Metas en tiempo para lograr la certificación.	Gerente de la Cootrasanfrancisco
Planeación Estratégica Cootrasanfrancisco	Exponer al personal de Cootrasanfrancisco la planeación estratégica de la empresa.	Todo el personal de Cootrasanfrancisco
Documentación de los procesos del SGC Cootrasanfrancisco	Informar al personal de Cootrasanfrancisco como es el proceso de documentación en la empresa, cuáles son los requisitos de esta y el tiempo estimado para este proceso.	Todo el personal de Cootrasanfrancisco


Retroalimentación de los datos relevantes de las capacitaciones anteriores	Evaluar y concientizar a todo el personal de Cootrasanfrancisco sobre todo lo visto en las capacitaciones anteriores.	Todo el personal de Cootrasanfrancisco
Control de los procesos e indicadores.	Informar a la alta gerencia sobre la importancia de ejercer control sobre los procesos y de crear un conjunto de indicadores para cada proceso.	Gerente de la Cootrasanfrancisco
Importancia del Servicio al Cliente.	Concientizar al personal de Cootrasanfrancisco, sobre la importancia de la comunicación asertiva y efectiva en las relaciones laborales tanto internas como externas.	Todo el personal de Cootrasanfrancisco

**Fuente:** Elaboración Propia. Adaptado a necesidad de Cooperativa de Transportadores.

**Análisis:** La capacitación permite responder a las necesidades, que busca mejorar la actitud, habilidades y conocimiento del personal, es por esta razón que se posibilita la oportunidad que los socios, conductores y administrativos de COOTRASANFRANCISCO aprendan y fortalezcan sus conocimientos, con el fin de tener mayores destrezas para el beneficio personal y el de la empresa.

La capacitación es trascendental porque en la organización se reflejan necesidades a partir de los objetivos determinados, de lo informado por los clientes, de las necesidades del entorno, de los cambios en la empresa, de la legislación y otras necesidades que se detectan.

## 8.5. DISEÑAR EL MANUAL DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código:MA-01-SGC
		Versión:01
	PROCESO SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Fecha: Junio 2019
		Página:

### INTRODUCCIÓN

COOTRASANFRANCISCO a través del manual de calidad mantiene como información documentada las especificaciones del sistema de gestión de calidad, demostrando la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con la descripción en que se llevaran a cabo estos.

El manual de calidad presenta cada requisito de la norma junto con su descripción de cómo se llevará a cabo, con ayuda de procesos y procedimientos. Los procesos tienen sus respectivas caracterizaciones para determinar la secuencia e interacción de todos ellos, con sus respectivos recursos; especificando los procedimientos para cumplir los procesos necesarios de la organización.

### OBJETIVO

Documentar la información pertinente del sistema de gestión de calidad de COOTRASANFRANCISCO para que sirva de referencia para su aplicación.

### ALCANCE

Este documento aplica a todos los procesos identificados para el sistema de gestión de calidad de la Cooperativa de Transportadores. Además, se dirige a todos los grupos de interés que tengan relación con la organización.

El numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 no aplica al SGC de COOTRASANFRANCISCO debido a que dentro de la razón de ser de la empresa no se encuentra el proceso de diseño y desarrollo, ya que la empresa solo se

encarga de la prestación de servicio de transporte sin intervenir en el proceso de diseño y desarrollo de estos.

El numeral 7.1.5. “Recursos de seguimiento y medición” no aplica al SGC de COOTRASANFRANCISCO debido a que la organización no cuenta con instrumentos de medición, ya que esta solo se encarga de prestación de servicios de transporte y a este no se le hace ningún tipo de cambio o transformación.

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- ✓ **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- ✓ **Documento:** Información y el medio en el que está contenida.
- ✓ **Manual de la calidad:** Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- ✓ **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

**Figura 9. Logo de la Organización**



**Fuente:** Tomado de la Cooperativa de Transportadores

#### 4.1. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

##### MISIÓN

COOTRASANFRANCISCO como empresa Cooperativa, tiene como misión el desarrollo integral de sus asociados y sus familias mediante la satisfacción oportuna de sus necesidades, la prestación de servicios de transporte, de bienestar y desarrollo de la comunidad y todos los demás servicios relacionados con estos en beneficio de la comunidad. (Cootrasanfrancisco).

##### VISIÓN

COOTRASANFRANCISCO en el año 2020 como empresa Cooperativa, pretende llegar a la excelencia, en el sector cooperativo y solidario del transporte, contribuyendo positivamente al fortalecimiento de la economía solidaria, valiéndose del más alto desarrollo empresarial, apoyándose en tecnología adecuada, con un parque automotor renovado, manteniendo una mente abierta hacia el progreso y entregando el máximo nivel de satisfacción a las personas y entidades que han creído en la cooperativa. (Cootrasanfrancisco).

#### 4.2. COMPRESION DE LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS

Tabla 9. Partes Interesadas

Partes Interesadas	Expectativas
Clientes / Usuarios	Aumento de la calidad del servicio de transporte, cumplimiento en los horarios asignados para de cada una de las rutas. Cobertura
	Estabilidad laboral en la Cooperativa

Socios y Conductores	Mayor grado de influencia en el crecimiento de la empresa
	Desarrollo profesional
	Mejores condiciones salariales

**Fuente:** Elaboración propia, adaptado a necesidad de Cootrasanfrancisco.

#### **4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE LA NORMA Y APLICABILIDAD**

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad y la adopción de la cultura en La Cooperativa Integral de Transportadores “COTRASANFRANCISCO”, se extiende a todos los procesos de la misma y está adherida a los parámetros establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

El Manual de calidad es la firme muestra que tiene la organización en el cumplimiento de los requisitos a través de todos los niveles de la misma.

#### **4.4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS**

La Cooperativa Integral de Transportadores “COTRASANFRANCISCO” en su búsqueda por el mejoramiento continuo de sus procesos y en lograr la mayor satisfacción de sus clientes ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

A través de los resultados obtenidos por la organización, las acciones correctivas y preventivas y el análisis de documentos y registros, esta ha logrado mantener y mejorar sus procesos continuamente.

COOTRASANFRANCISCO ha identificado todos los procesos que se encuentran involucrados directamente con el Sistema de Gestión, así como también la secuencia e interacción de los mismos y los recursos necesarios para su buen funcionamiento y mejoramiento continuo, cada uno de los procesos fue analizado y

supervisado para establecer criterios y métodos efectivos que propendan acciones necesarias en pro y bienestar de la Cooperativa.

Este a su vez cuenta con un mapa de procesos con sus respectivas entradas y salidas, en el cual se identifican los procesos estratégicos, misionales, de apoyo. (Ver Figura 9. Mapa de Procesos). El Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO” incluye: La caracterización de cada uno de sus procesos

- Proceso Gestión gerencial
- Proceso Gestión de Calidad
- Proceso Gestión Operativa
- Proceso Gestión Administrativa
- Proceso Gestión Contable
- Proceso Gestión de Servicio al Cliente

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO**

La Gerencia General de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”. Está comprometida con el buen desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el interés se basa en la búsqueda del mejoramiento continuo y en la eficacia de cada uno de sus procesos.

#### **5.1.1. Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad**

La Gerencia General de la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”. Ha demostrado su compromiso a través del desarrollo de los siguientes aspectos:

- ✓ Comunicó a sus colaboradores la importancia de satisfacer tanto los requisitos de sus clientes, así como los legales y reglamentarios.
- ✓ Estableció la política de calidad basada en el buen funcionamiento de los procesos.
- ✓ Constituyo y verifico los objetivos de calidad.
- ✓ Identifico los cambios necesarios y las oportunidades de mejora en la organización.
- ✓ Aseguro la disponibilidad de los recursos para todos los procesos del sistema de gestión.

### **5.1.2. Enfoque hacia el cliente**

Teniendo en cuenta que el cliente es el centro de atención de toda organización y sobre el cual se realizan todas las estrategias y mecanismos, para que quede satisfecho con el servicio.

La Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”, ha utilizado los instrumentos y herramientas para identificar las necesidades, dificultades, y deseos de sus clientes y de esta manera ofrecer productos de alta calidad y dar cumplimiento a sus expectativas y requerimientos.

Debido a lo anteriormente mencionado en el manual de calidad existe un numeral encargado de determinar todos los temas relacionados con el cliente y su satisfacción, el cual está documentado en el numeral 8.2. Que se menciona a continuación.

#### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

#### **8.2.2. Determinación de los requisitos relativos a los bienes y servicios**

#### **8.2.3. Revisión de los requisitos con los bienes y servicios.**



## **5.2. POLÍTICA**

### **5.2.1. Establecimiento de la política de calidad**

La organización estableció la siguiente política de calidad de acuerdo a los requisitos establecidos por la norma:

COOTRASANFRANCISCO se compromete a prestar un servicio especializado cumpliendo con los requisitos de calidad necesarios para satisfacer las expectativas y requerimientos de nuestros clientes, contando para su mejor servicio con un talento humano competente, mejorando continuamente con eficacia. Eficiencia y efectividad.

### **5.2.2. Comunicación de la política de calidad**

La política de calidad estará disponible en las instalaciones de COOTRASANFRANCISCO como información documentada para las partes interesadas que lo requieran. Además, la dirección comunicara y aplicara la política de calidad dentro de la organización.

## **5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La Gerencia general de COOTRASANFRANCISCO mediante el manual de funciones asegura los roles y responsabilidades de los empleados para asegurarse de la gestión de los procesos y proporcionar las salidas previstas. Además, el gerente de la Cooperativa tiene la responsabilidad y autoridad en el SGC, donde este debe: Asegurar de que el Sistema de Gestión de Calidad este conforme con la norma. Asegurar que los procesos están cumpliendo con las salidas previstas. Informar sobre el desempeño del SGC y las oportunidades de mejora. Promover el enfoque al cliente en toda la organización. Asegurar la integridad del SGC cuando se hacen cambios en este.

Figura 10. Organigrama Cootrasanfrancisco



Fuente: Elaboración Propia. Adaptado a necesidad de COOTRASANFRANCISCO

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

COOTRASANFRANCISCO, no cuenta con un mapa de riesgos donde se evidencian los posibles riesgos que pueden ocurrir en sus procesos. Por tanto, en este documento se le identifica, se le valora y se plantea una gestión del mismo.

### 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Cooperativa de Transportadores COOTRASANFRANCISCO definió sus objetivos de calidad, teniendo en cuenta su política de calidad.

Además, se determinó para cada uno de estos sus respectivas actividades, recursos, indicadores, metas y frecuencias. Donde la responsabilidad integra a cada empleado de la organización.

- ✓ Mantener la exigencia en la calidad de la prestación del servicio de transporte.
- ✓ Crear estrategias que permitan dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ Mejorar los procesos para tener un eficiente servicio.
- ✓ Manejo óptimo y responsable de los recursos disponibles.
- ✓ Dar cumplimiento a las normas establecidas por la Ley.
- ✓ Capacitar e incentivar el personal para un mejor rendimiento.

