

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC
ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA COOMPRORIENTE**

DARIO ALEXANDER VALDERRAMA PARRA

PROGRAMA DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE SISTEMAS DE LA CALIDAD



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS TUNJA

TUNJA

2021

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC
ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA COOMPRORIENTE**

DARIO ALEXANDER VALDERRAMA PARRA

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título en Especialista en
Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad**

ISO 9001: 2015

Asesor metodológico:

PROGRAMA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

TUNJA

2021

Tabla de contenido

1	EL PROBLEMA	1
1.1	Identificación del problema.....	1
1.2	Título del problema.....	1
1.3	Planteamiento del problema	1
1.4	Descripción del problema.....	1
1.4.1	Elementos del problema	2
1.4.2	Formulación del problema	3
1.4.3	Sub-problemas	3
1.5	OBJETIVOS.....	4
1.5.1	Objetivo general	4
1.5.2	Objetivos específicos.....	4
1.6	JUSTIFICACIÓN.....	4
2	CAPITULO II.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
2.1	MARCO TEÓRICO.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
2.1.1	Calidad.....	6
2.1.2	Norma ISO 9001:2015	7
2.1.3	Los conceptos generales de calidad total	9
2.1.4	Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization) 10	
2.1.5	Ciclo PHVA y la Norma ISO 9001:2015	11
2.2	MARCO CONCEPTUAL	12
2.2.1	Cooperativa.....	12
2.2.2	Calidad.....	13
2.2.3	Eficacia	13
2.2.4	Eficiencia	13
2.2.5	Mejora Continua	14
2.2.6	Sistemas de Gestión de la Calidad	14
2.2.7	Proceso Administrativo.....	14
2.2.8	Partes Interesadas	14
2.2.9	Política de Calidad	15
2.3	MARCO LEGAL	15
2.4	tipo de estudio.....	16
2.5	Ejecución	17
3	DISEÑO METODOLÓGICO	18
3.1	Temas a resolver	18
3.2	Metodología a seguir	19
3.2.1	CUESTIONARIO APLICADO A LA GERENCIA.....	21

3.2.2	CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES.....	24
4	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA ORGANIZACIÓN.....	27
4.1	Datos de Identificación.....	27
4.2	Reseña histórica <i>COOMPRORIENTE</i>	27
4.2.1	LOGO.....	28
4.3	MISIÓN.....	29
4.4	VISIÓN.....	29
4.5	VALORES CORPORATIVOS	29
4.6	PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	30
4.7	Partes Interesadas:	31
4.8	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	33
4.9	mapa de procesos	34
4.10	planificación de la calidad	34
4.10.1	Política del sistema integrado:	34
4.10.2	Política de calidad	35
4.10.3	Política de seguridad y salud en el trabajo:.....	35
4.10.4	Política ambiental:	36
5	RESULTADOS.....	38
6	CONCLUSIONES.....	40
6.1	RECOMENDACIONES	41
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42

1 EL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La empresa **COOMPRORIENTE**, es una empresa de mercado mayorista, enfocada en mejorar las condiciones laborales de sus asociados y en ampliar la participación en el mercado mayorista, sin embargo, no cuenta con un sistema de gestión de la calidad que le permita desarrollar una mejora continua.

1.2 TÍTULO DEL PROBLEMA

Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2015, para la empresa **COOMPRORIENTE**

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad acorde a la NTC ISO 9001:2015, para **COOMPRORIENTE**, con el fin de aportar un plan para la mejora continua en sus procesos.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El objetivo de la empresa **COOMPRORIENTE** es la comercialización y el abastecimiento de productos del sector agroalimentario, procesos que le permitirán mantenerse en el mercado, siendo rentable y productiva. Hoy en día los mercados son cambiantes y competitivos, además

los sistemas de la gestión de la calidad se convierten en la base de la mejora de procesos (Fontalvo Herrera et al., 2018).

Por lo anterior, cuando se habla de calidad en una empresa se busca aplicar un sistema de gestión de la calidad, el cual permite un mayor control de los procesos en una empresa, que genera un aumento en la rentabilidad y productividad de las actividades, que podría llevar a la certificación en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.

La empresa **COOMPRORIENTE** es una cooperativa que distribuye y comercializa productos agrícolas en las provincias de Sugamuxi, Valderrama y la Libertad del departamento de Boyacá. La empresa se encuentra ubicada en el municipio de Tibasosa, y ha logrado un excelente posicionamiento en la zona gracias a las buenas relaciones con sus socios y clientes, pero aún no cuentan con un sistema de gestión de calidad que le permita aumentar su competitividad a nivel departamental.

En este orden ideas, la empresa **COOMPRORIENTE** al no tener implementado un sistema de gestión bajo los estándares de las normas ISO 9001:2015 puede materializar sus riesgos, como la pérdida de los clientes y la disminución en su competitividad.

1.4.1 Elementos del problema

- *Socios*

Se entiende por socios aquellas personas que hacen parte de una Cooperativa donde su función principal es velar por el cumplimiento de la plataforma estratégica y propender por la rentabilidad esperada.

- *Clientes*

Personas y empresas que tiene una relación constante en la adquisición de un producto a COOMPRORIENTE, compra el bien para ser consumido o disfrutado por un tercero, este cliente puede asumir o no el rol de consumidor.

- *Calidad*

El termino de calidad en mercados, es la predicción de las necesidades de un cliente, teniendo en cuenta el cumplimiento de especificaciones o requerimientos que garantizan la satisfacción del mismo.

- *Planificación*

Determina el orden y la ejecución en que se llevaron a cabo los procesos involucrados en cadena de suministro de un producto. La coordinación de equipos de recepción y entrega de productos hasta el cliente final.

1.4.2 Formulación del problema

¿Cómo diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad acorde a la norma NTC ISO 9001:2015, para la Cooperativa Multiactiva de Comerciantes y Productores Agrícolas del Oriente Colombiano **COOMPRORIENTE**?

1.4.3 Sub-problemas

- ¿Cómo diseñar un sistema de gestión de calidad acorde a la ISO 9001:2015 para la Cooperativa Multiactiva de Comerciantes y Productores Agrícolas del Oriente Colombiano **COOMPRORIENTE**?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad acorde a la NTC ISO 9001:2015, para la Cooperativa Multiactiva de Comerciantes y Productores Agrícolas del Oriente Colombiano **COOMPRORIENTE**.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar el estado actual de la empresa **COOMPRORIENTE**, para la posible implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015.
- Definir los procesos claves al interior de la empresa **COOMPRORIENTE**, como estructura organizacional y plataforma estratégica.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones pertenecen a un sistema económico, político y social, dada esta naturaleza están en continuo cambio en busca de la excelencia organizacional y de poseer un factor diferenciador para los clientes que los haga únicos y competitivos en su entorno.

En la era de la información, los clientes buscan que sus gustos, preferencias y necesidades sean suplidos por organizaciones confiables, de calidad y que sean responsables en el desarrollo de sus procesos.

Con la necesidad de normalizar los procesos y unificarlos, nace la organización internacional para la estandarización, la cual establece políticas que se aplican a las organizaciones y otorga certificaciones de acuerdo al ente que las emita en cada país.

El desarrollo de la norma NTC ISO 9001:2015, permite a las empresas aumentar la confiabilidad por parte de sus clientes, hacia los servicios prestados y mejorar la percepción de la imagen corporativa, garantizando la supervivencia y el crecimiento de la organización.

Los certificados otorgados permiten determinar estándares de calidad e implementar buenas prácticas empresariales a través de una política de calidad y cumplir con determinados requisitos de satisfacción al cliente, proporcionando la capacitación necesaria para que los colaboradores alcancen las competencias requeridas en cada uno de los procesos.

La empresa **COOMPRORIENTE** busca cómo hacer más eficientes sus procesos administrativos, es por ello que ha dispuesto a la Universidad Santo Tomás sede Tunja a través de la Especialización en administración y gerencia en sistemas de la calidad, para que desarrolle el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la Norma técnica de calidad NTC ISO 9001:2015.

Por lo anterior, se estudiará la aplicación de la norma en cada uno de sus numerales y realizar los ajustes pertinentes para su futura implementación dentro de la empresa con el fin de lograr su posterior certificación.

La empresa **COOMPRORIENTE** desea ser una empresa certificada en la norma NTC ISO 9001:2015, lo que contribuiría a que cada proceso se desarrolle en excelencia.

2 ESTADO DEL ARTE

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Calidad

La historia de la calidad, o gestión de calidad, tiene sus orígenes durante las primeras décadas del siglo XX, en armonía con el desarrollo de las gestiones empresariales y productivas que existían en aquel entonces (Constanza et al., 2009).

Los estudios y prácticas sobre la calidad se fueron desarrollaron durante mediados del siglo XX, prácticamente revolucionaron los sistemas de producción, generando así una transformación que llegó a condicionar los sistemas, para la continua optimización de la calidad de los productos con relación a sus costos de producción y sus beneficios de comercialización (Constanza et al., 2009)

El desarrollo de este fenómeno también ha logrado que el consumidor preste más atención a los niveles de calidad de los productos que elige, exigiendo así a las empresas una firme posición y efectividad en sus gestiones (UNADE, 2019)

Para ver cómo ha evolucionado la calidad durante el presente siglo, se le puede apreciar a través del análisis de sus características fundamentales, considerando las etapas principales de su desarrollo (Tabla 1) (Perez, 2012).

Tabla 1. Evolución de la calidad.

<u>Etapa</u>	<u>Concepto</u>	<u>Finalidad</u>
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único
Revolución industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad. (Se Identifica Producción con Calidad)	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios
Segunda Guerra mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia+ Plazo=Calidad).	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	Minimizar costes mediante la calidad Satisfacer al cliente Ser competitivo
Postguerra (Resto mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra.
Control de calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	• Satisfacer al cliente • Prevenir errores • Reducir costes • Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer tanto al cliente externo como interno. Ser altamente competitivo. Mejora continua.

2.1.2 Norma ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 presenta los principios, términos y definiciones básicas de la calidad, establece que los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, siendo este el único estándar certificable de la familia ISO 9000 (ICONTEC, 2015).

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001, proporciona una base sólida para la construcción de un programa de Gestión total de la calidad (TQM por sus siglas en inglés), siendo este estándar, el primer gran paso en la implementación de un programa TQM, facilitando el camino hacia la mejora continua (ICONTEC, 2015)

En la norma ISO 9001:2015, define *“el sistema de gestión de la calidad como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar dichos objetivos de calidad”* (ICONTEC, 2015).

La Norma ISO 9001:2015 genera beneficios a las organizaciones que realizan la implementación de esta, llegan así a cabalidad con los requisitos del cliente y por tanto obtener una mayor ventaja competitiva, sin embargo, las empresas pueden tener otros beneficios. Por ejemplo, Dearing en su artículo “cuáles son los beneficios de ISO 9001” plantea que la norma proporciona disciplina al interior del sistema en donde se está implementando, además garantiza que las compañías cuenten con el talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos del cliente, identificando problemas para corregirlos y prevenirlos.

Por su parte, Yáñez en su artículo sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 establece los siguientes beneficios:

- Mejora continua de la calidad de los servicios y servicios que ofrece.
- Atención amable y oportuna a sus usuarios.
- Transparencia en el desarrollo de sus procesos.
- Aseguramiento del cumplimiento de sus objetivos.

- Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- Aumento de la productividad y eficiencia
- Mejor comunicación interna y externa.
- Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas.

2.1.3 Los conceptos generales de calidad total

El concepto de calidad total es un término difundido por el estadístico estadounidense William Edwards Deming, quien a través de su teoría sobre la calidad ayudo a las industrias japonesas a mejorar su productividad y calidad después de la Segunda Guerra Mundial (Demin, 1996).

Las ideas de Deming se reúnen en el ciclo de control PHVA, los catorce puntos para la gestión y las siete enfermedades de la gerencia, los cuales se basan en la implementación de la organización global de la empresa, la satisfacción del cliente, beneficios para todos los miembros y calidad óptima en todas las áreas (Demin, 1996).

Por su parte, Kaoru Ishikawa fue un químico industrial japonés, administrador de empresas y experto en el control de calidad. Sus principales aportes se basan en el control total de la calidad, caracterizado por la participación de todas las divisiones y todos los empleados; los círculos del control de calidad y las siete herramientas básicas para la gestión de la calidad: hojas de control, histogramas, análisis Pareto, diagrama de causa y efecto, diagramas de dispersión, graficas de control y análisis de estratificación. De esta manera hizo énfasis en el uso de métodos estadísticos y prácticos para medir y gestionar la calidad (ESCAT, 2020).

2.1.4 Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization)

ISO no es una abreviatura, sino un nombre derivado de la palabra griega ISOS, que significa "igual", que es la raíz etimológica del prefijo "ISO", que es utilizado en muchos términos, por ejemplo: isométrico (de igual medida), isobárico (presiones iguales), isotérmico (temperaturas iguales) entre otros (ISO, 2018).

La familia de Normas ISO 9000:2000 representan un consenso internacional sobre buenas prácticas de gerencia. Su objetivo primario es dar a las organizaciones líneas guía sobre lo que constituye un sistema de gestión de calidad efectivo, que a la larga puede servir como el marco para la mejora continua.(ISO, 2018)

Son un conjunto de parámetros que especifican los elementos que debe integrar el sistema de gestión de calidad, fueron elaboradas para su implementación y operación de sistemas de calidad eficaces en todo tipo y tamaño de organización, describiendo los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especificando la terminología de dichos sistemas.

De esta se desprende la ISO 9001 donde se especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad que permitan demostrar la capacidad de las organizaciones para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación con el fin de aumentar la satisfacción del cliente (ISO, 2018).