### **6.3. Planificación de los cambios**

Los cambios en el sistema de gestión de calidad se dan a través del análisis de posibles mejoras de este, implementando estrategias que optimicen cada vez más el SGC. Teniendo en cuenta las consecuencias de estos cambios, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

## **7. APOYO**

### **7.1. Recursos**

#### **7.1.1. Generalidades**

La importancia de diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en COOTRASANFRANCISCO, es de vital importancia para la Gerencia como cabeza visible del gobierno corporativo. Es por ello que con el propósito de dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, la compañía ha decidido asignar recursos necesarios para que se evidencie un buen desempeño del mismo.

#### **7.1.2. Personas**

COOTRASANFRANCISCO a través del proceso de gestión de recursos humanos, asegura que la organización tenga el personal necesario para la operación de sus procesos, asimismo con el manual de funciones y las actividades de capacitación ayudaran a aportar al SGC personas idóneas para cada cargo. La Gerencia General es la directamente encargada de revisar las competencias, educación, formación, habilidades y experiencia que poseen cada uno de los miembros de la empresa, para así llevar a cabo la identificación de los aspectos que inciden directa o indirectamente el Sistema de Gestión de Calidad.

#### **7.1.3. Infraestructura**

Con el fin de proporcionar y mantener la infraestructura adecuada para dar cumplimiento a la conformidad de los requisitos en la prestación de servicios de transporte mixto, La Cooperativa, ha implementado y adoptado espacios de trabajos necesarios para el cumplimiento de los objetivos. Así mismo, la organización se compromete a mantener esta infraestructura, haciendo el mantenimiento necesario cada vez que se requiera.

#### **7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos**

La organización asegurara que su ambiente de trabajo físico tenga los factores óptimos de iluminación, higiene y ruido, previniendo las situaciones estresantes en un ambiente tranquilo y libre de conflictos; que contribuya a la productividad de los empleados y a la satisfacción de estos. Así mismo el resultado de estos factores favorecerá la satisfacción del cliente.

#### **7.1.5. Recursos de seguimiento y medición**

COOTRASANFRANCISCO no aplica este requisito porque no cuenta con instrumentos de medición, ya que la cooperativa solo presta servicios de transporte y a este no se le hace ningún tipo de cambio o transformación.

#### **7.1.6. Conocimientos de la organización**

La organización usa los conocimientos adquiridos a través de la experiencia en sus procesos, además, la organización se guía también por conocimiento de fuentes externas como las distintas normas ya estipuladas que debe cumplir.

### **7.2. Competencia**

COOTRASANFRANCISCO, cuenta con un manual de funciones, en el cual se evidencia la descripción de cada uno de los cargos de la organización, con la competencia requerida para su buen desempeño. **(VER ANEXO 4).**

**Formación:** La Cooperativa realiza capacitación trimestral en formación en competencias para el buen desempeño de los socios y conductora.

### **7.3. Toma de conciencia**

Es de vital importancia que la Cooperativa de Transportadores se asegure de la importancia que tiene formar una planta de personal consciente en la pertinencia e importancia de las actividades que contribuyan al alcance de los logros basados en los objetivos de calidad. Por esta razón, la Gerencia General se basa en una creación de toma de conciencia.

### **7.4. Comunicación interna**

El proceso de comunicación interna en COOTRASANFRANCISCO, se realiza a través de: Reuniones mensuales donde generalmente se llevan a cabo de forma verbal, aunque no existe un formato formalmente establecido para el registro.

### **7.5. Información documentada**

#### **7.5.1. Generalidades**

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa, es distribuida de acuerdo a los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad. Mediante el manual de calidad se evidencia de forma general la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad, como también la presentación y el deber ser de la organización. El objeto, alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad son descritos en la parte inicial de este manual. Cada sección del manual refiere a cada uno de los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

### **7.5.2. Creación y actualización**

Para el cumplimiento de este requisito la organización establece el procedimiento control de documentos (**PC-01-SGC**) para definir la forma correcta en que se deben crear o actualizar los documentos, además, a partir del control de documentos se crean los formatos en donde se llevaran a cabo los registros de la información documentada.

### **7.5.3. Control de la información documentada**

COOTRASANFRANCISCO mantendrá como información documentada todos los manuales correspondientes al SGC disponibles en físico y digital, manteniendo una copia de seguridad en la nube, para evitar su pérdida y uso inadecuado.

Además, la organización determina el procedimiento control de documentos (**PR-01-SGC**) para el correcto manejo de esta información del SGC, donde también se determina la autoridad para hacer cambios a la información documentada. Así mismo a través del procedimiento control de registros (**PR-02-SGC**) se determina la forma en que se debe tratar la información recolectada en el ejercicio de los procedimientos.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1. Planificación y control operacional**

COOTRASANFRANCISCO lleva a cabo la planificación y desarrollo de estrategias necesarias antes de proceder con el avance de los procesos, aunque no se mantiene en el tiempo. Esta planificación está directamente asociada al cumplimiento parcial de los requisitos enmarcados dentro de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

## **8.2. Determinación de los requisitos para los bienes y servicios**

**Comunicación con el cliente:** La Cooperativa registra pequeños esfuerzos para la aplicación de un procedimiento que permita una comunicación eficaz con los clientes, relativo a información sobre los diferentes servicios y amenidades a los que tienen derechos y manejo de preguntas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## **8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

COOTRASANFRANCISCO no aplica este requisito a su SGC, ya que dentro de la razón de ser de la empresa no está el diseño ni desarrollo de productos.

De hecho, la cooperativa es una empresa de trayectoria que ya posee clientes fidelizados, y que por su reconocimiento es punto de referencia en el ámbito local.

# **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

## **9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

### **9.1.1. Generalidades**

COOTRASANFRANCISCO hace seguimiento, medición, análisis y evaluación a cada uno de sus procesos del SGC, en las matrices de caracterización la organización determina los indicadores necesarios para evaluar cada proceso, para que los resultados y análisis contribuyan a aplicar estrategias de mejora continua.

### **9.1.2. Satisfacción del cliente**

La percepción del cliente es uno de los aspectos elementales para la identificación de los requerimientos y necesidades de los mismos. Como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad se realiza el método de obtención



de la información a través de los procedimientos y procesos relacionados con el cliente para conocer qué tan satisfecho está con la prestación de servicios ofrecidos por la Cooperativa.

### **9.1.3. Análisis y evaluación**

COOTRASANFRANCISCO con la información recolectada de: los indicadores de gestión, encuesta de satisfacción de cliente, revisiones por parte de la dirección; analizará y evaluará la conformidad de la prestación del servicio de la población usuaria, la satisfacción del cliente, el desempeño y eficacia del SGC, el cumplimiento de objetivos, la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores externos y las necesidades de mejora. Los resultados contribuirán a la mejora continua.

## **9.2. Auditoría interna**

En este numeral cabe resaltar en la actualidad COOTRASANFRANCISCO no realiza auditorías internas de ninguna índole. Sin embargo se documenta el Procedimiento de Auditorías Internas (**PC-03-SGC**) su respectiva implementación y dar cumplimiento total a los requerimientos de la ISO 9001-2015.

# **10. MEJORA**

## **10.1. Generalidades**

COOTRASANFRANCISCO, incluye el fortalecimiento de la información solicitada para la revisión y ajuste de Gerencia General al Sistema de Gestión de Calidad, la valoración de las oportunidades de mejoramiento de este y la necesidad de realizar cambios en el mismo Sistema.

La revisión por la Gerencia General al Sistema de Calidad se realizará una vez al año, en sesión ordinaria la Junta Directiva o en reunión extraordinaria convocada por el Gerente General. El Gerente General es el responsable de presentar el Informe consolidado para realizar la revisión.

Los responsables de cada uno de los procesos deben generar oportunamente la información para la revisión, así como las sugerencias y recomendaciones de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad.

### **10.2. No conformidad y acción correctiva**

La Cooperativa a través de los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos y otros factores del SGC, asigna procedimientos que den el curso de cómo reaccionar ante una no conformidad y cuál sería su respectiva acción correctiva. Para que como resultado el SGC se fortalezca y elimine todas las no conformidades encontradas. Esto se hará a través del procedimiento control de producto no conforme (PR-04-SGC) y el procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PR-05-SGC).

### **10.3. Mejora continua**

El Gerente General de COOTRASANFRANCISCO, es el encargado de llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, diseñando planes de mejoramiento o implementando acciones que puedan ayudar a la mejora continua de los procesos.

## CONCLUSIONES

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad para “COOTRASANFRANCISCO”, contempla aspectos positivos como una mejora en la organización de sus procesos, en el ordenamiento interno de la empresa, así como en la comunicación, toda vez que facilita una mejor comprensión de la política, los objetivos y los procesos de trabajo, favoreciendo de esta manera el clima laboral de la empresa.

Por medio del diagnóstico realizado a través de la lista de chequeo y la encuesta realizada a los socios y conductores de “COOTRASANFRANCISCO” se pudo evidenciar de manera completa que el cumplimiento de los numerales no eran aceptables, lo que permitió de cierta forma orientar el estudio hacia la documentación de algunas actividades para dar un mejor cumplimiento a la norma.

En cuanto al seguimiento y control, la Cooperativa integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO” no contaba con ninguna clase de indicadores que ayuden a medir o comparar los resultados obtenidos en la ejecución de la operación. Adicional, se caracterizan los procesos indispensables para el sistema de gestión de calidad como requerimiento de calidad.

Resulta indispensable capacitar al personal sobre las ventajas de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, ya que esta es una pieza clave para promover una cultura organizacional y concientizar al personal sobre la satisfacción de las expectativas del cliente.

Teniendo en cuenta el manual de calidad es de vital importancia en una organización, es necesario dar a conocer a todos los colaboradores de la misma, la política y los objetivos de calidad propuestos en el documento.

## RECOMENDACIONES

- Para garantizar la competitividad, evolución constante y efectividad en los procesos el sistema de gestión de calidad se deberá realizar la actualización de la respectiva documentación de forma que ésta siempre se encuentre vigente con los cambios de la Cooperativa y su entorno como tal.
- Se recomienda que la gerencia de la organización aumente su liderazgo con respecto al sistema de gestión integrado.
- Dar a conocer en la Cooperativa de Transportadores la planificación del sistema de gestión de calidad que se realizó, para que así mismo se sensibilice y le den la importancia del cumplimiento de los requisitos de la norma, entender los hipótesis realizadas con relación a cultura organizacional como: misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos y organigrama.
- Realizar seguimiento a los indicadores de gestión propuestos para cada una de los procesos, teniendo en cuenta estos permiten evaluar el cumplimiento de metas y objetivos y cumplimiento de la Cooperativa de Transportadores.
- Continuar con el sistema de capacitaciones debido a que mediante el uso de éstas, la organización siempre contará con personal altamente calificado y conocimiento de las estrategias manejadas.
- Realizar nuevas investigación y posibles sociedades interinstitucionales con otras entidades como la Alcaldía del Municipio de San Francisco y Universidad Uniminuto de La Vega, por su cercanía.

## REFERENCIAS

Alcaldía de Bogotá. (2015). Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1>

Alcaldía Municipal La Vega Cundinamarca. (2005).

Alcaldía Municipal. San Francisco Cundinamarca. (1997). Obtenido de Resoluciones.