2.1.5 Ciclo PHVA y la Norma ISO 9001:2015

Mediante el uso de esta herramienta se puede realizar mejoramiento continuo a través del análisis de la empresa y de la información que en ella se maneja; a medida que se va dando progreso al ciclo se irán encontrando fallas en los procesos de la misma manera se irán corrigiendo por medio de acciones correctivas y preventivas.

La forma en que todos estos beneficios ya mencionados y explicados sean efectivos y se mantengan en la organización puede entenderse con el ciclo PHVA que se menciona inclusive dentro de la norma como los pasos existentes dentro del desarrollo de la misma, donde se agrupan los requisitos de la norma según el ciclo de mejora continua.

El ciclo PHVA se divide en cuatro partes cada una de ellas con funciones diferentes y metodologías distintas pero que trabajan mancomunadamente en busca de un mismo fin.

Planificar: La planificación parte de conocer en su totalidad las actividades, funciones y políticas de la empresa u organización. Es el plan que se realiza con el fin de cumplir las expectativas y objetivos propuestos, una vez conocida la situación de la empresa se busca crear planes de acción hacia algún fin que se distinga y concuerde con las políticas, valores e ideologías de la empresa.

Hacer: Es la parte del ciclo en donde se pone en práctica lo planificado, ya con las actividades dispuestas en cada de unas los ítems como lo son procesos y controles de documentación y registro, requisitos dispuestos por el cliente, disposiciones de la dirección, realización de producto en fin cualquiera que sea la actividad este es el espacio del ciclo de puesta en marcha, ejecución

e implementación de lo planificado, además se realizan controles para asegurar que todo se realiza según el plan propuesto y que además se actúa bajo las tareas y tiempos dispuestos.

Verificar: en el ciclo se debe controlar que los resultados sean satisfactorios y que vayan en mejora de lo ya existente, es importante tener en cuenta que los resultados deben evidenciar un proceso en ascenso, es decir que toda actividad ejecutada debe propender por adecuar y mejorar los procesos que ya están y no que estos sean iguales y por supuesto nunca desmejorarlos. En este espacio además se busca una comparación de los resultados esperados con los que realmente sucedieron.

Actuar: una vez establecidos los resultados positivos y los que no lo fueron, se debe enfatizar en aquellos que no dieron un resultado satisfactorio y buscar acciones de mejora, acciones que pueden ser correctivas o preventivas, allí es en donde los resultados positivos deben ser analizados y buscar la manera de seguir mejorándolos según sea el caso o mantenerlos como mínimo, y los resultados poco prometedores deben ser reformulados y planteados de nuevo, comenzando así otra vez el ciclo (Yáñez, 2008).

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Cooperativa.

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada.

2.2.2 Calidad.

La Real Academia Española define la calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, peor o mejor que las restantes de su especie (RAE, 2020).”

La Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C.) define la calidad como: “Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente (ASQ, 2014).

Según ICONTEC la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes (ISO, 2018).

2.2.3 Eficacia

En el ámbito empresarial y la economía, eficacia es un término muy utilizado, y a lo largo del tiempo grandes personajes de estos ámbitos han plasmado sus propias aportaciones sobre un concepto para la palabra eficacia, donde muchos acuerdan que eficacia es la adquisición de los objetivos trazados previamente; por su lado otros manifiestan que el termino es simplemente la realización de las cosas correctamente, con el simple propósito de lograr o alcanzar las metas previstas.

2.2.4 Eficiencia

Es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo. Hace referencia sobre todo a la obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos o cuando se alcanzan más metas con el mismo número de

recursos o menos. La eficiencia es muy importante en las empresas, ya que se consigue el máximo rendimiento con el mínimo costo.

2.2.5 Mejora Continua

Una vez interrelacionado cada elemento que minimiza la posibilidad de generar servicios defectuosos, el sistema de gestión de la calidad para las organizaciones de servicios mantendrá una constante retroalimentación que propenderá, como nos lo plantea Juran, por la mejora continua del mismo y la satisfacción del cliente (Herrera Fontavo & Vergara, 2010)

2.2.6 Sistemas de Gestión de la Calidad

Según Yáñez un sistema de gestión de la calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes (Yáñez, 2008). Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

2.2.7 Proceso Administrativo

El proceso administrativo es un flujo continuo de actividades que se realizan de una manera establecida para aprovechar los recursos de una empresa u organización con la finalidad de alcanzarse los objetivos empresariales comunes. Estos recursos son de toda índole, materiales e inmateriales, todos aquellos necesarios para que una organización funcione.

2.2.8 Partes Interesadas

El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes (ICONTEC, 2015).

2.2.9 Política de Calidad

Según el apartado 3.2.4 de la norma ISO 9000:2000 (sistemas de gestión de calidad: fundamentos y vocabulario), la definición del término política de la calidad es: “Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección” (ISO, 2013).

En pocas palabras, la política de calidad establece el marco sobre el cual una organización desea moverse. Esta se define teniendo en cuenta las metas organizacionales (misión, visión, objetivos estratégicos) y las expectativas y necesidades de los clientes (internos y externos).

2.3 MARCO LEGAL

Desde la rama jurídica en Colombia se crean Leyes, Decretos, Resoluciones entre otros, y es considerado como una pauta a seguir para dar cumplimiento, estos se crean en búsqueda de la garantía de buenas prácticas de manufactura, y con estas las entidades gubernamentales realizan seguimientos como auditorías externas verificando el cumplimiento de estas, con ello se pretende la satisfacción del cliente interno y externo.

Es así, como la empresa **COOMPRORIENTE** adopta la siguiente normatividad en Colombia (Tabla 2), toda vez que se promueva el cumplimiento a las mismas.

Tabla 2 Normativa Legal

Norma	Quién la expide	Descripción
Decreto 3075 de 1997	Ministerio de Salud y Protección Social	Regula las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.
Ley 79 de 1988	El Congreso de Colombia	Por la cual se actualiza la legislación Cooperativa

Norma	Quién la expide	Descripción
Código sustantivo del trabajo (Ministerio de protección social, 2011)	Autorizado por el Ministerio de Protección social de Colombia	La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.
Decreto Nacional 1879 de 2008	Autorizado por la Presidencia de la república de Colombia	Requisitos documentales exigibles a los establecimientos de comercio para su apertura y operación: a) Matrícula mercantil vigente expedida por la Cámara de Comercio b) Comprobante de pago expedido por la autoridad legalmente competente
Resolución 2674 de 2013	Ministerio de Salud y Protección Social	Establece requisitos sanitarios para las empresas que fabrican alimentos y materias primas para el consumo humano.
Resolución 5109 de 2005	Ministerio de Salud y Protección Social	Instituye el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los alimentos.
Ley 1562 de 2012	Ministerio de Trabajo	Busca proteger a los trabajadores frente a accidentes y enfermedades que se generen dentro de las actividades laborales y poner reglas claras a los empleadores y administradores del sistema.
Decreto 1443 de 2014	Ministerio de Trabajo	Define directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST.
Decreto 1072 de 2015	Ministerio de Trabajo	Compila todas las normas que reglamentan el trabajo, define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
Decreto 3075 de 1997	Ministerio de Salud y Protección Social	Regula las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.
Decreto 052 de 2017	Ministerio de Trabajo	Sustituye el Programa de Salud Ocupacional por el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
NTC 5856:2011	ICONTEC	Establece los requisitos fisicoquímicos y microbiológicos que debe cumplir el bocado de guayaba.
NTC ISO 9001:2015	ICONTEC	Ofrece herramientas de gestión que permiten definir las políticas empresariales, los objetivos de calidad de la empresa, monitorear, medir el desempeño de los procesos y productos.

2.4 TIPO DE ESTUDIO

Para la presente investigación se realizó una metodología mixta, aplicando recolección de información cualitativa y cuantitativa, de la empresa **COOMPRORIENTE**.

2.5 EJECUCIÓN

El proyecto se ejecutó en la empresa **COOMPRORIENTE**. Se elaboró el diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001: 2015, a partir de abril hasta noviembre del año 2021.

3 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TEMAS A RESOLVER

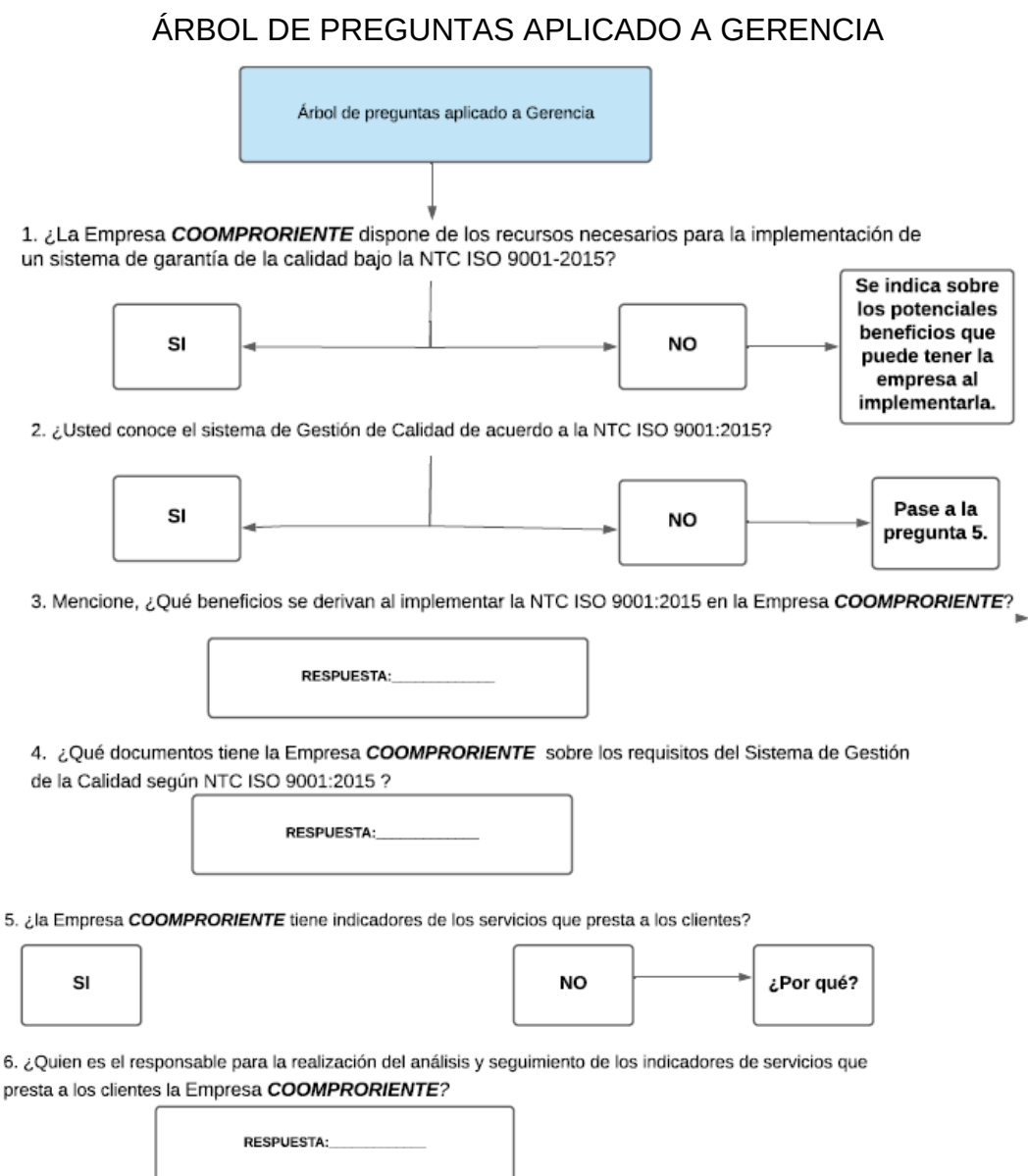
El Diseño Metodológico de esta investigación consistió en la aplicación de herramientas y técnicas que permitieran la implementación de procesos de recopilación, clasificación y aprobación de datos a partir de experiencias de los clientes.

Objetivo a cumplir	Herramientas
Identificar el estado actual de la empresa COOMPRORIENTE , para la posible implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015.	• Lista de verificación inicial • Realización de la matriz DOFA
Definir los procesos claves al interior de la empresa COOMPRORIENTE , como estructura organizacional y plataforma estratégica	Elementos que integran la planeación estratégica: Datos de identificación, misión, visión, valores corporativos, principios corporativos, organigrama y mapa de procesos.

3.2 METODOLOGÍA A SEGUIR

Se elabora un instrumento de recolección de información un Árbol de preguntas para la gerencia (Gráfico 1), y un árbol de preguntas para los colaboradores (Gráfico 2) para identificar las debilidades y fortalezas que posee la organización, se desarrolla con el capital humano de la cooperativa.

Gráfico 1. Árbol de preguntas aplicado a la gerencia



	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE COMERCIANTES Y PRODUCTORES DEL ORIENTE COLOMBIANO, COOMPRORIENTE	CÓD:COO-2018-SGC-F-02
		FECHA: 03-08-2021
	FORMATO DE DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION:00
		PÁG: 1

7. ¿Cómo se socializa los indicadores de servicio que presta a los clientes, para conocimiento a directivas de la Empresa **COOMPRORIENTE**?

RESPUESTA: _____

8. Frente al sistema de PQRSF ¿Cuáles son las 3 principales quejas recurrentes por parte de los clientes de la Empresa **COOMPRORIENTE** ?

RESPUESTA: _____

9. ¿Qué planes de mejora se establecieron para mitigar las 3 principales quejas recurrentes en la Empresa **COOMPRORIENTE** ?

RESPUESTA: _____

10. La satisfacción global del cliente externo de la Empresa **COOMPRORIENTE** se considera?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. No sabe/ No Responde

3.2.1 Cuestionario aplicado a la gerencia

Reciba un cordial saludo, lo invitamos a realizar la siguiente encuesta que posee como objetivo conocer las condiciones actuales de la empresa.

Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste lo más sinceramente posible en cada una de ellas. De antemano muchas gracias.

Datos generales:

Marque con una "x" o diligencie los espacios respectivamente.

Nombre: Alfredo Díaz Gómez Género: F__ M_X_ Edad: __45__.

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en **COOMPRORIENTE**? _____ 7 años _____.

1. ¿La Empresa **COOMPRORIENTE** dispone de los recursos necesarios para la implementación de un sistema de garantía de la calidad bajo la NTC ISO 9001-2015?

SI X	NO
SI X	NO

2. ¿Usted conoce el sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015?

3. Mencione, ¿Qué beneficios se derivan al implementar la NTC ISO 9001:2015 en la Empresa **COOMPRORIENTE**?

Mejor atención al público y visibilidad departamental

4. ¿Qué documentos tiene la Empresa **COOMPRORIENTE** sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según NTC ISO 9001:2015?

Política de calidad y comité de seguridad del trabajo

SI	NO X
----	---------

5. ¿la Empresa **COOMPRORIENTE** tiene indicadores de los servicios que presta a los clientes?

--	--

¿Por qué?

Hasta momento no se había pensado en la necesidad de la importancia de los indicadores

6. ¿Quién es el responsable para la realización del análisis y seguimiento de los indicadores de servicios que presta a los clientes la Empresa **COOMPRORIENTE**?

Yo soy el responsable directo de esas actividades

7. ¿Cómo se socializa los indicadores de servicio que presta a los clientes, para conocimiento a directivas de la Empresa **COOMPRORIENTE**?

En la junta directiva mensual se examinan asuntos PQRSF presentados por los clientes

8. Frente al sistema de PQRSF ¿Cuáles son las 3 principales quejas recurrentes por parte de los clientes de la Empresa **COOMPRORIENTE**?

1) Demora en los pedidos, 2) Insuficiencia en los productos

3) Variedad en los productos

9. ¿Qué planes de mejora se establecieron para mitigar las 3 principales quejas recurrentes en la Empresa **COOMPRORIENTE**?

Seguimiento a los procesos de envío, plan de estratégico de ventas y exploración de nuevos mercados

10. La satisfacción global del cliente externo de la Empresa

COOMPRORIENTE se considera?

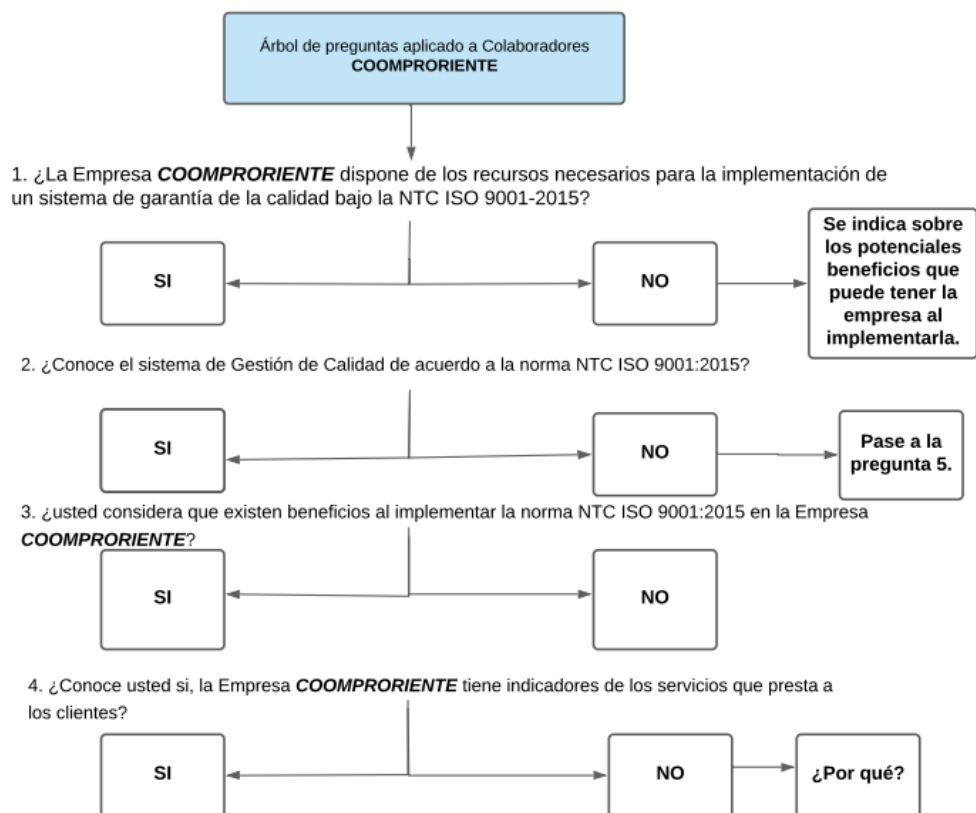
a. Excelente

b. Buena

c. Regular

d. No sabe/ No Responde

Gráfico 2. Árbol de preguntas aplicado a Colaboradores **COOMPRORIENTE**



5. ¿Se realiza socialización a los colaboradores que contribuyan a la gestión del conocimiento en la Empresa **COOMPRORIENTE**?

SI NO

6. ¿A cuantas socializaciones ha participado en la Empresa **COOMPRORIENTE**?

- a. 1 a 2
- b. 3 a 5
- c. 6 a 7
- d. Más de 8

7. Frente al sistema de PQRSF ¿Conoce el procedimiento para instaurar una PQRSF en la Empresa **COOMPRORIENTE** ?

SI NO

8. para usted, ¿Cuál es la satisfacción global de la Empresa **COOMPRORIENTE** ?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. No sabe/ No Responde

3.2.2 Cuestionario aplicado a los colaboradores

	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE COMERCIANTES Y PRODUCTORES DEL ORIENTE COLOMBIANO, COOMPRORIENTE	CÓD: COO-2018- SGC-F-02
		FECHA: 03-09-2021
	FORMATO DE DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION: 00
		PÁG: 1

Reciba un cordial saludo, lo invitamos a realizar la siguiente encuesta que posee como objetivo conocer las condiciones actuales de la empresa.

Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste lo más sinceramente posible en cada una de ellas. De antemano muchas gracias.

Datos generales:

Marque con una "x" o diligencie los espacios respectivamente.

Nombre: _____ Género: F__ M__

Edad: _____ Cuánto tiempo lleva trabajando en **COOMPRORIENTE**? _____

1. ¿La Empresa **COOMPRORIENTE** dispone de los recursos necesarios para la implementación de un sistema de garantía de la calidad bajo la NTC ISO 9001-2015?

SI	NO
----	----

2. ¿Conoce el sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2015?

SI	NO
----	----

3. ¿usted considera que existen beneficios al implementar la norma NTC ISO 9001:2015 en la Empresa **COOMPRORIENTE**?

SI	NO
----	----

4. ¿Conoce usted si, la Empresa **COOMPRORIENTE** tiene indicadores de los servicios que presta a los clientes?
¿por qué?

SI	NO
----	----

5. ¿Se realiza socialización a los colaboradores que contribuyan a la gestión del conocimiento en la Empresa **COOMPRORIENTE**?

SI	NO
----	----

¿Porque?

6. ¿A cuántas socializaciones ha participado en la Empresa **COOMPRORIENTE**?

a. 1 a 2

b. 3 a 5

c. 6 a 7

d. Más de 8

7. Frente al sistema de PQRSF ¿Conoce el procedimiento para instaurar una PQRSF en la Empresa **COOMPRORIENTE**?

SI	NO
----	----

8. para usted, ¿Cuál es la satisfacción global de la Empresa **COOMPRORIENTE**?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. No sabe/ No Responde

4 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA ORGANIZACIÓN

4.1 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<u>Razón social</u>	<u>Cooperativa de Comerciantes y Productores</u> <u>Agrícolas del Oriente Colombiano</u> <u>“COOMPRORIENTE”</u>
NIT	826.001.707-1
DIRECCIÓN	Km. 0 vía Sogamoso – Tibasosa Boyacá
TELÉFONO	3108655264
REPRESENTANTE LEGAL	Alfredo Díaz Gómez.

4.2 RESEÑA HISTÓRICA *COOMPRORIENTE*

COOMPRORIENTE quien en sus inicios se llamaba Comafruves, fue fundado en el año 1999 en la ciudad de Sogamoso (Boyacá), por iniciativa de la alcaldía municipal de esta ciudad, en el año 2.000 cuando se demuele el antiguo matadero municipal, el cual se encontraba a escasos pasos de Sogabastos, la administración municipal le da en arrendamiento ese predio a la cooperativa Comafruves, sobre un área de dos mil cien metros (2.100 m), aproximadamente siguió funcionando, sin que fuera el espacio suficiente para tantos comerciantes, lo que les obligo a invadir las zonas cercanas a la vía férrea, creándose desde esa época problemas graves de movilidad, de aseo y seguridad.

Con el paso del tiempo los asociados y los directivos de la cooperativa se ven en la obligación de tomar otros predios en arrendamiento para poder ubicar a un gran número de asociados, con el paso del tiempo se hicieron varios intentos de gestionar con los diferentes alcaldes un predio

para poder tener una reubicación más favorable pero no fue posible, luego de que fueran infructuosos todos los intentos con los alcaldes para ubicar un predio dentro de Sogamoso y con amenazas de desalojarlos del predio que era propiedad del municipio.

Por lo anterior, se crea la necesidad de ubicar un terreno que permita el funcionamiento y consolide esta Empresa, de esta manera se encontró un terreno ubicado en el municipio de Tibasosa a escasos metros de su principal mercado, en el 2009 se inician gestiones importantes para la adecuación del terreno siendo con la firma Solarte y Solarte que estaba ampliando la vía entre Sogamoso y Duitama, con la que se pudo gestionar más de 145 mil metros cúbicos de material sobrante de los cortes de las montañas los cuales sirvieron para nivelar y compactar el terreno que se encontraba por debajo de la cota de la vía.

4.2.1 Logo



El logo de **COOMPRORIENTE** tiene los colores verdes relacionando el campo y los productos agrícolas y del campo.

En el interior de la letra “C” encontramos los campos sembrados de Boyacá, y el sol que apoya al proceso agrícola.

4.3 MISIÓN

Somos una Cooperativa integrada por comerciantes y productores agrícolas, trabajamos con la comercialización y el abastecimiento de productos del sector agroalimentario; para lo cual contamos con una infraestructura adecuada, Talento Humano idóneo, soporte logístico, con responsabilidad social, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros grupos de interés, logrando así un desarrollo social, económico y productivo de la región.

4.4 VISIÓN

En el 2025 seremos la central de abastos certificada por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015, reconocidos por comercialización de productos agroalimentarios del oriente colombiano, contribuyendo a la generación de empleo, desarrollo social, económico y productivo de la región.

4.5 VALORES CORPORATIVOS

Los Valores corporativos por los cuales se rige COOMPRORIENTE, se basan en los postulados cooperativos, que son definidos de acuerdo a la imagen proyectada por la organización a sus asociados y colaboradores.

- **Compromiso.** El compromiso de COOMPRORIENTE se basa en brindarles a los asociados condiciones dignas de trabajo, para que ellos puedan ofrecer productos de calidad, logrando así la satisfacción de los clientes, respetando el medio ambiente.

- **Respeto. COOMPRORIENTE** determina las funciones de cada ente en la organización, con el fin de trabajar en armonía encaminado a un buen trato entre asociados, órganos de administración y vigilancia, colaboradores y comunidad en general.
- **Confianza.** En nuestras actuaciones con los grupos de interés relaciones con la entidad prevalecerá la credibilidad y buena fe.
- **Honestidad y Transparencia.** Tanto la administración como los asociados desde sus puestos de trabajo, tienen presente que cada acto realizado debe estar documentado, esto permitiendo ser legítimos y claros en la toma de decisiones y la ejecución.

4.6 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Equidad:** Membresía abierta y voluntaria. COOMPRORIENTE es una cooperativa de participación voluntaria, abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
- **Atención Integrada:** Participación económica de los miembros. Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Siendo una parte de ese capital propiedad común de la cooperativa.

Los asociados asignan aportes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los cooperados en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la Asamblea.

- **Mejoramiento:** Educación, formación e información. **COOMPRORIENTE** trabaja en brindar educación y entrenamiento a sus asociados, a sus dirigentes electos, gerentes y colaboradores, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la cooperativa.

COOMPRORIENTE informa al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

- **Responsabilidad Social:** Compromiso con la comunidad. **COOMPRORIENTE** trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus asociados, como compromiso de apoyo y responsabilidad social.

4.7 PARTES INTERESADAS:

- **Asociados:** razón de ser de la organización, enfocados en el proceso de la mejora continua para satisfacer las expectativas y necesidades que poseen, concienciados en la calidad como parte del quehacer diario, generando pequeños cambios que muestren resultados visibles.
- **Colaboradores:** deben estar enfocados en la cultura de la calidad, a través de valores y hábitos organizacionales, mediante el uso de procesos y procedimientos establecidos,

encaminados en cumplir los retos que se presentan en la organización, con el objetivo de alcanzar la planeación estratégica organizacional.

- **Proveedores:** Relaciones ganar -ganar y de beneficio mutuo, enfocados en confianza y transparencia en cada proceso.
- **Estado:** conocimiento y cumplimiento de los requisitos legales, establecidos para la actividad económica que se desarrolla.
- **Sociedad:** generar valor al entorno en que se desarrolla la actividad económica, como un diferenciador empresarial de buena reputación.
- **Ambiente:** practicas responsables de la actividad económica, mitigando los impactos generados por la central de abastos.
- **Usuarios:** se denomina a todas las personas que usan habitualmente el servicio dentro de la central de abastos.