Ariza Angie Tatiana y Flechas Parra John Jairo, (2018), Diseño del sistema de gestión de calidad iso 9001:2015 para la comercializadora de ferretería en colombia r.f.c. s.a.s., Universitaria Agustiniiana, Facultad de ingenierías y arquitectura, Programa de ingeniería industrial, Bogotá D.C. , recuperado el 29 de mayo de 2019 de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/123456789/475/1/arizaariza-angietatiana-2018.pdf>

Bureau Veritas Colombia.

Carecedo, Luis. (2015). Norma ISO 9001:2015 ¿Qué esperar y como anticiparse? México D.F: TÜV Rheinland.

Chiavenato, Idalberto. (2008). Gestión del talento humano. 3ra Edición. McGraw Hill

Confecoop. (19 de Agosto de 2017). Obtenido de Confecoop, disponible online en <http://www.confecoop.coop/observatorio/18/No.18.pdf>, Retomado el 19 de Agosto de 2017.

Función Pública. (2014). Obtenido de Gestor Normativo: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.pht>

Gómez, Jose. (2017). Guía para la aplicación de ISO 9001:2015 . Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.S.

INTERNATIONAL ACCREDITATION FORUM. (2015). Guía para la Planificación de la Transición a ISO 9001:2015.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Santafé de Bogotá. 2015.

López, Paola. (2015). Cómo documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001: 2015. Madrid: Fundación Confemetal.

Ministerio de Transporte. (2005). Obtenido de <https://www.mintransporte.gov.co/documentos/5/normatividad/>

Miraval, Fabiola. (2016). La gestión de la calidad según la norma ISO 9001: 2015. Bogotá: Dunken.

Murdick, Roberth. (2001). Sistema de Información Administrativa (Segunda ed.). Editorial Prentice Hall.

República de Colombia. Ministerio de Transporte. . (s.f.). Decreto 175 de 2001.

Sánchez, P. (22 de Septiembre de 2017). Gerencie. Obtenido de <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>

Torres, Iván. (2017). Cómo implantar la norma ISO 9001:2015 Paso a Paso. Bogotá: Autoediciones Tagus.

Ruíz, José. La gestión por calidad total en la empresa moderna. Madrid: Editorial RA-MA. 2004.

Zapata, Amparo. Ciclo de la calidad PHVA. Universidad Nacional de Colombia.  
Bogotá. 2016.

# ANEXOS

## ANEXO 1. CHECK LIST EVALUACIÓN REQUISITOS ISO 9001-2015

PUNTOS ISO 9001:2015	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
<b>4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
1	4.1.	¿La organización analiza de manera periódica su entorno, en los aspectos que le puedan influir?			
2	4.2.	¿Se han analizado y definido cuáles son las "partes interesadas" de la organización?			
3	4.2.	¿La organización identifica, analiza y actualiza información sobre las necesidades y expectativas de sus clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas?			
4	4.1.	¿La organización cuenta con una dirección estratégica, derivada de la información clave interna y externa?			
5	4.3.	¿La organización ha establecido el alcance del sistema?			
6	4.4.	Para cada proceso identificado dentro del alcance del SGC ¿existe un procedimientos que especifique el proceso?			
7	4.4.	¿Se han definido los procesos y la documentación necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios?			
8	4.4.	¿Se han establecido las responsabilidades y autoridades para el personal que labora en los procesos?			
9	4.4.	¿Existen objetivos para asegurar la eficacia y mejora de los procesos?			
10	4.4.	¿Se ha analizado cuál es la información del sistema de gestión de la calidad que es necesario documentar?			
11	4.4.	¿Existe una partida presupuestaria específica suficiente para gestionar de manera eficaz el sistema de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los proceso?			
<b>5. LIDERAZGO</b>					
12	5.1.1.	¿La dirección revisa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de la dirección estratégica en función de las necesidades detectadas?			
13	5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios?			
14	5.1.2.	¿El equipo directivo identifica de manera sistemática cuál es la normativa legal y reglamentara que aplica a los procesos, productos y servicios de la organización?			
15	5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la organización?			
16	5.2.1. 5.2.2.	¿El equipo directivo ha definido, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible?			
17	5.3.	¿El equipo directivo revisa periódicamente el SGC?			
18	5.3.	¿El equipo directivo ha establecido cómo conocer las necesidades de los clientes?			
19	5.3.	¿Se han definido y actualizado los roles, responsabilidades y autoridades del personal?			
<b>6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
20	6.1.1.	¿El sistema de gestión implantado incluye el análisis de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?			
21	6.1.2.	¿Existe un plan de tratamiento de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?			
22	6.2.1.	¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad?			
23	6.2.2.	¿Se ha definido un plan de mejora enfocado al cumplimiento de objetivos?			
24	6.3.	¿Se actualiza el sistema de gestión de manera sistemática en función de las necesidades detectadas?			



7. SOPORTE					
25	7.1.1.	¿La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para gestionar el sistema?			
26	7.1.2.	¿La organización cuenta con el personal suficiente y capaz para cumplir con las necesidades de los clientes y los requisitos legales aplicables?			
27	7.1.3.	¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios?			
28	7.1.4.	¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de los procesos, productos y servicios?			
29	7.1.5.	¿Se utilizan sistemas de medición adecuados y éstos se mantienen para asegurar su fiabilidad?			
30	7.1.5.	En caso de no existir normativa ¿Se ha identificado un sistema de calibración o verificación adecuado?			
31	7.1.6.	¿Existe un plan de formación del personal, adaptado a las necesidades actuales y futuras de los procesos, productos y servicios de la organización?			
32	7.2.	¿Se realiza una evaluación y seguimiento del desempeño de las personas?			
33	7.3.	¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora?			
34	7.4.	¿Se han definido cuáles son las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de calidad?			
35	7.5.1.	¿Se ha documentado la información necesaria del SGC de calidad para asegurar su efectividad?			
36	7.5.2.	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información documentada del SGC y se asegura su accesibilidad?			
37	7.5.3.	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información externa necesaria a nivel estratégico y operativo?			

8. OPERACIÓN					
38	8.1.	¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC?			
39	8.2.1.	¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios?			
40	8.2.2.	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas?			
41	8.2.3.	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a los requisitos legales y reglamentarios?			
42	8.2.4.	¿Se comunican los cambios que afectan a productos y servicios al personal correspondiente?			
43	8.3.1.	¿La organización cuenta con un proceso definido de diseño y desarrollo?			
44	8.3.2.	¿El proceso de diseño y desarrollo incluye su planificación, verificación y validación?			
45	8.3.3.	¿Se tienen en cuenta los requisitos aplicables, de cliente y legales en el diseño y desarrollo de los productos y servicios?			
46	8.3.4.	¿Se controla el proceso de diseño y desarrollo para que cumpla con lo planificado?			
47	8.3.5.	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos y con el suministro de productos y servicios?			
48	8.3.6.	¿Se controlan los cambios en requisitos de diseño y desarrollo de productos y servicios, incluso mientras se producen/prestan?			
49	8.4.1.	¿Se realiza una evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores?			
50	8.4.2.	¿Se garantiza mediante controles que los proveedores cumplen con los requisitos aplicables y legales?			
51	8.4.3.	¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables?			
52	8.5.1.	¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?			
53	8.5.2.	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?			
54	8.5.3.	¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores?			
55	8.5.4.	¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos?			
56	8.5.5.	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios?			
57	8.5.6.	¿La organización revisa y controla los cambios no planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios?			
58	8.6.	¿La organización ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?			
59	8.7.	¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes?			

## ANEXO 2 ENCUESTA



### ENCUESTA COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES "COOTRASANFRANCISCO"

**Objetivo:** Encuesta dirigida al personal de "COOTRASANFRANCISCO", con la finalidad de optar por el título de Administrador de Empresas de la Universidad de Cundinamarca.


1. Referente al conocimiento de la norma NTC - ISO 9001:2015, usted cree que las mejores estrategias que se pueden implementar para el desarrollo y mejora continua de la Cooperativa "COOTRASANFRANCISCO" son:
  - a. Identificar procesos clave en la consecución de los objetivos de la calidad y de la organización.
  - b. Garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 satisfaga los requisitos de la norma.
  - c. Gestión y medición de sus resultados.
  - d. Plantearse mejoras
  
2. De acuerdo al diagnóstico inicial realizado sobre el cumplimiento de la ISO 9001-2015 en la Cooperativa "COOTRASANFRANCISCO" se evidencia no cuenta con un sistema de gestión de calidad documentado. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente a usted le gustaría que el diseño de la documentación de los procesos estuviera a cargo de:
  - a. Socios de la Cooperativa con la Estudiante que realiza la investigación
  - b. Junta Directiva
  - c. Estudiante de la UDEC que realiza la investigación.
  - d. Asesor experto externo.
  
3. Con relación a la documentación requerida por la norma ISO 9001-2015. Cuál de los siguientes numerales considera usted que se le debería prestar más atención al interior de "COOTRASANFRANCISCO".
  - a. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
  - b. Política de Calidad
  - c. Objetivos de Calidad y Planes para alcanzarlos
  - d. Procedimientos para el Control de Procesos
  
4. Referente al diseño y aplicación de indicadores de gestión en cada una de las áreas de la empresa "COOTRASANFRANCISCO". Le gustaría que los resultados y medición se dieran a conocer a:
  - a. Todo el personal de la Cooperativa.
  - b. Socios de la Cooperativa.
  - c. Junta Directiva.
  - d. Gerencia



5. Teniendo en cuenta la importancia de la norma de Calidad ISO 9001-2015 para "COOTRASANFRANCISCO". A usted le gustaría se proponga un plan de capacitación sobre este tema por parte de:
- Estudiante de la Universidad de Cundinamarca que realiza la investigación.
  - Estudiante de la Universidad de Cundinamarca en alianza con estudiantes de la Universidad Santo Tomás
  - Estudiante de la Universidad de Cundinamarca con expertos de Icontec.
  - Estudiante de la Universidad de Cundinamarca con la junta directiva de COOTRASANFRANCISCO.
6. Con referencia a la obtención de la certificación de Calidad, usted cree que COOTRASANFRANCISCO debe recibir con anterioridad un taller de capacitación. Con que entidad le gustaría recibirla?
- Estudiante de la universidad de Cundinamarca que realiza actualmente la investigación.
  - Oros estudiantes de gestión de calidad de la Universidad de Cundinamarca.
  - Icontec
  - Alianza Interinstitucional entre la Cooperativa y la Universidad de Cundinamarca.
7. Le gustaría tener acceso a la documentación del sistema de gestión de Calidad, posterior a su implementación por parte de la estudiante de la Universidad de Cundinamarca que realiza el diseño de gestión de calidad para "COOTRASANFRANCISCO". De ser así, En cuál de los siguientes ambiente quisiera se diera a conocer esta información:
- Reunión Extraordinaria
  - Asamblea de Socios.
  - Reunión Mensual
  - Comités de Administración.