4.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

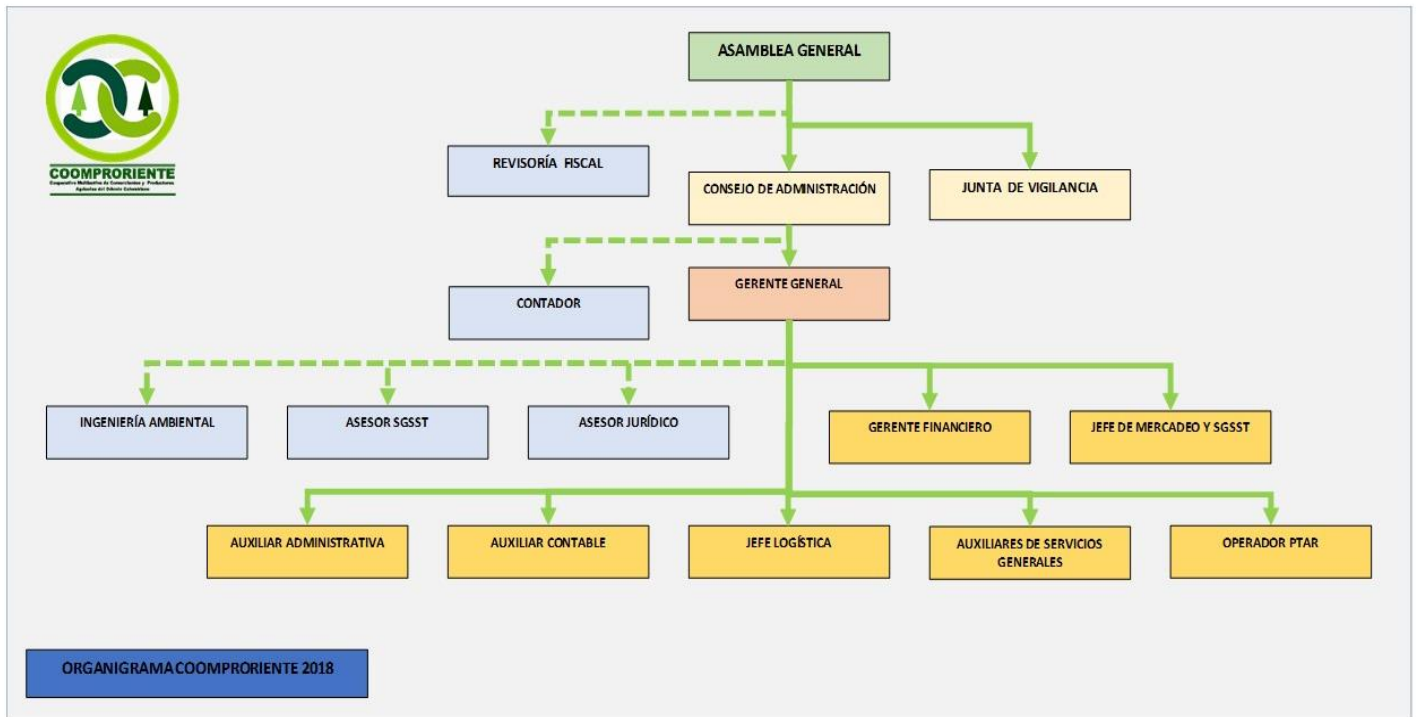
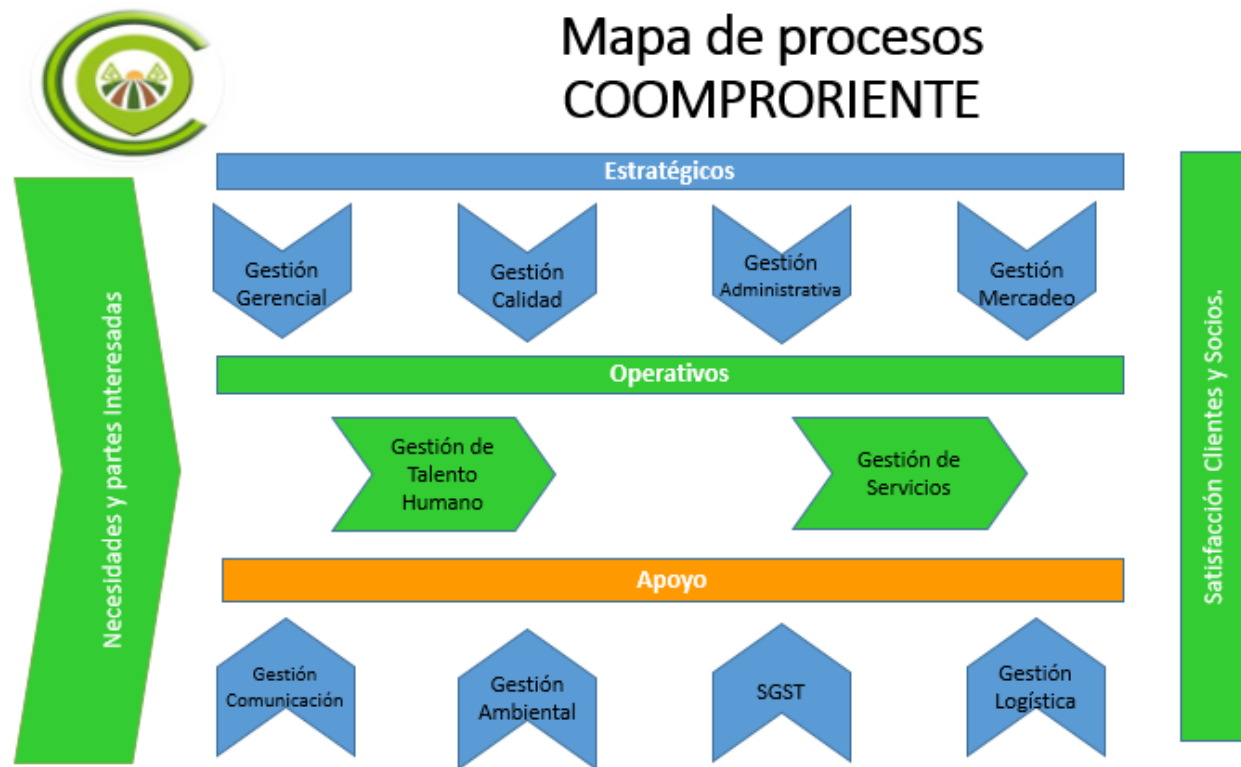


Grafico N°3. Estructura organizacional de **COOMPRORIENTE**

Teniendo en cuenta el desarrollo de la Cooperativa se requiere ajuste en la estructura organizacional, por lo anterior, se efectuó nuevo organigrama y se coloca en anexo 10.

4.9 MAPA DE PROCESOS

Gráfico N°4 Mapa de procesos de **COOMPRORIENTE**



Se realiza mapa de procesos, con el fin de conocer y ubicar estratégicamente a cada Colaborador de la Cooperativa en el proceso que este mismo dirige, ello contribuye con la satisfacción de clientes y socios.

4.10 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

4.10.1 Política del sistema integrado:

La Cooperativa Multiactiva de Comerciantes y Productores Agrícolas del Oriente Colombiano, **COOMPRORIENTE**, se compromete a mejorar continuamente el desempeño de las actividades, con un capital humano calificado, en una infraestructura adecuada, utilizando recursos financieros suficientes para el cumplimiento de los requisitos legales, y alcanzar el mejoramiento

continuo de todos los procesos, a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y políticas responsables con el ambiente.

4.10.2 Política de calidad

Garantizar altos estándares de calidad, oportunos en la prestación servicios a través de innovación, con criterios establecidos para la selección de proveedores, talento humano calificado y competente.

Desarrollar, mantener y mejorar el sistema integrado de gestión, que permita alcanzar y superar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, para alcanzar los objetivos organizacionales.

4.10.2.1 *Objetivos de Calidad:*

- Lograr la satisfacción de nuestros grupos de interés.
- Mejorar la imagen corporativa y la rentabilidad del negocio.
- Medir continuamente la eficacia de nuestros procesos.

4.10.3 Política de seguridad y salud en el trabajo:

La Cooperativa Multiactiva de Comerciantes y Productores Agrícolas del Oriente Colombiano, COOMPRORIENTE, tiene como propósito velar por la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, causadas en el desarrollo de sus actividades, además de apoyar el bienestar físico y mental de sus colaboradores bajo los siguientes parámetros:

- Identificar, evaluar y controlar los peligros existentes, relacionados a las actividades y procesos diarios.
- Cumplir todas las normas legales vigentes para el SSGT.

- Prevenir y controlar los factores de riesgo ocupacional, involucrando en el proceso a cada colaborador.
- Establecer procesos operacionales que salvaguarde las personas, la propiedad y el ambiente.
- Prevenir los riesgos ocupacionales, de manera planificada, y asignando los recursos necesarios para su implementación.
- Exigir el cumplimiento de las políticas SSGT a los grupos de interés.
- Promover, divulgar y cumplir los estándares de seguridad, salud en el trabajo.

4.10.4 Política ambiental:

La Cooperativa Multiactiva de Comerciantes y Productores Agrícolas del Oriente Colombiano, **COOMPRORIENTE**, establece como política, el uso racional y eficiente de los recursos naturales, mediante la mejora continua e innovación en los procesos, con el propósito de generar desarrollo sostenible para la organización y estar a la vanguardia con los objetivos mundiales de desarrollo sostenible; por ello, se compromete a:

- Implementar y mantener el sistema de gestión ambiental, acorde a las necesidades de la organización.
- Cumplir con las exigencias de la normatividad vigente en los aspectos ambientales.
- Realizar un tratamiento de aguas residuales domésticas generadas por la actividad económica para mitigar los impactos a cuerpos de agua receptores.
- Desarrollar programa de gestión de residuos sólidos con el propósito de clasificar y reducir la cantidad de residuos para su aprovechamiento y disposición final.
- Controlar afectaciones que pueda ocasionar la presencia de material particulado dentro de las instalaciones y el área de influencia.

- Implementar campañas de uso eficiente y ahorro de agua y energía, con el propósito de proteger los recursos naturales.
- Programar e implementar gestiones que mitiguen riesgos por el manejo de residuos o desechos peligrosos (RESPEL).
- Realizar campañas de saneamiento básico para tener un control de plagas y vectores.
- Velar por la organización y aseo de las instalaciones de la central de abastos.

5 RESULTADOS

En cuanto a las herramientas que se utilizaron para realizar Gestión de la Calidad, se encuentra en el anexo 1 el DOFA, del cual se puede inferir aunque cuenta con grandes fortalezas, como una infraestructura propia, es necesario avanzar en la documentación que permita medir la implementación de esta para continuar la implementación de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001-2015, también se requiere realizar capacitaciones continuas a los colaboradores, y es necesario rediseñar el proceso de comunicaciones que contribuya al marketing de sistema de mercadeo.

Se realiza Balanced scorecard, donde se articulan objetivos estratégicos acorde a las perspectivas, que contribuyen con el mejoramiento continuo, así mismo se anclan indicadores de gestión para realizar medición de estos. Anexo 2.

Acorde al mapa de procesos se realiza caracterización de los mismos en ciclo PHVA, como factores que contribuyen a la realización de actividades, se articulan indicadores que permiten mostrar el avance en cada uno de los procesos. Este es un seguimiento que se debe considerar a evaluar en concejo de administración. Anexo 3.

Otra de las herramientas para verificar la viabilidad de implementar un sistema de gestión de la calidad es en diagrama PESTEL, en este se evalúan las características analizadas como el incremento en la economía relacionada con la materia prima de esta Cooperativa, también se evidencia que de manera paulatina una de las amenazas, como

lo son los paros agrarios, lo que puede conllevar al bloqueo de la Cooperativa, por lo anterior se recomienda potencializar el proceso de gestión de comunicaciones que contribuya al beneficio de la empresa y se genere un ganar – ganar. Anexo 4.

En cuanto a la gestión de riesgos, se plantean riesgos para realizar gestión de los mismos, también se realiza el mapa de calor. Sin embargo, como resultado de esto se encontró que los riesgos se materializan, pues no hay un seguimiento de los mismos. Así pues, es importante analizar y continuar con la relación sistemática de seguimiento de estos, anexo 8.

Frente al resultado de las encuestas realizadas a los colaboradores de la Cooperativa se encontró que hay una satisfacción global muy buena, que contribuye además con una gestión del conocimiento, y a su vez se permite medir a través de la encuesta. No existe una planeación para las capacitaciones; Sin embargo, es posible inferir que hay sentido de pertenencia. Una de las fortalezas a destacar es la baja rotación del personal, lo cual mejora la permanencia del conocimiento. Anexo. 9.

6 CONCLUSIONES

El diagnóstico organizacional es una radiografía de la situación actual de la empresa que permitió que se desarrollara un plan estratégico adecuado a la etapa de diseño, implementación y futura certificación de la NTC ISO 9001 versión 2015 generando procesos, estrategias, planes y programas alineados con lo dispuestos a cumplir en un quinquenio enfocados en calidad y la mejora continua tal como cita El concepto diagnóstico se inscribe dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico. Se constituye como un medio de análisis que permite el cambio de una empresa, de un estado de incertidumbre a otro de conocimiento, para su adecuada dirección, por otro lado, es un proceso de evaluación permanente de la empresa a través de indicadores que permiten medir los signos vitales (Valdez Rivera, 1998)

La documentación en el manual de calidad permitirá obtener procesos más eficaces, la estructuración de las actividades realizadas en la organización permite tener Parámetros y directrices para dirigirse.

Los registros de política y objetivos de calidad son factores indispensables de la Cooperativa porque enmarcan la dirección de la organización y los lineamientos a seguir

La calidad comienza con hábitos organizacionales diarios que permiten generar un factor diferenciador no solo a través de los procesos sino del capital humano para que se desarrolle la actividad económica de la Cooperativa, enfocado en este concepto en **COOMPRORIENTE** se necesita tener el área de talento humano y el personal idóneo en cada uno de sus áreas funcionales para coordinar proceso de sensibilización, desarrollo y futura certificación en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.