**¡Gracias por su colaboración!**

### ANEXO 3 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

	<b>FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Código: FT-01-SGC
		Versión: 01
	<b>PROCESO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha: Mayo 2019
		Página: 1 de 1

PROCESO	GERENCIA GENERAL			
<b>OBJETIVO</b>	A través de una metodología basada en el liderazgo, definir la política y directrices que soporten la gestión y asignación de recursos para el logro de la misión y objetivos estratégicos de la organización. Realizar seguimiento y evaluación del desempeño de los resultados de los procesos para la adecuada toma de decisiones.			
<b>ALCANCE</b>	Aplica para el seguimiento y direccionamiento de todos los niveles de la Cooperativa de Transportadores del municipio.			
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente General			
ENTRADA	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS
Requisitos de los Usuarios Plan de Gestión de Calidad Plan de Capacitación Informe de Indicadores Requisitos Legales	Cliente Externo Líderes de Proceso Ministerio de Transporte Alcaldía Municipal	H	Trámite de autorizaciones legales como empresa de transportes	1. Directrices para la operación de la empresa. 2. Acciones correctivas y preventivas. 3. Metas para los objetivos
		V	Medir la eficacia de los procesos	
		H	Rendir informes a la Junta Directiva.	
		V	Velar por el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización	
		A	Definir y ejecutar acciones correctivas, preventivas	
		P	Determinar los requisitos de los usuarios.	
DOCUMENTOS Y REGISTROS APLICABLES				
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad		<b>REGISTROS ASOCIADOS</b>	Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	El proceso no cuenta en la actualidad con indicadores de gestión		<b>CLIENTES</b>	Usuarios - Conductores - Personal Administrativo - Socios de la Cooperativa
			<b>RECURSOS</b>	Humanos, Tecnológicos

	ELABORO	REVISO	APROBO
<b>NOMBRE</b>	Alexandra Guerrero	Geovanny Moreno	Geovanny Moreno
<b>CARGO</b>	Estudiante Investigación	Gerente	Gerente



**FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Código: FT-01-SGC

Versión: 01

Fecha: Mayo 2019

Página: 1 de 1

**PROCESO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD**

PROCESO	GESTION DE CALIDAD			
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar que todos los procesos de la empresa se ejecuten de forma estandarizada y enfocados a aumentar la eficacia y eficiencia en pro del mejoramiento continuo del sistema de gestión de la Cooperativa de Transportadores.			
<b>ALCANCE</b>	Inicia en la identificación de los procesos y termina en el cumplimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.			
<b>RESPONSABLE</b>	Representante Legal			
<b>ENTRADA</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>PHVA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>
Recursos para la ejecución de actividades	Proceso Gerencial  Toda la Organización  Todos los Procesos de la Organización.  Clientes  Proveedores	P	Analizar y administrar los recursos disponibles y requeridos	Disponibilidad de recursos
Responsable del sistema integrado de gestión		P	Realizar la planificación del sistema integrado de gestión	Implementación del sistema integrado de gestión
Identificación y necesidades del SGC		P	Elaborar las políticas, objetivos, metas y directrices del sistema integrado de gestión.	Políticas, objetivos y metas de la compañía
Priorización de riesgos e impactos		P	Tratamiento de los riesgos e impactos prioritarios de la organización	Programas de gestión
Necesidades de documentación para el sistema de gestión		V	Elaboración y/o ajuste de los documentos del	Documentación e implementación del sistema de gestión integral. Evidencias
		V	Revisión y aprobación de la documentación del sistema de gestión de la empresa	
		V	Elaboración y Divulgación de la documentación del sistema y control de registros.	
No conformidades al servicio		H	Analizar las causas de no conformidades reales y potenciales	Consolidado y acción
Documentación del proceso a auditar		H	Elaborar y presentar informe de auditoria	Resultados de auditorias
Medición indicadores del proceso		V	Evaluar el cumplimiento de los indicadores del proceso	Indicadores de procesos evaluados
Información y datos del Sistema de Gestión		A	Comunicar a la Gerencia los resultados y gestión del sistema integrado de gestión	Información para la mejora del sistema integrado de gestión
Resultados de medición de los procesos		V	Elaborar planes de acción	Planes de acción
DOCUMENTOS Y REGISTROS APLICABLES				
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	Toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad	<b>REGISTROS ASOCIADOS</b>	Todos los formatos del Sistema de Gestión de Calidad	
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Estrategias implementadas correctamente.	<b>CLIENTES</b>	Usuarios - Conductores - Personal Administrativo -Socios de la Cooperativa	
	Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad	<b>RECURSOS</b>	Humanos, Tecnológicos, Infraestructura	

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE</b>	Alexandra Guerrero	Geovanny Moreno	Geovanny Moreno
<b>CARGO</b>	Estudiante Investigación	Gerente	Gerente



**FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Código: FT-01-SGC

Versión: 01

Fecha: Mayo 2019

Página: 1 de 1

**PROCESO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD**

PROCESO	GESTION OPERATIVA			
<b>OBJETIVO</b>	Dar cumplimiento total a la programación de las rutas establecidas previamente por la administración de la Cooperativa, brindando calidad excelente prestación de servicio a la comunidad.			
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la necesidad y programación de las rutas con horarios a cada uno de los conductores y finaliza con el cumplimiento de las rutas asignadas.			
<b>RESPONSABLE</b>	Despachador y Conductores de la Cooperativa			
ENTRADA	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS
Asignación de Rutas	Gerente General  Proceso Interno de Operaciones  Conductores de la Cooperativa  Despachador  Cliente	V	Verificación de rutas establecidas	Cumplimiento en la realización de
Calidad en el Servicio		A	Brindar excelencia y calidad en la prestación de transporte	Satisfacción del Usuario
Directrices del sistema integrado de gestión		P	Cumplir y hacer cumplir las políticas y directrices del sistema integrado de gestión	Cumplimiento de directrices del Sistema integrado de gestión
Recursos para la ejecución de actividades		A	Analizar y administrar los recursos disponibles y requeridos	Disponibilidad de Recursos
Programación de vehículos		P	Programación de recursos	Necesidades de recursos para las
Llamadas a los transportadores		H	Reportar las novedades presentadas en carretera	Informe y reporte de novedades
Controles operacionales para la prestación del servicio		H	Detectar y dar tratamiento al servicio No Conforme que sea identificado.	Mejora en la prestación del servicio
Resultados del desempeño del proceso		V	Verificación de los vencimientos de los documentos de los vehículos	Documentos de vehículos y conductores vigentes.
Directrices operacionales		A	Realizar el seguimiento y la medición del proceso	Resultados de la gestión del proceso
		P	Planificar las actividades con el fin de dar cumplimiento a las directrices organizacionales	Programación de operaciones, disponibilidad de vehículos
DOCUMENTOS Y REGISTROS APLICABLES				
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	Documentos del Proceso de Gestión Operativa y los demás que intervengan	<b>REGISTROS ASOCIADOS</b>	Formatos Proceso de Gestión Operativa y demás que se requieran para la operación.	
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Mantenimientos Preventivos Porcentaje de Cumplimiento con las rutas establecidas	<b>CLIENTES</b>	Usuarios - Conductores - Personal Administrativo y Despachador	
		<b>RECURSOS</b>	Humanos, Tecnológicos	

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE</b>	Alexandra Guerrero	Geovanny Moreno	Geovanny Moreno
<b>CARGO</b>	Estudiante Investigación	Gerente	Gerente
<b>FIRMA</b>			



**FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Código: FT-01-SGC

Versión: 01

PROCESO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha: Mayo 2019

Página: 1 de 1

PROCESO		GESTION ADMINISTRATIVA		
OBJETIVO	Asegurar la disponibilidad y buen uso de los recursos económicos de la compañía en búsqueda del buen funcionamiento de la misma.			
ALCANCE	El alcance del presente proceso, abarca desde la disponibilidad de los recursos financieros para la ejecución de los diferentes proyectos y el funcionamiento de la cooperativa, hasta el control y buen uso de los mismos.			
RESPONSABLE	Representante Legal			
ENTRADA	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS
Recursos para la ejecución de actividades	Cliente Externo (Usuarios) Cliente Interno ( Socios y Conductores) Líder de Proceso Administrativo y de Calidad.	P	Analizar y administrar los recursos disponibles y requeridos	Disponibilidad de recursos
Directrices del sistema integrado de gestión		P	Cumplir y hacer cumplir las políticas y directrices del sistema	Cumplimiento de directrices del Sistema integrado de gestión
Requisición de Productos		H	Realizar compras que sean aprobadas por la Gerencia	Productos o servicios adquiridos
Hojas de Vida Personal			Hacer la selección del personal a contratar	Personal seleccionado para contratación
Acciones correctivas		A	Tomar acciones de corrección, acciones correctivas / preventivas	Planes de acción
Pagos o transferencias realizadas		V	Verificar que las transferencias o pagos electrónicos hayan sido exitosos	Cumplimiento pagos a trabajadores, terceros y proveedores
DOCUMENTOS Y REGISTROS APLICABLES				
DOCUMENTOS ASOCIADOS	Documentos del Proceso de Gestión Administrativa	REGISTROS ASOCIADOS	Formatos Proceso de Gestión Administrativa y Gestión de Calidad	
INDICADORES DEL PROCESO	Porcentaje de conductores capacitados. Evaluación de proveedores	CLIENTES	Usuarios - Conductores - Personal Administrativo -Socios de la Cooperativa	
		RECURSOS	Humanos, Tecnológicos, Infraestructura	

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Alexandra Guerrero	Geovanny Moreno	Geovanny Moreno
CARGO	Estudiante Investigación	Gerente	Gerente



**FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Código: FT-01-SGC  
 Versión: 01  
 Fecha: Mayo 2019  
 Pagina: 1 de 1

**PROCESO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD**

PROCESO	GESTION CONTABLE			
<b>OBJETIVO</b>	Planear, ejecutar y controlar los recursos y movimientos contables de Cooptrasanfrancisco de acuerdo con la normativa vigente a través de herramientas e instrumentos con el fin de brindar información oportuna y veraz, que permita la toma de decisiones.			
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la identificación de necesidades, planeación del presupuesto hasta la toma de decisiones de la gestión financiera, medidas preventivas y correctivas de la organización.			
<b>RESPONSABLE</b>	Contadora			
ENTRADA	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS
Directrices organizacionales	Proceso Gerencial  Proceso Contable y otros procesos que intervengan.  Contador  Proveedores	P	Planificación y documentación del proceso, definición de objetivos	Documentos Indicadores y metas del proceso
Directrices del sistema integrado de gestión		H	Cumplir y hacer cumplir las políticas y directrices del sistema integrado de gestión	Cumplimiento de directrices del Sistema integrado de gestión
Recursos para la ejecución de actividades		P	Analizar y administrar los recursos disponibles y requeridos	Disponibilidad de recursos
Proyeccion de pagos		P	Planeacion para el flujo de caja	Planeacion de recursos y programacion fechas de pago
Entrega de facturas de proveedores, ya registradas		H	Incluir los informes de cuentas por pagar, Programar pagos y Hacer los Egresos correspondientes	Informes de Cuentas por pagar y Egresos
Registros contables		V	Revisión de la información contable, causaciones, registros, procesos de control	Estados financieros
Indicadores de Proceso		V	Análisis de Indicadores de Gestión	Resultados de Indicadores de gestión y ejecución
Análisis de posibles fallas en el proceso		A	Toma de acciones de corrección y acciones correctivas	Acciones de mejora
	A	Toma de acciones preventivas		
DOCUMENTOS Y REGISTROS APLICABLES				
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	Documentos del Proceso de Gestión Contable	<b>REGISTROS ASOCIADOS</b>	Formatos Proceso de Gestión Contable	
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Ejecución presupuestal de gastos	<b>CLIENTES</b>	Personal Administrativo -Socios de la Cooperativa- Gerente	
		<b>RECURSOS</b>	Humanos, Tecnológicos, Infraestructura	
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
<b>NOMBRE</b>	Alexandra Guerrero	Geovanny Moreno	Geovanny Moreno	
<b>CARGO</b>	Estudiante Investigación	Gerente	Gerente	





**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Código: FT- 01-SGC

Versión: 01

**PROCESO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD**


Fecha: Mayo 2019

Página: 1 de 1

<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE</b>			
<b>OBJETIVO</b>	Lograr la satisfacción total de todos los requerimientos realizados por los usuarios que se benefician del servicio de transporte, mediante el apoyo de toda la organización.			
<b>ALCANCE</b>	Empieza con la manifestación de los requerimientos de los usuarios hasta la respectiva retroalimentación de los resultados obtenidos.			
<b>RESPONSABLE</b>	Secretaria General			
<b>ENTRADA</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>PHVA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>
Quejas Sugerencias Felicitaciones Correspondencia Información General  Recepción de Encuestas de Satisfacción	Cliente Externo ( Usuarios y familias) Cliente Interno ( Socios, conductores y personal operativo) Nuevos Clientes Procesos	P	Desarrollar estrategias para el funcionamiento del servicio	Indicadores de Gestión. Análisis y resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas.  Respuesta a los requerimientos de los Usuarios y otros entes de control.  Informe de Ingresos Diarios Trámites Internos
		P	Preparar la encuesta de satisfacción de los usuarios	
		V	Verificar nivel de satisfacción del Usuario en cuanto a la prestación del servicio.	
		A	Acciones correctivas, preventivas y de Mejora continua	
		H	Recibir y gestionar todos los requerimientos de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.	
		H	Realizar la encuesta de satisfacción de acuerdo a lo programado mes a mes.	
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS APLICABLES</b>				
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	Proceso de Encuestas de Satisfacción Proceso de Quejas, reclamos y sugerencias	<b>REGISTROS ASOCIADOS</b>	Formato de Quejas, reclamos y sugerencias. Encuesta de Satisfacción.	
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Satisfacción del Cliente. Porcentaje de Quejas, reclamos y Sugerencias resueltas en el mes	<b>CLIENTES</b>	Usuarios, Socios y conductores de la Cooperativa.	
		<b>RECURSOS</b>	Humanos, Tecnológicos	

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE</b>	Alexandra Guerrero	Geovanny Moreno	Geovanny Moreno
<b>CARGO</b>	Estudiante Investigación	Gerente	Gerente

## ANEXO 4 MANUAL DE FUNCIONES

	MANUAL DE FUNCIONES COOTRASANFRANCISCO	Código:MA-01-ADM
		Versión:01
	PROCESO ADMINISTRATIVO	Fecha: Junio 2019
		Página:

### INTRODUCCIÓN

El Manual de Funciones de COOTRASANFRANCISCO es una herramienta administrativa que describe las actividades (tareas) y las responsabilidades de los puestos que existen en la cooperativa de transportadores, así como también sus interrelaciones internas y externas, el perfil que se requiere para aspirar a un puesto. El presente manual, contiene la descripción de cada uno de los puestos de la estructura organizacional de COOTRASANFRANCISCO, el cual se establecerá a partir del mes de Junio, para su mejor uso el manual agrupa los puestos por elemento de organización.

### OBJETIVO GENERAL

- Diseñar e implementar un modelo de perfiles y funciones para cada una de los cargos que forman parte de la Cooperativa.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer una herramienta administrativa que contiene la información necesaria de todos los cargos, de acuerdo a la estructura organizativa de COOTRASANFRANCISCO para el desempeño eficiente del personal.
- Identificar los requerimientos mínimos a considerar en los puestos tipo.
- Orientar la actuación de cada funcionario en el desarrollo de los procesos de la Dirección.

## **ALCANCE**

El alcance de este manual de perfiles y funciones para cada cargo, se realiza con el fin de facilitar la ejecución de las diferentes actividades que se realizan en la cooperativa, ya que en este modelo se describen las funciones que se debe seguir en cada una de ellas.

## AREA DE DIRECCION Y ADMINISTRACIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	MIEMBRO DE LA ASAMBLEA GENERAL
<b>AREA</b>	Área de dirección y administración

OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL
<p>Garantizar que la Asamblea General, este constituida por la participación de todos los socios hábiles; La Asamblea General es el órgano máximo de dirección y administración de la Cooperativa COOTRASANFRANCISCO y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados siempre y cuando se hayan adoptado de conformidad con las normas legales estatutarias y reglamentarias.</p>

REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificar su inscripción en el registro social.</li> <li>• Se debe verificar que no tengan suspendidos los derechos y se encuentren activos en el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con los estatutos y el manual de reglamento interno de la Cooperativa de Transportadores.</li> </ul>

FORMACIÓN REQUERIDA PARA EL CARGO			
EDUCACIÓN	TITULO OBTENIDO	APLICA	
		SI	NO
Básica Primaria		X	
Básica Secundaria		X	
Universitario	N/A		
Especialización	N/A		

CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO PARA EL CARGO		
TEMAS	DESCRIPCION	DURACIÓN
Filosofía y objeto social de	Contar con los conocimientos básicos frente a la filosofía de la	

COOTRASANFRACISCO	cooperativa, su actividad principal y sus metas a corto y a largo plazo.	
Cooperativismo y Normatividad Vigente.	Certificar la capacitación frente al cooperativismo, por medio del SENA, Para lo cual se puede hacer presencial o virtual, mediante la página <a href="http://www.sis.senavirtual.edu.co">www.sis.senavirtual.edu.co</a> .	20 horas Mínimas Certificadas.

EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO	
CARGO Y/O ACTIVIDAD	TIEMPO
Certificar la participación en cualquier entidad, en donde se pueda corroborar el vínculo laboral de este en el área administrativa.	6 MESES

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las políticas y directrices generales de COOTRANSANFRACISCO para el cumplimiento de sus objetivos sociales.</li> <li>• Aprobar su propio reglamento.</li> <li>• Reformar los estatutos.</li> <li>• Examinar los informes de los órganos de administración y vigilancia y pronunciarse sobre ellos.</li> <li>• Aprobar o improbar los estados financieros de fin del ejercicio anual.</li> <li>• Destinar los excedentes del ejercicio económico y decidir la revalorización de aportes sociales conforme a lo previsto en la ley los estatutos.</li> <li>• Fijar aportes extraordinarios o cuotas especiales para fines determinados y que obliguen a todos los asociados.</li> <li>• Elegir los miembros del concejo de administración y de la junta de vigilancia.</li> </ul>

**Fuente:** Tomado y adaptado de los Estatutos de la Cooperativa

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL</b>	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	MIEMBRO DEL CONCEJO ADMINISTRATIVO
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Asamblea General
<b>AREA</b>	Área de dirección y administración

<b>OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL</b>
Procurar que el Concejo Administrativo sea el órgano de dirección principal de COOTRASANFRANCISCO y de administración superior de todas las actividades y funciones de la cooperativa. Finalmente que este subordinado a las directrices y políticas de la asamblea general.

<b>REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser asociado hábil según los estatutos y los reglamentos vigentes y tener una antigüedad no menor a seis meses como asociado.</li> <li>• No haber sido sancionado en el año anterior a la elección en el desempeño de sus funciones como asociado.</li> <li>• Acreditar conocimientos de cooperativismo y administración general, bien sea formación profesional o por la participación en cursos, estudios, seminarios, o por la experiencia en la conducción practica de empresas cooperativas o similares.</li> <li>• Tener un gran sentido de responsabilidad y espíritu de trabajo y estar dispuesto a hacer esfuerzos adicionales por el bien común de los asociados.</li> <li>• Gozar de buena reputación, no haber sido condenado por delitos comunes ni encontrarse bajo declaración de inhabilidad para el desempeño de cargos en entidades del sector cooperativo.</li> </ul>

<b>FORMACIÓN REQUERIDA PARA EL CARGO</b>		
		<b>APLICA</b>

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Básica Secundaria	Bachiller	X	
Universitario	N/A		X
Especialización	N/A		X

<b>CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO PARA EL CARGO</b>		
<b>TEMAS</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>DURACIÓN</b>
Cargos Directivos y administrativos similares	Contar con un recorrido laboral relacionado con la parte gerencial y administrativa de cualquier entidad.	1 Año
Filosofía y objeto social de COOTRASANFRANCISCO	Contar con los conocimientos básicos frente a la filosofía de la cooperativa, su actividad principal y sus metas a corto y a largo plazo.	N/A
Cooperativismo y Normatividad Vigente.	Certificar la capacitación frente al cooperativismo, por medio del SENA, Para lo cual se puede hacer presencial o virtual, mediante la página <a href="http://www.sis.senavirtual.edu.co">www.sis.senavirtual.edu.co</a> .	20 horas Mínimas

<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	
<b>CARGO Y/O ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
COOTRASANFRANCISCO debe procurar porque las personas que formen parte del consejo de administración, certifiquen la experiencia laboral en el ejercicio eficiente de cargos directivos, administrativos o similares.	1 a 2 Años

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>
--------------------------------------

- Establecer las políticas y directrices generales de Cootrasanfrancisco para el cumplimiento de sus objetivos sociales.
- Aprobar su propio reglamento.
- Reformar los estatutos.
- Examinar los informes de los órganos de administración y vigilancia y pronunciarse sobre ellos.
- Aprobar o improbar los estados financieros de fin del ejercicio anual. Destinar los excedentes del ejercicio económico y decidir la revalorización de aportes sociales conforme a lo previsto en la ley los estatutos.
- Fijar aportes extraordinarios o cuotas especiales para fines determinados y que obliguen a todos los asociados.
- Elegir los miembros del concejo de administración y de la junta de vigilancia.
- Elegir y remover el revisor fiscal y su suplente y fijarle su remuneración.
- Aprobar la fusión, incorporación, transformación y disolución para liquidación de la empresa cooperativa.

**Fuente.** Tomado de los Estatutos



<b>IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL</b>	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	GERENTE GENERAL
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Concejo Administrativo
<b>AREA</b>	Dirección y Administración.

<b>OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL</b>
Garantizar que la persona a ocupar el cargo busque planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, operativas y financieras de la empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención, de acuerdo a la normatividad legal y de la cooperativa y legal.