Para que los procesos que desarrolla la Cooperativa se puedan organizar es necesario contar con un diseño de gestión documental para evitar la pérdida de la documentación y el tiempo para su recuperación de la información, colaboración entre las áreas para tener una comunicación asertiva y garantizar el cumplimiento de la legislación vigente.

Los métodos cuantitativos son herramientas exactas que permiten evaluar y hacer seguimiento a los procesos y actividades de la organización.

La realización de la práctica empresarial como modalidad de grado, permitió la aplicación de las bases de aprendizaje adquiridas durante el plan de estudio de la carrera, poniendo en práctica el conocimiento para la realización del diseño de la NTC ISO 9001:2105 para **COOMPRORIENTE**, y así mismo como preparación para el entorno laboral.

6.1 RECOMENDACIONES

Se recomienda a la organización implementar el sistema de gestión de calidad, para gozar de los beneficios que se le otorgan a las empresas que optimizan sus recursos y procesos a través de la cultura de la calidad encabezada por la gerencia y todos los procesos que se desarrollan, rompiendo paradigmas diarios y enfocados en mejora continua mediante las herramientas de gestión.

Se recomienda a **COOMPRORIENTE** la implementación, divulgación y sensibilización del sistema de gestión de la calidad bajo los parámetros de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.

Ir camino la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, siempre a la vanguardia y buscando ser una organización competitiva que se caracterice por su calidad y eficiencia.

Implementar todas las actividades y lineamientos descritos en los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

Mantener un ambiente laboral que sea agradable para sus colaboradores, llevando a cabo estrategias ideales que satisfagan sus necesidades, así mismo; los colaboradores deben conocer totalmente el sistema de gestión de calidad para que así puedan comprometerse con el cumplimiento del mismo, logrando la mejora continua en la prestación de sus servicios siempre destacándose por la calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASQ. (2014). Conceptos básicos en Calidad – Terminología ASQ (Sociedad Americana de Calidad). Retrieved December 10, 2021, from <https://createonepw.blogspot.com/2014/04/conceptos-basicos-en-calidad.html>
- Constanza, M., Rodríguez, C., Rozo Rodríguez, D., & Rozo Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de La Universidad de La Salle*, 48, 80–99. <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls>
- Dearing Jack. (2007). ISO 9001: Could It Be Better? - ProQuest. *Quality Progress*, 40, 1–2. <https://www.proquest.com/openview/c625a4ace2dfae0c3c6dfe3c48ddf8f3/1?pq-origsite=gscholar&cbl=34671>
- Demin, W. M. (1996). W. Edwards Deming and the Origins of Quality Control in Japan. *Journal of Japanese Studies*, 22(2), 295. <https://doi.org/10.2307/132975>

- ESCAT, U. (2020, July 22). *Ishikawa y su filosofía de calidad*. ESCAT UNINTER. <https://blogs.uninter.edu.mx/ESCAT/index.php/ishikawa-y-su-filosofia-de-calidad/>
- Fontalvo Herrera, T., de La Hoz Granadillo, E., Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T., de La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47–60. <https://doi.org/10.15665/DEM.V16I1.1375>
- Herrera Fontavo, T. J., & Vergara, J. C. (2010). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008 INDICE* (1st ed., Vol. 1). <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/indice.htm>
- ICONTEC. (2015, September 23). *NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO9001:2015*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>
- ISO. (2013). *Iso 9000 2000*. Slideshare. <https://es.slideshare.net/faviomeneses/iso-9000-2000-24204340>
- ISO. (2018). *ISO - ISO 9000 family — Quality management*. ISO - ISO 9000 Family . <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- Perez, paulina. (2012, June 12). *Evolución De La Calidad (Cuadro)*. <http://paulina0325.blogspot.com/2012/06/evolucion-de-la-calidad-cuadro.html>
- RAE. (2020, December 10). *calidad | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE*. Retrieved December 10, 2021, from <https://dle.rae.es/calidad>
- UNADE. (2019, December 19). *Importancia de la Calidad del Producto | Universidad UNADE*. <https://unade.edu.mx/calidad-del-producto/>
- Yáñez, C. M. (2008). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO* PDF Descargar libre. *Internacional Eventos*, 1–9. <https://docplayer.es/8018647-Sistema-de-gestion-de-calidad-en-base-a-la-norma-iso-9001.html>

FACTORES INTERNOS - FACTORES EXTERNOS	LISTA DE FORTALEZAS	LISTA DE DEBILIDADES	LISTA DE OPORTUNIDADES	LISTA DE AMENAZAS
	F1. Modernas y amplias instalaciones así como una ubicación estratégica	D1. No hay una planeación estratégica clara	O1. Posibilidades de alianzas estratégicas	A1. Entrada de competidores (placitas,minimercados,supermercados)
	F2. Poseedor de su propia planta de tratamiento de aguas residuales	D2. Sobrecarga laboral	O2. Atractiva exposición de los productos	A2. Dependencia de las políticas municipales
	F3. Excelente calidad y precios bajos en los productos que se comercializan	D3. Falta de un plan de capacitación para el personal	O3. Aplicación de tecnología en los procesos	A3. Falta de transporte y cobertura urbana
	F4. Amplia experiencia en el mercado siendo el principal centro de acopio y distribución de la oferta agrícola de Boyacá	D4. Desactualización del sistema documental de cada proceso	O4. Abarcar el mercado minorista	A4. Competencia desleal
	F5. Trabajo en equipo y buen clima laboral	D5. Falta de uso de las herramientas tecnológicas de comunicación interna	O5. Ser la central de abastos líder en la región	A5. Informalidad
	F6. Participación en medios masivos de comunicación	D6. Falta de sentido de pertenencia y pago oportuno de los aportes de los asociados	O6. Vías en buen estado para el fácil acceso a la central.	A6. Paro agrario
	F7. Estructurado plan de logística y seguridad.	D7. Poca divulgación de su responsabilidad social empresarial	O7. Crecimiento de la demanda de ciudades cercanas.	A7. Lluvias que afecten las cosechas
	ESTRATEGIAS			
	FO	DO	FA	DA
	Estrategias para maximizar tanto las F como las O. (F1,F3,F4,O1,O3,O4,O6)	Estrategias para minimizar las D y maximizar las O. (D2,D4,D5,O1,O5)	Estrategias para fortalecer la empresa y minimizar las A. (F1,F3,F4,A1,A4,A5)	Estrategias para minimizar tanto las D como las A. (D1,D2,D3,A1,A4,A5.)
	Crear un plan de mercadeo y divulgación para así lograr la captación de nuevos mercados.	Creación y puesta en práctica de los manuales de funciones.	-Mejor conocimiento del cliente.	-rediseño de los procesos y comunicación de cambio
	(F5,F7,O1,O5)	(D1,O5)	-llevar a cabo estrategias de mercadeo basado en la ventaja competitiva única.	-Creación de un plan de capacitación adecuado para así brindar una atención de calidad y evitar que los consumidores acudan a la competencia.
	Llevar a cabo planes de incentivos para el capital humano de la cooperativa.	Diseñar un plan de trabajo anual, que lleve a la empresa a la formulación, desarrollo y ejecución de planes empresariales para conseguir los objetivos generales a corto y largo plazo.	- creación de más canales de ventas.	-Excelente calidad en los productos y precios competitivos
	(F6,O2,O7)	(O5,D6,O1,O3,O5)	-diseño de estrategias publicitarias.	-actualización y fortalecimiento de la página WEB
	Hacer uso de técnicas de merchandising.	Implementación de las TIC para llevar un control de pagos, así como para facilitar la obtención de información y la comunicación. (D7,O1,O4,O7) -Capacitación y formación de un comité en (RSE) -Ofrecer cursos y actividades de formación -Contribuir al desarrollo del área de influencia.	(F7,A3.) Creación de convenios con empresas de transporte público.	

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)



Presentación de la empresa

COOMPRORIENTE quien en sus inicios se llamaba Comafruves, fue fundado en el año 1999 en la ciudad de Sogamoso (Boyacá), por iniciativa de la alcaldía municipal de esta ciudad, en el año 2.000 cuando se demuele el antiguo matadero municipal, el cual se encontraba a escasos pasos de Sogabastos, la administración municipal le da en arrendamiento ese predio a la cooperativa Comafruves, sobre un área de dos mil cien metros (2.100 m), aproximadamente siguió funcionando, sin que fuera el espacio suficiente para tantos comerciantes, lo que les obligo a invadir las zonas cercanas a la vía férrea, creándose desde esa época problemas graves de movilidad, de aseo y seguridad.

Con el paso del tiempo los asociados y los directivos de la cooperativa se ven en la obligación de tomar otros predios en arrendamiento para poder ubicar a un gran número de asociados, con el paso del tiempo se hicieron varios intentos de gestionar con los diferentes alcaldes un predio para poder tener una reubicación más favorable pero no fue posible, luego de que fueran infructuosos todos los intentos con los alcaldes para ubicar un predio dentro de Sogamoso y con amenazas de desalojarlos del predio que era propiedad del municipio.

Por lo anterior, se crea la necesidad de ubicar un terreno que permita el funcionamiento y consolide esta Empresa, de esta manera se encontró un terreno ubicado en el municipio de Tibasosa a escasos metros de su principal mercado, en el 2009 se inician gestiones importantes para la adecuación del terreno siendo con la firma Solarte y Solarte que estaba ampliando la vía entre Sogamoso y Duitama, con la que se pudo gestionar más de 145 mil metros cúbicos de material sobrante de los cortes de las montañas los cuales sirvieron para nivelar y compactar el terreno que se encontraba por debajo de la cota de la vía.

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)

Misión

Somos una Cooperativa integrada por comerciantes y productores agrícolas, trabajamos con la comercialización y el abastecimiento de productos del sector agroalimentario; para lo cual contamos con una infraestructura adecuada, Talento Humano idóneo, soporte logístico, con responsabilidad social, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros grupos de interés, logrando así un desarrollo social, económico y productivo de la región.

Visión

En el 2025 seremos la central de abastos certificada por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015, reconocidos por comercialización de productos agroalimentarios del oriente colombiano, contribuyendo a la generación de empleo, desarrollo social, económico y productivo de la región.

Valores

Compromiso. El compromiso de COOMPRORIENTE se basa en brindarles a los asociados condiciones dignas de trabajo, para que ellos puedan ofrecer productos de calidad, logrando así la satisfacción de los clientes, respetando el medio ambiente.

Respeto. COOMPRORIENTE determina las funciones de cada ente en la organización, con el fin de trabajar en armonía encaminado a un buen trato entre asociados, órganos de administración, vigilancia, colaboradores y comunidad en general.

Confianza. En nuestras actuaciones con los grupos de interés relaciones con la entidad prevalecerá la credibilidad y buena fe.

Honestidad y Transparencia. Tanto la administración como los asociados desde sus puestos de trabajo, tienen presente que cada acto realizado debe estar documentado, esto permitiendo ser legítimos y claros en la toma de decisiones y la ejecución.

Temas Estrategicos

CLIENTE

FINANCIERA

TALENTO HUMANO

PROCESOS

Perspectiva	Cod	Objetivos Estratégicos Generales
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	Garantizar altos estándares de calidad, oportunos en la prestación de servicios a través de innovación, con criterios establecidos para la selección de proveedores, talento humano calificado y competente
	I2	
	I3	
	I4	
	I5	
	I6	
	I7	
	I8	
	I9	
	I10	
Perspectiva de los Procesos Internos	P1	Mejorar continuamente la eficacia de nuestros procesos, a través de la experiencia y competencia del talento humano.
	P2	
	P3	
	P4	
	P5	
	P6	
	P7	
	P8	
	P9	
	P10	
Perspectiva de los Clientes	C1	Fortalecer la gestión de procesos con enfoque a riesgos orientado a la satisfacción de los clientes internos y externos.
	C2	
	C3	
	C4	
	C5	

	C6	
	C7	
	C8	
	C9	
	C10	
Perspectiva Financiera	F1	Asegurar y mejorar la gestión financiera de COOMPRORIENTE , promoviendo el adecuado uso de recursos.
	F2	Generar valor al entorno en que se desarrolla la actividad económica, como un diferenciador empresarial de buena reputación.
	F3	
	F4	
	F5	
	F6	
	F7	
	F8	
	F9	
	F10	

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)

Mapa Estratégico

Misión

Somos una Cooperativa integrada por comerciantes y productores agrícolas, trabajamos con la comercialización y el abastecimiento de productos del sector agroalimentario; para ello contamos con una infraestructura adecuada, Talento Humano idóneo, soporte logístico, con responsabilidad social, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros grupos de beneficiarios, así un desarrollo social, económico y productivo de la región.

Visión

En el 2025 seremos la central de abastos certificada por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015, reconocidos por comercialización de productos agroalimentarios de contribuyendo a la generación de empleo, desarrollo social, económico y productivo de la región.