<b>REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser asociado hábil según los estatutos y los reglamentos vigentes y tener una antigüedad no menor a seis meses como asociado.</li> <li>• No haber sido sancionado en el año anterior a la elección en el desempeño de sus funciones como asociado.</li> <li>• Acreditar conocimientos de cooperativismo y administración general, bien sea formación profesional o por la participación en cursos, estudios, seminarios, o por la experiencia en la conducción práctica de empresas cooperativas o similares.</li> <li>• Tener un gran sentido de responsabilidad y espíritu de trabajo y estar dispuesto a hacer esfuerzos adicionales por el bien común de los asociados.</li> <li>• Gozar de buena reputación, no haber sido condenado por delitos comunes ni encontrarse bajo declaración de inhabilidad para el desempeño de cargos en entidades del sector cooperativo.</li> </ul>

<b>FORMACIÓN REQUERIDA PARA EL CARGO</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>APLICA</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
Básica Secundaria	Bachiller	X	

Universitario	N/A		X
Especialización	N/A		X

<b>CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO PARA EL CARGO</b>		
<b>TEMAS</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>DURACIÓN</b>
Cargos Directivos y administrativos similares	Contar con un recorrido laboral relacionado con la parte gerencial y administrativa de cualquier entidad.	1 Año
Filosofía y objeto social de COOTRASANFRANCISCO	Contar con los conocimientos básicos frente a la filosofía de la cooperativa, su actividad principal y sus metas a corto y a largo plazo.	N/A
Cooperativismo y Normatividad Vigente.	Certificar la capacitación frente al cooperativismo, por medio del SENA, Para lo cual se puede hacer presencial o virtual, mediante la página <a href="http://www.sis.senavirtual.edu.co">www.sis.senavirtual.edu.co</a> .	20 horas Mínimas

<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	
<b>CARGO Y/O ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
COOTRASANFRANCISCO debe procurar porque la persona que se desempeñe funciones como gerente general, certifique su experiencia laboral en el ejercicio eficiente de cargos directivos, administrativos o similares.	1 a 2 Años

<b>VALORES REQUERIDOS PARA EL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Solución de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Relaciones Interpersonales.</li> </ul>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>
--------------------------------------

- La prestación de los servicios, el desarrollo de los programas y cuidar de la debida y oportuna ejecución de las operaciones.
- Asumir la responsabilidad plena de la dirección de la cooperativa, sujetándose a las normas legales.
- Defender los intereses de la empresa ante sus asociados y ante terceros.
- Promover permanentemente el desarrollo y el mejoramiento de Cootrasanfrancisco.
- Extender los servicios de la empresa al mayor número de los asociados.
- Nombrar y remover los funcionarios que requiera Cootrasanfrancisco para su funcionamiento asignándole el salario que autorice el concejo de administración.
- Programar y organizar la contabilidad conforme a la ley y las normas dictadas por la superintendencia de la economía solidaria.
- Promover y difundir el servicio del transporte en todos los sectores donde opera Cootrasanfrancisco.
- Mantener siempre un alto grado de ética en el tema del tratamiento de los asuntos de la empresa, la prudencia y la reserva necesaria en cuanto a la información de los asuntos internos.
- Vigilar diariamente el estado de caja y cuidar porque se mantengan en seguridad los bienes y valores de la empresa.
- Presentar mensualmente al concejo de administración informe sobre el estado económico de Cootrasanfrancisco, sobre la gestión realizada y los informes adicionales que mensualmente se le soliciten.
- Programar y establecer en primera instancia el presupuesto de ingresos y egresos de cada año.
- Representar judicial y extrajudicial a Cootrasanfrancisco y conferir en juicios y mandatos especiales.
- Velar por el cabal cumplimiento de los estatutos y el manual del reglamento interno de la empresa.

**Fuente.** Tomado de los Estatutos

## ÁREA ADMINISTRATIVA

IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	MIEMBRO DEL COMITÉ DE CRÉDITO
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Asamblea General
<b>AREA</b>	Administrativa

OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL
Responder por el cumplimiento de las funciones y deberes consagrados en los estatutos y el manual del reglamento interno. Los socios que formen parte del comité de crédito, podrán ser removidos o reelegidos en cualquier momento, además serán integrados por lo menos por un asociado coordinador y un asociado secretario, los cuales serán elegidos por la asamblea general para periodos de un año.

REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser asociado hábil según los estatutos y los reglamentos vigentes y tener una antigüedad no menor a seis meses como asociado.</li><li>• No haber sido sancionado en el año anterior a la elección en el desempeño de sus funciones como asociado.</li><li>• Acreditar conocimientos de cooperativismo y administración general, bien sea formación profesional o por la participación en cursos, estudios, seminarios, o por la experiencia en la conducción práctica de empresas cooperativas o similares.</li><li>• Tener un gran sentido de responsabilidad y espíritu de trabajo y estar dispuesto a hacer esfuerzos adicionales</li><li>• por el bien común de los asociados.</li><li>• Gozar de buena reputación, no haber sido condenado por delitos comunes ni encontrarse bajo declaración de inhabilidad para el desempeño de cargos en entidades del sector cooperativo.</li></ul>

<b>FORMACIÓN REQUERIDA PARA EL CARGO</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>APLICA</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
Básica Secundaria	Bachillerato	X	
Universitario	N/A		X
Especialización	N/A		X

<b>CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO PARA EL CARGO</b>		
<b>TEMAS</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>DURACIÓN</b>
Filosofía y objeto social de COOTRASANFRANCISCO	Contar con los conocimientos básicos frente a la filosofía de la cooperativa, su actividad principal y sus metas a corto y a largo plazo.	
Cooperativismo y Normatividad Vigente.	Certificar la capacitación frente al cooperativismo, por medio del SENA, Para lo cual se puede hacer presencial o virtual, mediante la página <a href="http://www.sis.senavirtual.edu.co">www.sis.senavirtual.edu.co</a> .	20 horas Mínimas Certificadas.

<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	
<b>CARGO Y/O ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
COOTRASANFRANCISCO debe procurar porque la persona que desempeñe funciones dentro del comité de crédito, certifique su experiencia laboral en el ejercicio eficiente de cargos administrativos o similares.	6 MESES

<b>VALORES REQUERIDOS PARA EL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Solución de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Relaciones Interpersonales.</li> </ul>

## **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Orientar y coordinar el otorgamiento de crédito a los asociados.
- Avalar, garantizar, y evaluar la capacidad de endeudamiento de los asociados.
- Elaborar cada año un programa con su correspondiente presupuesto.
- Serán personal y administrativamente responsables los miembros de dicho estamento que otorguen créditos en condiciones que incumplan las disposiciones legales, estatutarias sobre la materia.

**Fuente:** Tomado y adaptado de los Estatutos de la Cooperativa

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL</b>	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	MIEMBRO DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Asamblea General
<b>AREA</b>	Administrativa

<b>OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL</b>
<p>Responder por el cumplimiento de las funciones y deberes consagrados en los estatutos y el manual del reglamento interno. Los socios que formen parte del comité de educación, podrán ser removidos o reelegidos en cualquier momento, además serán integrados por lo menos por un asociado coordinador y un asociado secretario, los cuales serán elegidos por la asamblea general para periodos de un año.</p>

<b>REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser asociado hábil según los estatutos y los reglamentos vigentes y tener una antigüedad no menor a seis meses como asociado.</li> <li>• No haber sido sancionado en el año anterior a la elección en el desempeño de sus funciones como asociado.</li> <li>• Acreditar conocimientos de cooperativismo y administración general, bien sea formación profesional o por la participación en cursos, estudios, seminarios, o por la experiencia en la conducción practica de empresas cooperativas o similares.</li> <li>• Tener un gran sentido de responsabilidad y espíritu de trabajo y estar dispuesto a hacer esfuerzos adicionales por el bien común de los asociados.</li> <li>• Gozar de buena reputación, no haber sido condenado por delitos comunes ni encontrarse bajo declaración de inhabilidad para el desempeño de cargos en entidades del sector cooperativo.</li> </ul>

<b>FORMACIÓN REQUERIDA PARA EL CARGO</b>		
		<b>APLICA</b>

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Básica Secundaria	Bachillerato	X	
Universitario	N/A		X
Especialización	N/A		X

<b>CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO PARA EL CARGO</b>		
<b>TEMAS</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>DURACIÓN</b>
Filosofía y objeto social de COOTRASANFRANCISCO	Contar con los conocimientos básicos frente a la filosofía de la cooperativa, su actividad principal y sus metas a corto y a largo plazo.	
Cooperativismo y Normatividad Vigente.	Certificar la capacitación frente al cooperativismo, por medio del SENA, Para lo cual se puede hacer presencial o virtual, mediante la página <a href="http://www.sis.senavirtual.edu.co">www.sis.senavirtual.edu.co</a> .	20 horas Mínimas Certificadas.

<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	
<b>CARGO Y/O ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
COOTRASANFRANCISCO debe procurar porque la persona que desempeñe dentro del comité de educación, certifique su experiencia laboral en el ejercicio eficiente de cargos administrativos o similares.	6 MESES

<b>VALORES REQUERIDOS PARA EL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Solución de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Relaciones Interpersonales.</li> </ul>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>
--------------------------------------



- Elaborar y actualizar el diagnóstico de la educación cooperativa en la organización.
- Responder por el cumplimiento de los programas de capacitación que hayan sido aprobados por el concejo de administración para cada vigencia.
- Presentar al concejo informes periódicos sobre el desarrollo de las actividades programadas con el objeto de ser divulgadas a la asamblea.
- Responder por el proyecto socio-empresarial- PESEM.

**Fuente:** Tomado y adaptado de los Estatutos de la Cooperativa

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL</b>	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	MIEMBRO DE LA JUNTA DE VIGILANCIA
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Asamblea General
<b>AREA</b>	Administrativa

<b>OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL</b>
Velar por el correcto y eficiente funcionamiento administrativo de la cooperativa, además estará integrado por dos miembros principales y un suplente que será el mismo del concejo de administración, elegidos por un periodo de un año por la asamblea general ordinaria.

<b>REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser asociado hábil según los estatutos y los reglamentos vigentes y tener una antigüedad no menor a seis meses como asociado.</li> <li>• No haber sido sancionado en el año anterior a la elección en el desempeño de sus funciones como asociado.</li> <li>• Acreditar conocimientos de cooperativismo y administración general, bien sea formación profesional o por la participación en cursos, estudios, seminarios, o por la experiencia en la conducción practica de empresas Cooperativas o similares.</li> <li>• Tener un gran sentido de responsabilidad y espíritu de trabajo y estar dispuesto a hacer esfuerzos adicionales por el bien común de los asociados.</li> <li>• Gozar de buena reputación, no haber sido condenado por delitos comunes ni encontrarse bajo declaración de inhabilidad para el desempeño de cargos en entidades del sector cooperativo.</li> </ul>

<b>FORMACIÓN REQUERIDA PARA EL CARGO</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>APLICA</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
Básica Secundaria	Bachillerato	X	

Universitario	N/A		X
Especialización	N/A		X

<b>CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO PARA EL CARGO</b>		
<b>TEMAS</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>DURACIÓN</b>
Filosofía y objeto social de COOTRASANFRANCISCO	Contar con los conocimientos básicos frente a la filosofía de la cooperativa, su actividad principal y sus metas a corto y a largo plazo.	
Cooperativismo y Normatividad Vigente.	Certificar la capacitación frente al cooperativismo, por medio del SENA, Para lo cual se puede hacer presencial o virtual, mediante la página <a href="http://www.sis.senavirtual.edu.co">www.sis.senavirtual.edu.co</a> .	20 horas Mínimas Certificadas.

<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	
<b>CARGO Y/O ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
COOTRASANFRANCISCO debe procurar porque la persona que desempeñe funciones dentro de la junta de vigilancia, certifique su experiencia laboral en el ejercicio eficiente de cargos administrativos o similares.	6 MESES

<b>VALORES REQUERIDOS PARA EL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Solución de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Relaciones Interpersonales.</li> </ul>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar porque todos los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios cooperativos.</li> </ul>

- Informar a los órganos de administración, al revisor fiscal y a la entidad gubernamental de la economía solidaria de la cual dependa, sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de la empresa y presentar recomendaciones sobre las medidas y correcciones que en su concepto debe adoptarse.
- Recalcar a los asociados sobre las consecuencias de incumplimiento de los deberes consagrados en la ley, el estatuto y los reglamentos.
- Solicitar aplicación de sanciones a los asociados cuando haya lugar a ellos y velar porque el órgano competente, gerente, concejo administrativo, o asamblea general, se ajusta al procedimiento establecido para el efecto.
- Verificar la lista de asociados hábiles e inhábiles para poder participar en la asamblea general.
- Convocar a la asamblea general cuando el concejo de administración incumpla con el deber de hacerlo o en los casos establecidos en la ley y en los estatutos.

**Fuente:** Tomado y adaptado de los Estatutos de la Cooperativa

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL</b>	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	SECRETARIA
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Asamblea General
<b>AREA</b>	Administrativa

<b>OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL</b>
Asistir a la Gerencia administrativa y financiera en actividades secretariales, orientadas al cumplimiento de las normas y los procedimientos establecidos para la debida ejecución de los diferentes procesos.

<b>FORMACIÓN REQUERIDA PARA EL CARGO</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>APLICA</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
Básica Secundaria	Bachillerato	X	
Técnico	Secretariado	X	
Universitario	N/A		X
Especialización	N/A		X

<b>CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO PARA EL CARGO</b>		
<b>TEMAS</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>DURACIÓN</b>
Cargos Similares	Desempeño de cargos con conocimiento en la parte administrativa y secretarial o similares.	1 Año
Programas de Microsoft office.	Excelente manejo de las diferentes herramientas tecnológicas que utiliza la cooperativa para así mismo garantizar un excelente manejo de la información y buena toma de decisiones.	

Cooperativismo y Normatividad Vigente.	Certificar la capacitación frente al cooperativismo, por medio del SENA, Para lo cual se puede hacer presencial o virtual, mediante la página <a href="http://www.sis.senavirtual.edu.co">www.sis.senavirtual.edu.co</a> .	20 horas Mínimas Certificadas.
--	--	--------------------------------------

<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	
<b>CARGO Y/O ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
COOTRASANFRANCISCO debe procurar porque la persona que desempeñe como secretario del consejo de administración, certifique su experiencia laboral en el ejercicio eficiente de cargos administrativos o similares.	1 Año

<b>VALORES REQUERIDOS PARA EL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa.</li> <li>• Relaciones Interpersonales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> </ul>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el cumplimiento de acuerdos de conformidad con las instrucciones que reciba.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales.</li> <li>• Redactar las actas y custodiar los libros oficiales, así como el sello oficial.</li> <li>• Redactar y firmar la correspondencia que deba mantener en el ejercicio de sus funciones.</li> <li>• Expedir certificados con el visto bueno del Presidente.</li> <li>• Organizar y dirigir el fichero y el archivo y todas las dependencias y ser responsable de la custodia de la documentación.</li> <li>• Velar por el buen funcionamiento de la Asociación.</li> </ul>

**Fuente:** Tomado y adaptado de los Estatutos de la Cooperativa

## AREA CONTABLE

IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	REVISOR FISCAL
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>AREA</b>	Contable

OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL
Cumplir con la normatividad vigente, enmarcada en el código de comercio entre los artículos 203 y 207 y garantizar permanentemente mediante control, vigilancia e inspección, que el patrimonio de la empresa sea adecuadamente protegido, conservado, y utilizado; además de cerciorarse de que las operaciones, se ejecuten con la máxima eficiencia y eficacia posible..

FORMAL CERTIFICADA			
EDUCACIÓN	TITULO OBTENIDO	APLICA	
		SI	NO
Universitario	Contador Público Titulado, en ejercicio, y con matrícula vigente	X	
Especialización	N/A		X

CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO REQUERIDO PARA EL CARGO	
TEMAS	DESCRIPCION
Normatividad Vigente	Contar con la actualización permanente, referente a la normatividad que regula las cooperativas y frente a las normas legales vigentes referentes a la forma de llevar la contabilidad de las mismas.
Análisis del Software Contable. SIGO.	Tener la capacidad de determinar y de analizar la información arrojada por el software contable sigo y

	de la conveniencia de este para garantizar la toma de decisiones dentro de la entidad.
--	--

<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	
<b>CARGO Y/O ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
Experiencia comprobada en el desempeño eficiente de cargos relacionados con el área de contabilidad.	1 Año

<b>VALORES REQUERIDOS PARA EL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Solución de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Relaciones Interpersonales.</li> </ul>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constatar y cerciorarse de que las operaciones y pagos que se realicen por parte de la cooperativa se ajusten a las prescripciones de la ley, del presente estatuto y a las decisiones de la asamblea general o del concejo de administración.</li> <li>• Efectuar mensualmente el arqueo de fondos de la empresa o cada vez que lo estime conveniente y velar porque todos los libros de la entidad se lleven conforme a las normas contables.</li> <li>• Dar oportuna cuenta por escrito a la asamblea general, al concejo administrativo o al gerente según los casos, sobre irregularidades que ocurran en el funcionamiento y desarrollo de las actividades de la empresa.</li> <li>• Autorizar con su firma todos los balances y cuentas que debe rendirse, a la asamblea general, concejo administrativo, a la superintendencia de economía solidaria y a los demás organismos estatales y privados.</li> <li>• Asistir con voz pero sin voto, a las reuniones del concejo de administración cuando sea convocado.</li> </ul>



- Cumplir las demás funciones y atribuciones que le señala la ley y el estatuto de la empresa y las que siendo compatibles con su cargo lo encomiende la asamblea general
- Demás funciones expresadas en el artículo 207 del código de comercio y la Ley 43 de 1990.
- Dar oportuna cuenta, por escrito, a la asamblea o junta de socios, a la junta directiva o al gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios.
- Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.
- Convocar a la asamblea o a la junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.
- Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.
- Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales
- Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.

**Fuente:** Tomado y adaptado de los Estatutos de la Cooperativa

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL</b>	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	CONTADOR
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Consejo Administrativo
<b>AREA</b>	Administrativa y Contable

<b>OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL</b>
Garantizar que los procesos financieros y contables de la cooperativa, cumplen con cada uno de los requerimientos normativos y contables; además que la información generada de esta es verificable, confiable, pertinente y útil para la toma de decisiones.

<b>FORMAL CERTIFICADA</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>APLICA</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
Universitario	Contador Público Titulado, matrícula vigente	X	
Especialización	N/A		X

<b>CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO REQUERIDO PARA EL CARGO</b>	
<b>TEMAS</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Normatividad Vigente	Contar con las debidas actualizaciones relativas a las leyes y normas relacionadas a la contaduría pública y a la contabilidad en las cooperativas.
Manejo Software Contable	Encontrarse en la capacidad de manejar el software contable y de esta misma manera le permita organizar la información y entregarla a sus usuarios.
Capacidad para interpretar la información contable.	Estar capacitado para analizar e interpretar la información contable a nivel general y además debe estar dado al cambio, relacionándose este con mejoras en el proceso contable.

<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	
<b>CARGO Y/O ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
Experiencia comprobada en el desempeño eficiente de cargos relacionados con el área de contabilidad.	1 Año

<b>VALORES REQUERIDOS PARA EL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Solución de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Relaciones Interpersonales.</li> </ul>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>
--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la ejecución de políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad, al igual que las políticas de la Entidad y las normas fiscales vigentes.</li> <li>• Elaborar estados financieros mensuales con información oportuna y verídica</li> <li>• Verificar y depurar cuentas contables.</li> <li>• Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad.</li> <li>• Revisar causaciones, corroborando los cálculos presentados especialmente en lo relacionado con las retenciones en la fuente.</li> <li>• Elaborar las declaraciones de impuestos Nacionales y Distritales.</li> <li>• Revisar y firmar conciliaciones bancarias, proveedores, clientes, caja.</li> <li>• Revisar y comparar gastos mensuales.</li> <li>• Elaborar y presentar información Tributaria a la DIAN y Tesorería Distrital.</li> <li>• Elaborar y presentar Medios Magnéticos.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre contable anual y elaboración de Estados Financieros anuales para el Consejo de administración y la superintendencia de la economía solidaria.</li> <li>• Atender los requerimientos de las autoridades competentes en temas contables, dando aviso previo a la Dirección Administrativa y Financiera.</li> </ul>
---

- Cuando sea necesario, digitar la información contable.
- Mantener en orden y actualizado el archivo de documentos contables (notas, Recibos de caja, Declaraciones, etc.)
- Preparar los pagos de servicios públicos y nómina.
- Proveer la información solicitada por parte de la Revisoría Fiscal.
- Cumplir con los lineamientos establecidos en la Ley 43 de 1990.

**Fuente:** Tomado y adaptado de los Estatutos de la Cooperativa

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL</b>	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	TESORERO
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Consejo Administrativo
<b>AREA</b>	Administrativa y Contable

<b>OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL</b>
<p>Dirigir, coordinar y controlar el proceso de recaudo de ingresos de la entidad, así como el pago por los diferentes conceptos, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos en tal materia.</p> <p>Además será responsable en la ejecución, entrega y recibo de los dineros correspondientes a los depósitos de los socios de la cooperativa y analizar de mano con la gerencia la inversión de los excedentes de liquidez, buscando la mayor rentabilidad para la cooperativa, acorde con las leyes, normas vigentes, normas de seguridad y garantizando su disponibilidad y oportuna ejecución de las operaciones.</p>

<b>REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser asociado hábil según los estatutos y los reglamentos vigentes y tener una antigüedad no menor a seis meses como asociado.</li> <li>• No haber sido sancionado en el año anterior a la elección en el desempeño de sus funciones como asociado.</li> <li>• Acreditar conocimientos de cooperativismo y administración general, bien sea formación profesional o por la participación en cursos, estudios, seminarios, o por la experiencia en la conducción practica de empresas cooperativas o similares.</li> <li>• Tener un gran sentido de responsabilidad y espíritu de trabajo y estar dispuesto a hacer esfuerzos adicionales por el bien común de los asociados.</li> <li>• Gozar de buena reputación, no haber sido condenado por delitos comunes ni encontrarse bajo declaración de inhabilidad para el desempeño de cargos en entidades del sector cooperativo.</li> </ul>

<b>FORMAL CERTIFICADA</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>APLICA</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
Básica Secundaria	Bachiller		
Universitario	N/A	X	
Especialización	N/A		X

<b>CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO REQUERIDO PARA EL CARGO</b>	
<b>TEMAS</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Normatividad Básica	Conocimiento de la normatividad contable y además vigentes.
Programas de Microsoft office.	Es importante para la empresa contratar a una persona que sepa manejar las diferentes herramientas tecnológicas que utiliza la cooperativa, para así mismo garantizar un excelente manejo de la información y buena toma de decisiones.
Cooperativismo	Certificar la capacitación frente al cooperativismo, por medio del SENA, Para lo cual se puede hacer presencial o virtual, mediante la página <a href="http://www.sis.senavirtual.edu.co">www.sis.senavirtual.edu.co</a> .
Manejo Software Contable.	Demostrar un buen manejo del sistema contable, con el fin de organizar, analizar y presentar la información contable.