Temas Estratégicos

CLIENTE

FINANCIERA

TALENTO HUMANO

PROCESOS

Perspectiva Financiera

[illegible]

[illegible]

Perspectiva de los Procesos Internos

[illegible]

Perspectiva de Innovación y Aprendizaje

[illegible]

I1	Garantizar altos estándares de calidad, oportunos en la prestación de servicios a través de innovación, con criterios establecidos para la selección de proveedores, talento humano calificado y competente	I2	0	I3	0	I4	0	I5	0	I6	0	I7	0	I8	0	I9	0



Perspectiva	Cod	Objetivos Estratégicos Generales	INDICADOR	INDUCTOR	INICIATIVA
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	Garantizar altos estándares de calidad, oportunos en la prestación de servicios a través de innovación, con criterios establecidos para la selección de proveedores, talento humano calificado y competente	Garantizar prestación de servicios con calidad	Gerente General	Es un indicador de gestión, que contribuye al desarrollo de la empresa y apoya la visión de la misma.
	I2	0			
	I3	0			
	I4	0			
	I5	0			
	I6	0			
	I7	0			
	I8	0			
	I9	0			
	I10	0			
Perspectiva de los Procesos Internos	P1	Mejorar continuamente la eficacia de nuestros procesos, a través de la experiencia y competencia del talento humano.	Capacitación y adherencia al talento humano de COOMPRORIENTE	Gestión de Talento Humano	Realizar cronograma de capacitación a los trabajadores como eje principal atención al cliente, donde tambien se inluya un espacio para propender por la gestión del conocimiento.
	P2	0			
	P3	0			
	P4	0			
	P5	0			
	P6	0			

	P7	0			
	P8	0			
	P9	0			
	P10	0			
Perspectiva de los Clientes	C1	Fortalecer la gestión de procesos con enfoque a riesgos orientado a la satisfacción de los clientes internos y externos.	Gestión de riesgos	Gestión Administrativa Gestión de Calidad	Propender por la gestión de riesgos, realizando tablero de identificación con acciones que contribuyan a mitigar el mismo, donde estas acciones contribuyan a que no se genere materialización del mismo.
	C2	0			
	C3	0			
	C4	0			
	C5	0			
	C6	0			
	C7	0			
	C8	0			
	C9	0			
	C10	0			
Perspectiva Financiera	F1	Asegurar y mejorar la gestión financiera de COOMPRORIENTE, promoviendo el adecuado uso de recursos.	Resultado equilibrio presupuestal con recaudo.	Gestión Administrativa	Se requiere dar a conocer a todos los socios de COOMPRORIENTE este indicador con el fin de implementar acciones correctivas y que esta decisión se tome desde la Junta de Socios.
	F2	Generar valor al entorno en que se desarrolla la actividad económica, como un diferenciador empresarial de buena reputación.	Evolución del gasto por unidad de valor relativo producida	Gestión Administrativa	Mide la variación de los gastos entre periodos respecto a las unidades de producción

	F3	0			
	F4	0			
	F5	0			
	F6	0			
	F7	0			
	F8	0			
	F9	0			
	F10	0			
	0				
	S1	0			
	S2	0			

Perspectiva	Cod	Objetivos Estratégicos Generales	INDICADOR	INDUCTOR	INICIATIVA	Peligro	Precaucion	Meta	Resultado Actual	Peligro	
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	Garantizar altos estándares de calidad, oportunos en la prestación de servicios a través de innovación, con criterios establecidos para la selección de proveedores, talento humano calificado y competente	Garantizar prestación de servicios con calidad	Gerente General	Es un indicador de gestión, que contribuye al desarrollo de la empresa y apoya la visión de la misma.	59	89-60	90	0		
	I2	0	0	0	0						
	I3	0	0	0	0						
	I4	0	0	0	0						
	I5	0	0	0	0						
	I6	0	0	0	0						
	I7	0	0	0	0						
	I8	0	0	0	0						
	I9	0	0	0	0						
	I10	0	0	0	0						
Perspectiva de los Procesos Internos	P1	Mejorar continuamente la eficacia de nuestros procesos, a través de la experiencia y competencia del talento humano.	Capacitación y adherencia al talento humano de COOMPRORIENTE	Gestión de Talento Humano	Realizar cronograma de capacitación a los trabajadores como eje principal atención al cliente, donde tambien se incluya un espacio para propender por la gestión del conocimiento.						
	P2	0	0	0	0						

	P3	0	0	0	0						
	P4	0	0	0	0						
	P5	0	0	0	0						
	P6	0	0	0	0						
	P7	0	0	0	0						
	P8	0	0	0	0						
	P9	0	0	0	0						
	P10	0	0	0	0						
Perspectiva de los Clientes	C1	Fortalecer la gestión de procesos con enfoque a riesgos orientado a la satisfacción de los clientes internos y externos.	Gestión de riesgos	Gestión Administrativa Gestión de Calidad	Propender por la gestión de riesgos, realizando tablero de identificación con acciones que contribuyan a mitigar el mismo, donde estas acciones contribuyan a que no se genere materialización del mismo.						
	C2	0	0	0	0						
	C3	0	0	0	0						
	C4	0	0	0	0						
	C5	0	0	0	0						
	C6	0	0	0	0						
	C7	0	0	0	0						
	C8	0	0	0	0						

	C9	0	0	0	0						
	C10	0	0	0	0						
Perspectiva Financiera	F1	Asegurar y mejorar la gestión financiera de COOMPRORIENTE, promoviendo el adecuado uso de recursos.	Resultado equilibrio presupuestal con recaudo.	Gestión Administrativa	Se requiere dar a conocer a todos los socios de COOMPRORIENTE este indicador con el fin de implementar acciones correctivas y que esta decisión se tome desde la Junta de Socios.						
	F2	Generar valor al entorno en que se desarrolla la actividad económica, como un diferenciador empresarial de buena reputación.	Evolución del gasto por unidad de valor relativo producida	Gestión Administrativa	Mide la variación de los gastos entre periodos respecto a las unidades de producción						
	F3	0	0	0	0						
	F4	0	0	0	0						
	F5	0	0	0	0						
	F6	0	0	0	0						
	F7	0	0	0	0						
	F8	0	0	0	0						
	F9	0	0	0	0						
	F10	0	0	0	0						
0	S1	0	0	0	0						
	S2	0	0	0	0						

Ejemplos

Nombre del indicador	Desempeño del personal
Código	I1.01
Objetivo	Mejorar los resultados producto de la evaluación del desempeño
Responsable del Indicador	Director de Gestión Humana
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	Semestral
Definición Operacional	Promedio de calificación específica de los tópicos a evaluar presentes en el formato de evaluación
Unidad de medida	Escala del 1 al 5
Meta	5
Resultado	

Nombre del indicador	No. De horas de entrega por pedido
Código	P1.01
Objetivo	Optimizar el tiempo de respuesta
Responsable del Indicador	Jefe de Logística
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	Mensual
Definición Operacional	Hora de recibo de la mercancía por parte del cliente – Hora de captura del pedido
Unidad de medida	Horas
Meta	24 horas local, 48 horas fuera de Pradera
Resultado	

Interpretación	Permite evaluar las competencias del personal y su desempeño en la ejecución de sus funciones
-----------------------	---

Interpretación	Mide el tiempo de respuesta en atención al cliente y el nivel de eficiencia en los procesos internos
-----------------------	--

Nombre del indicador	Garantizar prestación de servicios con calidad
Código	G1.01
Objetivo	Garantizar altos estándares de calidad, oportunos en la prestación de servicios a través de innovación, con criterios establecidos para la selección de proveedores, talento humano calificado y competente
Responsable del Indicador	Gerente General
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	Trimestral
Definición Operacional	Promedio de calificación específica de los tópicos a evaluar presentes en el formato de evaluación
Unidad de medida	porcentaje
Meta	90
Resultado	 ≥ 90
	 $< 89 - 60$
	 < 59
Interpretación	Permite medir la satisfacción global del cliente.

Nombre del indicador	Capacitación y adherencia al talento humano de COOMPRORIENTE
Código	TH 1.02
Objetivo	Mejorar continuamente la eficacia de nuestros procesos, a través de la experiencia y competencia del talento humano.
Responsable del Indicador	Líder Talento Humano
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	Semestral
Definición Operacional	Promedio de calificación específica de los tópicos a evaluar presentes en el formato de evaluación
Unidad de medida	Escala del 1 al 5
Meta	5
Resultado	 ≥ 4
	 $< 3,9 \text{ a } 3$
	 $< 2,9$
Interpretación	Evalúa la adherencia de las capacitaciones socializadas al talento humano de la Institución.

Nombre del indicador	Gestión de riesgos
Código	C1.01
Objetivo	Fortalecer la gestión de procesos con enfoque a riesgos orientado a la satisfacción de los clientes internos y externos.
Responsable del Indicador	Líder de calidad
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	mensual
Definición Operacional	De acuerdo a los controles establecidos a los riesgos altos cierta cantidad disminuyo a un riesgo bajo
Unidad de medida	porcentaje
Meta	30%
Resultado	 $\geq 30 < + \text{infinito}$
	 $\geq 10 < 30$
	 $\geq - \text{infinito} < 10$
Interpretación	De acuerdo a los controles establecidos a los riesgos altos cierta cantidad disminuyo a un riesgo bajo

Nombre del indicador	Resultado equilibrio presupuestal con recaudo.
Código	T1.01
Objetivo	Asegurar y mejorar la gestión financiera de COOMPRORIENTE , promoviendo el adecuado uso de recursos.
Responsable del Indicador	Tesoreria
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	mensual
Definición Operacional	Balance General
Unidad de medida	Número
Meta	1
Resultado	 $\geq 1 < + \text{infinito}$
	 $\geq 0.99 < 1$

	>= - infinito < 0.99
Interpretación	Este indicador permite evaluar que el comportamiento de los ingresos sean suficientes para financiar las obligaciones a las cuales se compromete COOMPRORIENTE

 NOMBRE DEL PROCESO OBJETIVO DEL PROCESO		COOPERATIVA MULTIATIVA DE COMERCIANTES Y PRODUCTORES DEL ORIENTE COLOMBIANO, COOMPRORIENTE		CÓDIGO	
				VERSIÓN	1
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		FECHA ELABORACIÓN:	16/09/2021
		GESTIÓN GERENCIAL		PÁGINA	1 de 1
		GESTIÓN GERENCIAL		RESPONSABLE	GERENTE.
		Planear, dirigir y controlar estratégicamente la Cooperativa, garantizando los recursos necesarios para el funcionamiento y cumplimiento de la planeación estratégica, posicionamiento y crecimiento.	ALCANCE	Todos los procesos	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE	
Partes interesadas	Necesidades y expectativas.	Planear. Establecer directrices para definir la planeación estratégica. Planear los mecanismos de rendición de cuentas		Todos los procesos	
Entes de Control y Vigilancia, Todos los Procesos	Normatividad legal vigente		Logística acordada, Invitaciones a Socios, necesidades de información	Socios, Todos los procesos.	
Todos los procesos	Personal y capacidad instalada suficiente	Hacer Identificar necesidades de los procesos para la ejecución de sus actividades. Gestionar el presupuesto en la Cooperativa Garantizar servicios acorde a lo ofertado	Acta con aprobación de Asamblea general.	Todos los procesos	
Gestión Administrativa	Presupuesto		Informes de ejecuciones presupuestales	Todos los procesos	
Gestión gerencial	Portafolio de servicios	Verificar Informes de productividad de servicios Acta de verificación de desempeño, planes de mejora Verificar el desempeño de los procesos	Informes de productividad de servicios	Socios Partes Interesadas	
Todos los procesos	Indicadores de gestión		Socialización de Informes y reporte de los mismos.	Entes de Vigilancia y control	
Gestión gerencial	Resultados de: Indicadores de gestión. Gestión de Riesgo. Informe de Auditorías. Resultado PQRS Reporte oportuno a entes de control.	Actuar. Cumplimiento de metas Realizar acciones de mejora	Acciones correctivas con análisis causal Planes de Mejoramiento Actualización de Gestión del Riesgo	Todos los procesos	
Gestión gerencial, Todos los					
Recursos:	Humanos, tecnológicos, infraestructura.		Documentos asociados:	Resoluciones, procedimientos, Actas y Formatos	
Requisitos aplicables:	Se encuentran relacionados en normatividad legal vigente. Resoluciones, Políticas adoptadas por la Empresa.		Indicadores de gestión:	Cumplimiento de reuniones en el concejo de administración.	
Elaboró		Revisó:		Aprobo:	
Nombre:	Dario Alexander Valderrama Parra				
Cargo:	Estudiante SGC				
Firma					



NOMBRE DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO

**COOPERATIVA
MULTIACTIVA DE
COMERCIANTES Y
PRODUCTORES DEL
ORIENTE
COLOMBIANO,
COOMPRORIENTE**

CÓDIGO

VERSIÓN

**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO**

FECHA ELABORACIÓN:

GESTIÓN CALIDAD

PÁGINA

GESTIÓN CALIDAD

RESPONSABLE

Mantener un Sistema integrado de Gestión de la Calidad que conlleve a Coomproriente a la mejora continua haciendola eficiente y eficaz en la prestación de sus servicios logrando la satisfacción de las necesidades de sus asociados y grupos de interes.

ALCANCE

PROVEEDOR

ENTRADA

Planear.

ACTIVIDAD

SALIDA

Direccionmiento estratégico

Requisitos de la norma. ISO 9001:2015

Planear y Diseñar el sistema integrado de gestión de calidad.

Programa de calidad

Direccionamiento estratégico. Gestión financiera.	Solicitud de presupuesto.		Formular el presupuesto para la realización del proceso de calidad.	Proyecto de presupuesto del proyecto.
Todos los procesos. Direccionamiento estratégico.	Plan estratégico. Plan de acción.		Identificar los procesos dentro de la organización, elaborando las caracterizaciones y el mapa de riesgos.	Contratación. Capacitación. Bienestar laboral.
Todos los procesos. Direccionamiento estratégico.	Caracterización de los procesos.		Documentar las actividades planificadas y definidas en el Manual de Calidad, en los procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Instructivos. Manual de calidad. Procedimientos.
Todos los procesos. Colaboradores. Asociados. Grupos de interes.	Lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. Necesidades de toma de conciencia y adaptación de la cultura de calidad.		Planear la sensibilización sobre la cultura de calidad, a todos los colaboradores y grupos de interes.	Colaboradores y grupos de interes conscientizados y capacitados cultura de calidad.
Todos los procesos.	Requisitos de la NTC ISO 9001:2015.		Planear auditorias internas de calidad.	Programa anual de auditorias internas.
Asociados. Todos los procesos.	Documentos internos y externos.	Hacer	Controlar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. (control de documentos).	Listado maestro de documentos.
Todos los procesos.	Información de ejecuciones de actividades de los procesos.		Realizar Auditorias Internas.	Informe de auditorias.
Control interno. Todos los procesos.	Programa de informe de Auditorias, Plan de auditorias.		Realizar medición al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	Medición del estado de implementacion y cumplimiento del sistema de gestion de calidad.

Lideres de cada proceso.	Necesidad de requisitos.		Controlar los registros necesarios para el sistema de gestion de calidad.(control de registros).	Listado maestro de regitros.
Talento humano. Logistica.	Bienes y servicios.		Solicitar bienes, suministros y servicios, conforme a las necesidades del proceso.	Respuesta a la solicitud de bienes y servicios.
Direccionamiento estrategico.	Plan de acción. Direccionamiento estrategico.		Ejecutar los proyectos asociados al proceso contenidos en el Plan de Acción.	Proyecto del plan de acción ejecutado.
Todos los procesos.	Acciones correctivas. Acciones preventivas.	Verificar	Realizar seguimiento a la implementación de Acciones Correctivas y Preventivas	Cuadro de seguimiento a las acciones correctivas/preventivas.
Todos los procesos. Control interno. Todos los procesos.	Documentos del SGC.		Realizar seguimiento a la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestion de Calidad.	Informe de auditoria interna.
	Comunicación de Auditorias programadas.		Auditorias internas.	Documentacion entregada y auditada.
Todos los procesos. Control interno. Ente certificador.	Planes de mejoramiento. Resultados.	Actuar.	Realizar proceso de mejoramiento continuo.	Mejora del SGC.
Gestión de calidad.	Resutados.		Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejor.	Seguimiento a acciones correctivas y preventivas.
Recursos:	Humanos, tecnológicos, infraestructura.			Documentos asociados:

Requisitos aplicables:	Norma tecnica Colombia ISO 9001 Versión 2015.	Indicadores de gestión:
Elaboró		Reviso:
Nombre:	Darío Alexander Valderrama Parra	
Cargo:	Estudiante SGC	
Firma		



NOMBRE DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO

**COOPERATIVA
MULTIACTIVA DE
COMERCIANTES Y
PRODUCTORES
DEL ORIENTE
COLOMBIANO,
COOMPRORIENTE**

CÓDIGO

VERSIÓN

1

**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO**

**FECHA
ELABORACIÓN:**

16/09/2021

**GESTIÓN
GERENCIAL**

PÁGINA

1 de 1

**GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**

RESPONSABLE

Secretaria

Apoyar y controlar la gestión administrativa de la organización para que se desarrolle de forma efectiva.

ALCANCE

Planificación de procesos, formulación de planes de la gestión administrativa, medición, análisis y mejora.

PROVEEDOR

ENTRADA

ACTIVIDAD

SALIDA

CLIENTE

Gestión Gerencial

Actividades anuales

Planear.

Elabora cronograma de trabajo de las principales actividades, identificando fechas y responsables.

Cronograma de Actividades

Todos los procesos.

Proveedores	Documentación legal		Recepción de documentación de proveedores y terceros.	Clasificación de correspondencia y documentos de terceros.	Todos los procesos.
Gestión Gerencial	Cronograma de actividades		Establecer fechas para cada una de las actividades previstas durante el año.	Cronograma de trabajo de actividades administrativas.	Todos los procesos.
Gestión Gerencial	Procedimiento de normalización de documentos.		Coordinar la clasificación de archivo de acuerdo a la normatividad.	Documento maestro.	Todos los procesos.
Gestión Gerencial	Proveedores.		Proceso para la selección, evaluación, reevaluación de proveedores.	Ordenes de Compra o servicios.	Gestión Financiera
Gestión Gerencial	Temas de capacitación anual		Definir cronograma anual de capacitación.	Cronograma de capacitación anual.	Todos los procesos.
Gestión Gerencial.	Necesidades de gestión de servicios.	Hacer	Suministrar los servicios de necesidades internas para el desarrollo de las actividades y prestación de servicios a la comunidad como: vigilancia y aseo.	Contratación de Personal.	Gestión de Servicios.

Gestión Gerencial.	Aplicativo Institucional.		Control de inventario	Inventario en tiempo real .	Todos los procesos.
Gestión de comunicaciones y mercadeo.	Cronograma de actividades.		Coordina o apoya las actividades logisticas de eventos institucionales tales como sitios, transportes, utileria, detalles, entre otros, de acuerdo con los requerimientos realizados por los diferentes procesos.	Protocolo de evento o actividad.	Gestión de Comunicaciones, Gestión de Mercadeo.
Gestión Gerencial.	Contratos por OPS.		Revisión de papeles para la aprobación del contrato y realización de minutas.	Minutas o contratos.	Gestión gerencial.
Asamblea general, Consejo de administración, Junta de vigilancia y Copass.	Citaciones a reuniones.		Reuniones de Asamblea General, consejo de Administración, Junta de vigilancia,COPASS.	Actas, acuerdos, resoluciones y correspondencia.	Asamblea general, consejo de administracion y junta de vigilancia y COPASS, gestion documental.
Gestión Documental	Documentos de Asociados.		Clasificacion de documentos Asociados.	Hoja de vida de los asociados.	Todos los procesos.

Gestión Gerencial.	Tabla de retencion documental.		Verificación de conservación de los documentos de acuerdo a la tabla de retención documental.	Indicadores de manejo de gestión documental	Todos los procesos.
Todos los procesos.	Requerimiento de compra		Administrar y suministrar los elementos necesarios para la ejecución de la actividad economica.	Entrega de elementos a cada area.	Todos los procesos.
Gestión Administrativa	Cronograma de actividades, cronograma de capacitación	Verificar	Seguimiento al cumplimiento de planes, programas y cronogramas.	Informe de seguimiento y ejecucion de actividades planeadas.	Todos los procesos.
Todos los procesos.	Informes de evaluacion de cada proceso	Actuar.	Implementar acciones de mejora continua.	Plenes de mejora continua.	Todos los procesos.
Recursos:	Humanos, tecnológicos, infraestructura.			Documentos asociados:	Documento maestro, NTC ISO 9001 Version 2015.
Requisitos aplicables:	Reglamento interno de trabajo, Norma técnica Colombia ISO 9001 Versión 2015 Numerales 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.3, 8.1, 8.2, 8.2.3, 8.4, 8.5			Indicadores de gestión:	
Elaboró			Reviso:		Aprobo:
Nombre:	Darío Alexander Valderrama Parra				

Cargo:	Estudiante SGC		
Firma			



NOMBRE DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	Planear.	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Entes de Control y Vigilancia Gestión Gerencial	Normatividad Vigente Presupuesto		Planear la Gestión del proceso	Información documentada de proceso de Talento Humano	Gestión Gerencial Gestión del Talento Humano
Todos los procesos	Necesidades específicas de los servicios Normatividad legal vigente		Establecer las competencias y obligaciones contractuales de los colaboradores	Perfil basado en competencias documentadas Manual de Funciones Obligaciones contractuales	Todos los procesos

COOPERATIVA MULTIACTIVA DE COMERCIANTES Y PRODUCTORES DEL ORIENTE COLOMBIANO, COOMPRORIENTE	CÓDIGO	
	VERSIÓN	1
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	FECHA ELABORACIÓN:	16/09/2021
GESTIÓN TALENTO HUMANO	PÁGINA	1 de 1
GESTIÓN TALENTO HUMANO	RESPONSABLE	Líder Talento Humano
Promover calidad de vida a los trabajadores a través de cultura organización conformada.	ALCANCE	Aplica a todos los procesos

Gestión del Talento Humano	Documento de suficiencia de personal (asistencial y administrativo)	Hacer	Asignar el talento humano de acuerdo a las necesidades aprobadas	Personal suficiente en cada servicio	Todos los procesos
Gestión del Talento Humano	Programa de Bienestar Social		Implementar el programa de Bienestar Social	Registros fotográficos Vídeos de las actividades Listas de Asistencia	Gestión Gerencial
Gestión del Talento Humano	Manual de Obligaciones Contractuales		Implementar Manual de obligaciones contractuales	Actas de socialización del Manual , Actas de inducción, entrenamiento y reinducción.	Todos los procesos
Gestión del Talento Humano	Programa de capacitación		Capacitar al personal de acuerdo con el programa de capacitación	Lista de asistencia a capacitación	Gestión del Talento Humano
Gestión del Talento Humano	Documento de suficiencia de personal.	Verificar	Verificar suficiencia de personal.	Lista de chequeo de suficiencia de personal por servicio	Todos los procesos
Gestión del Talento Humano	Programa de bienestar social		Verificar el impacto de la implementación del programa de bienestar social	Resultados analizados de bienestar social y clima organizacional	Todos los procesos
Gestión del Talento Humano	Programa de clima organizacional		Realizar evaluaciones periódicas de clima organizacional	Resultados de evaluación de clima organizacional Plan de mejora	Todos los procesos

Gestión Gerencial Gestión del Talento Humano	Informe de Gestión Financiero Fichas técnicas de indicadores de Gestión Informes de auditorias	Actuar.	Realizar acciones de mejora	Acciones correctivas con análisis causal Planes de mejoramiento Actualización de gestión del riesgo	Gestión Gerencial Gestión del Talento Humano
Recursos:	Humanos, tecnológicos, infraestructura.			Documentos asociados:	Documento maestro, NTC ISO 9001 Version 2015.
Requisitos aplicables:	Reglamento interno de trabajo, Norma técnica Colombia ISO 9001 Versión 2015.			Indicadores de gestión:	Cobertura del plan de capacitación institucional Satisfacción de la capacitación Suficiencia de personal Impacto del programa de bienestar social Evaluación de clima organizacional
Elaboró			Reviso:		Aprobo:
Nombre:	Darío Alexander Valderrama Parra				
Cargo:	Estudiante SGC				
Firma					



COOMPRORIENTE

Cooperativa Multiactiva de Comerciantes y Productores
Agrícolas del Oriente Colombiano.

NOMBRE DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO

**COOPERATIVA
MULTIACTIVA DE
COMERCIANTES Y
PRODUCTORES DEL
ORIENTE
COLOMBIANO,
COOMPRORIENTE**

**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO**

**GESTIÓN DE
COMUNICACIONES**

**GESTIÓN DE
COMUNICACIONES**

Diseñar e implementar las
estrategias de
comunicación para darlas
a conocer a los grupos de
interés.

**CÓDIGO
VERSIÓN**

1

**FECHA
ELABORACIÓN:**

16/09/2021

PÁGINA

1 de 1

RESPONSABLE

Pasante de Comunicaciones.

ALCANCE

Definición del plan estratégico de
comunicaciones, implementación de
tácticas, seguimiento y evaluación de
las actividades de acuerdo a la
planeación estratégica.

PROVEEDOR

ENTRADA

Planear.

ACTIVIDAD

SALIDA

CLIENTE

Gestión Gerencial

Planeación
estratégica.

Formulación del plan
estratégico de
comunicaciones.

Plan estratégico de
comunicaciones.

Gestión de comunicaciones, Todos los
procesos.

Normas nacionales.	Normatividad vigente		Diseñar y definir estrategias y políticas de comunicaciones.	Políticas y Estrategias.	Gestión de comunicaciones.
Gestión Gerencial	Plan estratégico de comunicaciones		Canales de comunicación con los asociados	Buzón de sugerencias, página web, líneas telefónicas.	Grupos de interés
Gestión de comunicaciones	Plan estratégico de comunicaciones		Ejecutar el plan estratégico	Comunicados	Todos los procesos.
Gestión de Comunicaciones	Estrategias de comunicaciones		Desarrollar y promocionar las diferentes Campañas de comunicaciones	Información en los medios de comunicación.	Grupos de interés
Gestión Gerencial	Planeación anual de eventos.		Divulgación de eventos	Piezas publicitarias y comunicación en medios.	Grupos de interés
Todos los procesos.	Información de todos los procesos.		Administración de la comunicación informativa	Comunicación informativa.	Todos los procesos.
Gestión de Comunicaciones	Plan estratégico de comunicaciones		Informe del proceso de gestión de comunicaciones.	Indicadores de gestión:	Gestión Gerencial, gestión administrativa.
Grupos de interés.	Solicitudes que han ingreso a través de cualquier canal de comunicación.		Tratamiento a las quejas o felicitaciones dadas a través de los canales de comunicación.		Todos los procesos.

Gestión de Comunicaciones	Informe del proceso de gestión de comunicaciones.	Verificar	Verificación del impacto de la ejecución del plan estratégico de comunicaciones.	Diagnóstico y evolución del impacto, resultados de instrumento de información de acuerdo a la percepción.	Todos los procesos.
Gestión de comunicaciones.	Diagnóstico y evolución del impacto, resultados de instrumento de información de acuerdo a la percepción.	Actuar.	Acciones de mejora para fortalecer la gestión de comunicaciones.	Acciones de Mejora	Gestión de comunicaciones.
Recursos:	Talento humano adecuado, Software de edición de imágenes, recursos financieros,			Documentos asociados:	Plan estratégico, reglamento interno de trabajo.
Requisitos aplicables:	NTC ISO 9001 Versión 2015, 5.2.2 ,7.4,7.5.			Indicadores de gestión:	(# de quejas y reclamos/# de servicios prestados)*100, (No. de publicaciones efectivas en medios de comunicación externa (prensa escrita, prensa digital, radio, tv) convencionales / No. de solicitudes de publicaciones en medios de comunicación externa convencionales (prensa escrita, prensa digital, radio)
Riesgos del proceso:	Ver mapa de riesgos.			Puntos de control:	Auditorias, plan estratégico, evaluación de la gestión.
Elaboró			Reviso:		Aprobó:
Nombre:	Darío Alexander Valderrama Parra				

Cargo:	Estudiante SGC		
Firma			



COOMPRORIENTE

Cooperativa Multiactiva de Comerciantes y Productores
Agrícolas del Oriente Colombiano.