<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	
<b>CARGO Y/O ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
COOTRASANFRANCISCO debe procurar porque la persona que desempeñe como tesorero del consejo de administración,	1 Año

certifique su experiencia laboral en el ejercicio eficiente de cargos administrativos, contables o similares.	
---	--

<b>VALORES REQUERIDOS PARA EL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Solución de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Relaciones Interpersonales.</li> </ul>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir y supervisar la Tesorería y vigilar los ingresos y gastos.</li> <li>• Actuar, juntamente con el Presidente, respecto de los intereses económicos de la Asociación y el manejo de sus fondos.</li> <li>• Elaborar el presupuesto, balance y estados de cuentas que han de ser sometidos a la Asamblea.</li> <li>• Elaborar un informe, mediante el software contable SIGO, para ser presentado según los requerimientos del Concejo de Administración.</li> </ul>

**Fuente:** Tomado y adaptado de los Estatutos de la Cooperativa

## ÁREA OPERATIVA

IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	DESPACHADOR
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Jefe de Rodamiento
<b>AREA</b>	Operativa

OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL
Desarrollar y ejecutar eficientemente las funciones de despacho de vehículos, garantizando así la optimización de los tiempos en el traslado de las diferentes rutas a cada destino.

FORMAL CERTIFICADA			
EDUCACIÓN	TITULO OBTENIDO	APLICA	
		SI	NO
Básica Secundaria	Bachiller	X	
Universitario	N/A		X
Especialización	N/A		X

CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO REQUERIDO PARA EL CARGO	
TEMAS	DESCRIPCION
Ubicación en los diferentes municipios de Cundinamarca.	Conocer y ubicar las diferentes zonas y localidades de Cundinamarca y en especial veredas del municipio de san francisco.
Coordinación de Personal.	Debe contar con una amplia capacidad de liderazgo y así coordinar a los conductores para poder prestar un excelente servicio en cada una de las rutas de esta.
Relaciones Interpersonales	Pro actividad, puntualidad y excelente trato con personal interno y externo.



<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	
<b>CARGO Y/O ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
COOTRASANFRANCISCO debe procurar porque la persona que desempeñe funciones del despachador certifique su experiencia laboral en el ejercicio eficiente de cargos administrativos o similares.	1 Año

<b>VALORES REQUERIDOS PARA EL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa.</li> <li>• Iniciativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> </ul>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora registro de salida y de llegada de los vehículos, indicando nombre del chofer. número de la unidad, ruta asignada y cualquier información necesaria para el control del servicio.</li> <li>• Registra en la tarjeta de control de viajes que porta cada chofer, la hora de llegada y salida del estacionamiento.</li> <li>• Verifica las condiciones del vehículo a despachar.</li> <li>• Rinde informe detallado a su superior sobre el número de viajes efectuados por cada vehículo y/o cualquier anomalía observada en el transcurso del día.</li> <li>• Elabora reportes periódicos de las actividades realizadas.</li> <li>• Mantiene limpio y en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier irregularidad.</li> <li>• Cumple con las normas y procedimientos de seguridad integral establecidos por la Organización.</li> <li>• Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.</li> </ul>

**Fuente:** Tomado y adaptado de los Estatutos de la Cooperativa

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL</b>	
<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	CONDUCTORES
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General- Jefe de Rodamiento
<b>AREA</b>	Operativa

<b>OBJETIVO DE LA ASAMBLEA GENERAL</b>
Desarrollar y ejecutar eficientemente las funciones de conductor y garantizar siempre y en todo momento la excelente prestación del servicio de transporte en cada una de las rutas preestablecidas, además de garantizar la permanencia del vehículo en condiciones adecuadas optimas de seguridad y limpieza.

<b>FORMAL CERTIFICADA</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>APLICA</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
Básica Secundaria	Bachiller	X	
Universitario	N/A		X
Especialización	N/A		X

<b>CONOCIMIENTO COMPLEMENTARIO REQUERIDO PARA EL CARGO</b>	
<b>TEMAS</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Ubicación en los diferentes municipios de Cundinamarca.	Conocer y ubicar las diferentes zonas y localidades de Cundinamarca y en especial veredas del municipio de san francisco.
Relaciones Interpersonales	Pro actividad, puntualidad y excelente trato con personal interno y externo.

<b>EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	
<b>CARGO Y/O ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
Experiencia comprobada en el desempeño eficiente de cargos como conductor. COOTRASANFRANCISCO debe procurar porque la persona que desempeñe funciones como conductor,	2 Años

certifique su experiencia laboral relacionada a la prestación de servicios de transporte o similares.	
---	--

<b>VALORES REQUERIDOS PARA EL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa.</li> <li>• Iniciativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> </ul>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por la seguridad de los pasajeros y de la carga que transporta la empresa.</li> <li>• Desplazarse a los diferentes destinos con que cuenta la empresa.</li> <li>• Verifica y vela por el buen estado, mantenimiento y funcionamiento de las unidades de transporte.</li> <li>• Reconoce las diferentes rutas a las que va la empresa.</li> <li>• Reportar a la central cualquier problema que afecte la prestación de un excelente servicio.</li> <li>• No abandonar el puesto de trabajo sin la respectiva autorización.</li> <li>• Cumplir estrictamente con el horario establecido de trabajo.</li> <li>• Atiende quejas y reclamos por parte de los pasajeros relacionados con el servicio de transporte.</li> <li>• Adecuada convivencia con los compañeros de trabajo.</li> <li>• Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.</li> <li>• Mantiene en orden el parque automotor, reportando cualquier anomalía.</li> <li>• Atención y cuidado permanente en la realización de las labores requeridas.</li> <li>• Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.</li> <li>• Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.</li> </ul>

**Fuente:** Tomado y adaptado de los Estatutos de la Cooperativa

**ANEXO 5 CRONOGRAMA DE PROYECTO DE GRADO**

N°	ACTIVIDADES SEMANAS	FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	Radicación de Propuesta preliminar de trabajo de grado para monografías				25																				
2	Citación de Estudiantes Match				26																				
3	Elaboración del Anteproyecto a presentar el 18 de Marzo.																								
4	Radicación del Anteproyecto (Diseño Sistemas de Gestión bajo la norma ISO 9001-2015 para la Cooperativa COOTRASANFRANCISCO									18															
5	Citación de Estudiantes para socialización de la propuesta.										25														
6	Concertar el Cronograma de Trabajo del Proyecto de grado a realizar en la Cooperativa de Transportadores COOTRASANFRANCISCO.																								
7	Apertura del Proyecto de Grado																								
8	Realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la Cooperativa integral de transportadores "COOTRASANFRANCISCO", el cual permita conocer el estado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.																								
9	Revisar cada uno de los procesos que intervienen en la Cooperativa de Transportadores																								



## FORMATO DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Código de la dependencia.

**FECHA** | jueves, 21 de enero de 2021

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
BIBLIOTECA  
Ciudad

<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Extensión Facatativá
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Trabajo De Grado
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
GUERRERO RAMIREZ	GISELLE ALEXANDRA	1.019.024.323

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
CRUZ PAEZ	FABIO ORLANDO

**FORMATO DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**TÍTULO DEL DOCUMENTO**

PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE SAN FRANCISCO LTDA. "COOTRASANFRANCISCO"

**SUBTÍTULO**

(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

**TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía

**ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO**

2019

**NÚMERO DE PÁGINAS**

205

**DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS**

(Usar 6 descriptores o palabras claves)

<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLÉS</b>
1. Sistema	1. System
2. Gestión	2. Management
3. Calidad	3. Quality
4. ISO 9001-2015.	4. ISO 9001-2015
5. Requerimientos	5. Requirements
6. Diseño	6. Design

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS**

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

## FORMATO DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

El Diseño y la documentación de Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que se presenta en este proyecto, se realiza ya que la empresa no contaba con un sistema de gestión de calidad documentado y por esta razón ocasionaba desorden y conflicto en las operaciones diarias desarrolladas, es así como pretende ser el punto de partida para que la Cooperativa Integral de Transportadores Ltda. "COOTRASANFRANCISCO", inicie su proceso de transición que le permita realizar un cambio efectivo en su SGC que cumpla con los estándares establecidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001-2015.

Para el desarrollo del proyecto, se reunió la información necesaria de la empresa en materia de sistema de gestión y planeación estratégica, con el fin de clasificarla y analizarla a través de herramientas, como una lista de chequeo basada en los estándares mínimos establecidos por la NTC ISO 9001:2015, y la aplicación de una encuesta a socios, conductores y demás personal de la Cooperativa, con el fin de obtener un panorama de la situación de la empresa.

De esta manera presentar un sistema de gestión documentado que permita cumplir con el propósito del presente proyecto, que al ejecutarlo y sensibilizarlo, la Cooperativa tenga los lineamientos suficientes para poner en práctica los principios que aquí se presenten.

Con el actual proyecto COOTRASANFRANCISCO fortalecerá e impulsará la mejora continua de su sistema de gestión en toda la organización.

### **ABSTRACT**

The design and documentation of the Quality Management System (QMS) that is presented in this project, is done since the company did not have a documented quality management system and for this reason caused disorder and conflict in the daily operations developed , this is how it intends to be the starting point for the Cooperativa Integral de Transportadores Ltda. "COOTRASANFRANCISCO", to begin its transition process that allows it to make an effective change in its QMS that complies with the standards established in the Colombian Technical Standard ( NTC) ISO 9001-2015.

For the development of the project, the necessary information of the company was gathered in terms of management system and strategic planning, in order to classify and analyze it through tools, such as a checklist based on the minimum standards established by the NTC ISO 9001: 2015, interview with one of the partners and members of the Board of Directors and finally the application of a survey to partners, drivers and other staff of the Cooperative, in order to obtain an overview of the situation of the company.



## FORMATO DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

In this way, present a documented management system that allows the fulfillment of the purpose of the present project, that when executed and sensitized, the Cooperative has sufficient guidelines to put into practice the principles presented here. With the current project COOTRASANFRANCISCO will strengthen and promote the continuous improvement of its management system throughout the organization.

### AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

## FORMATO DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

### **Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. SI \_\_\_ NO X\_\_.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

### LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del

## FORMATO DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo (amos) que el documento en cuestión, es producto de mi (nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



## FORMATO DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTADORES DE SAN FRANCISCO LTDA. "COOTRASANFRANCISCO	Texto

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
GUERRERO RAMIREZ GISELLE ALEXANDRA	

Código Serie Documental (Ver Tabla de Retención Documental)