NOMBRE DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO

 COOMPRORIENTE Cooperativa Multiactiva de Comerciantes y Productores Agrícolas del Oriente Colombiano. NOMBRE DEL PROCESO OBJETIVO DEL PROCESO			COOPERATIVA MULTIACTIVA DE COMERCIANTES Y PRODUCTORES DEL ORIENTE COLOMBIANO, COOMPRORIENTE	CÓDIGO	
				VERSIÓN	0
			CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	FECHA ELABORACIÓN:	16/09/2021
			GESTIÓN DE MERCADEO.	PÁGINA	1 de 1
			GESTIÓN DE MERCADEO.	RESPONSABLE	Jefe de Mercadeo.
			Posicionar la marca COOMPRORIENTE , creando estrategias que permitan conquistar nuevos segmentos de mercado.	ALCANCE	Elaboración y ejecución del plan de mercadeo anual.
PROVEEDOR	ENTRADA	Planear.	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Gestión de Gerencia.	Necesidades y expectativas de la Cooperativa y de los clientes.		Realizar el plan de Mercadeo para encontrar nuevas oportunidades de negocio.	Plan de mercadeo.	Gestión financiera.
			Elaborar el presupuesto anual de mercadeo		Gestión de Mercadeo.
			Diseñar el plan de promoción anual.		

			Diseñar indicadores de gestión del área.		
			Planear las estrategias del área.		
Gestión de Comunicaciones- Gestión Administrativa.	Requerimientos de publicidad	Hacer	Realizar campañas publicitarias.	Modelos de publicidad	Cientes, gestión de mercadeo
Jurídica.	Acuerdos Comerciales		Establecer alianzas estratégicas interinstitucionales.	Contratos	Juridica, aliados estratégica.
Gestión Administrativa y Financiera.	Datos para organizar la información.		Mantener la base de datos de clientes potenciales actualizada.	Base de datos Actualizada	Comunicaciones.
Cliente.	Expectativa de los clientes.		Manejo y posicionamiento de imagen Corporativa.	Campañas	Cientes, gestión de Mercado, Comunicaciones.
Comunicaciones.	Requerimientos del mercado.		Manejar relaciones públicas.	Contratos, Convenios, Aliados.	Proveedores, clientes.
Gestión Gerencial	Política del SGC, NTC ISO 9001		Implementar Directrices del SGC en Mercadeo.	Apropiación y alineación al SGC y la planeación estratégica.	Gestión de Mercadeo.
Comunicaciones.	Piezas publicitarias.	Verificar	Verificar diseño de las piezas publicitarias, página web, eventos.	Publicaciones en la página Web, Impresiones de piezas publicitarias.	Cientes, Comunicaciones.

Gestión de Mercadeo.	Plan de Mercadeo.		Realizar seguimiento al plan de mercadeo.	Indicadores de gestión.	Planeación estratégica.
	Indicadores de Gestión		Seguimiento y análisis de indicadores.	Medidas de mejora.	Planeación estratégica.
Gestión de Mercadeo.	Informe de indicadores de gestión.	Actuar.	Formular e implementar acciones de mejora del proceso de mercadeo.	Plan de Mejora.	Planeación estratégica, Gestión gerencial.
Recursos:	Humanos, tecnológicos, infraestructura.			Documentos asociados:	Procedimientos, Instructivo, formatos, guías, documentos externos (contratos, alianzas, convenios, cotizaciones).
Requisitos aplicables:				Indicadores de gestión:	Presupuesto de mercadeo ejecutado/ presupuesto de mercadeo planeado

Riesgos del proceso	Ver mapa de riesgos.	Puntos de control:	Auditorias, evaluación de la gestión por indicadores.
Elaboró		Reviso:	Aprobó:
Nombre:	Darío Alexander Valderrama Parra		
Cargo:	Estudiante SGC		
Firma			



COOMPRORIENTE
Cooperativa Multiactiva de Comerciantes y Productores
Agrícolas del Oriente Colombiano.

NOMBRE DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO

COOPERATIVA MULTIACTIVA DE COMERCIANTES Y PRODUCTORES DEL ORIENTE COLOMBIANO, COOMPRORIENTE	CÓDIGO	
	VERSIÓN	1
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	FECHA ELABORACIÓN:	16/09/2021
GESTIÓN AMBIENTAL.	PÁGINA	1 de 1
GESTIÓN AMBIENTAL.	RESPONSABLE	Ingeniero Ambiental.
Identificar y formular acciones que permitan prevenir y controlar los aspectos ambientales generados por la organización.	ALCANCE	Identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de los programas de intervención y mejora continua, en el marco de la legislación y normatividad ambiental vigente.
ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE

Entes de Control y Vigilancia	Normatividad Vigente		Planear la gestión del proceso		
Gestión Gerencial	Presupuesto				
			Definir el procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.		
			Establecer informes de diagnóstico ambiental.		
			Establecer la metodología a seguir para el seguimiento al avance de los programas.		
		Hacer	Definir programas de capacitación.		
			Formulación de programas, cronogramas, presupuesto del área.		
			Definir el procedimiento para requisitos legales.		

			Formular objetivos, metas e indicadores en reunión con la gerencia.		
			Documentar la matriz de aspectos e impactos.		
			Garantizar la implementación de los programas.		
			Identificar y estar en capacidad de responder ante situaciones potenciales de emergencia.		
		Verificar	Realizar las inspecciones de control operacional para garantizar el control de situaciones que pueden generar desviaciones de la política, objetivos y metas		
		Actuar.	Realizar acciones de mejora		
Recursos:	Humanos, instalaciones, materiales químicos de limpieza de PTAR, Financieros.		Documentos asociados:	Documento maestro, NTC ISO 9001 Version 2015.	

Requisitos aplicables:	Reglamento interno de trabajo, Norma técnica Colombia ISO 9001 Versión 2015 Numerales 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.3, 8.1, 8.2, 8.2.3, 8.4, 8.5	Indicadores de gestión:	Indicadores de programas ambientales.
Elaboró		Reviso:	Aprobo:
Nombre:	Darío Alexander Valderrama Parra		
Cargo:	Estudiante SGC		
Firma			



 COOMPRORIENTE Cooperativa Multiactiva de Comerciantes y Productores Agrícolas del Oriente Colombiano. NOMBRE DEL PROCESO OBJETIVO DEL PROCESO			COOPERATIVA MULTIACTIVA DE COMERCIANTES Y PRODUCTORES DEL ORIENTE COLOMBIANO, COOMPRORIENTE	CÓDIGO	
			CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	FECHA ELABORACIÓN:	16/09/2021
			SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	PÁGINA	1 de 1
			SGSST	RESPONSABLE	INGENIERO AMBIENTAL
			Crear, aplicar y estandarizar normas de seguridad y salud en el trabajo que contribuyan al bienestar de seguridad laboral	ALCANCE	Aplica a todos los procesos
PROVEEDOR	ENTRADA	Planear.	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Ministerio de Trabajo Gestión de Talento Humano	Normatividad legal Vigente Diagnostico de Seguridad y Salud en el trabajo		Estructurar el sistema de seguridad y salud en el trabajo acorde al diagnóstico de la Empresa.	Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo	Gestión Gerencial
Gestión del Talento Humano	Programa de seguridad y	Hacer	Implementar el programa de sistema de seguridad y salud en el trabajo	Plan de intervención en seguridad y salud en el trabajo	Todos los procesos

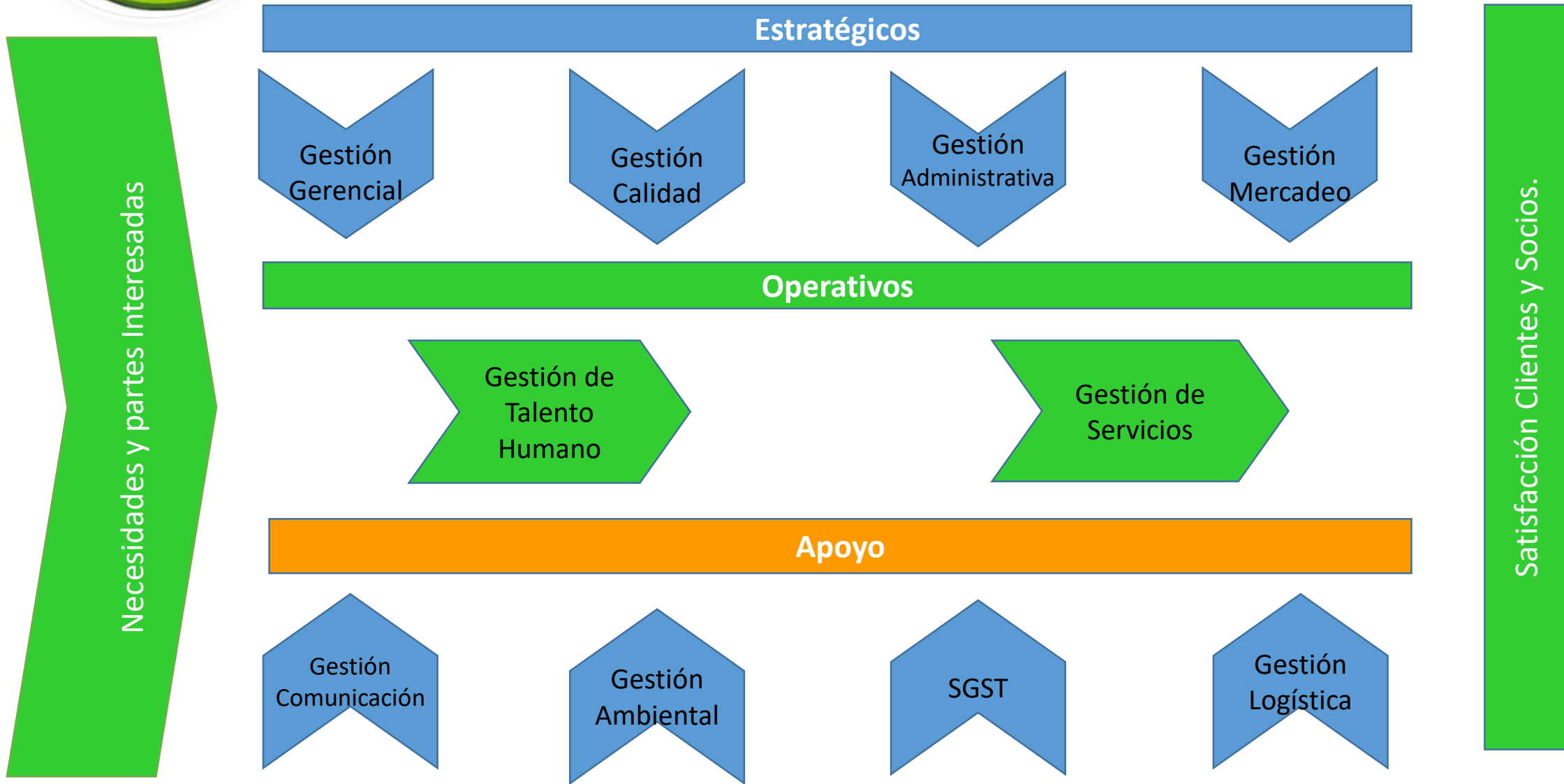
	salud en el trabajo				
SGSST	Plan de intervención en seguridad y salud en el trabajo	Verificar	Verificar el impacto del plan de intervención en seguridad y salud en el trabajo	Resultados de las intervenciones en seguridad y salud en el trabajo	Todos los procesos
Gestión Gerencial Gestión del Talento Humano	Informe de Gestión Financiero Fichas técnicas de indicadores de Gestión Informes de auditorías	Actuar.	Realizar acciones de mejora	Acciones correctivas con análisis causal Planes de mejoramiento Actualización de gestión del riesgo	Gestión Gerencial Gestión del Talento Humano
Recursos:	Humanos, tecnológicos, infraestructura.			Documentos asociados:	Documento maestro, NTC ISO 9001 Version 2015.
Requisitos aplicables:				Indicadores de gestión:	Autoevaluación del SG-SST Cobertura exámenes ocupacionales
Elaboró			Reviso:		Aprobo:
Nombre:	Darío Alexander Valderrama Parra				
Cargo:	Estudiante SGC				

Firma			
--------------	--	--	--

ANALISIS PESTEL		
Politico: Cambio de Presidente Nueva reforma Tributaria, Campañas para el consumo saludable, creditos para que incentiven el aumento de productividad, compromiso nacional con la mitigación del cambio climático, Transformar el campo con articulación de la agroindustria con pequeños productores, Modernización y tecnificación del ministerio de agricultura, Uso de la Big data para asegurar el campo.	Economicos : La agricultura sera clave para el crecimiento economico , el PIB aumentara en un 2,5 %, el agro mantendrá el dinamismo exhibido durante 2017 (a septiembre creció 6,3 %), por cuenta de las condiciones meteorológicas favorables, el buen momento en el ciclo de producción de algunos productos y el comportamiento favorable de la demanda). Colombia mantiene la calificación (BBB) Inversion, estabilidad en la tasa de intermediación por parte del banco de la republica, tasa de 4,25% para lo que resta del año, la inflación en colombia para este periodo del año estara en 3.3%, la tasa de desempleo del país 11,8%	Sociales: Paros agrario con alta intensidad para el departamento de Boyaca, Impacto de los TLC con EEUU Y UE se esta empezando a sentir por que se esta importando cebada, trigo, soya, papa, leche, hortalizas, cacao, azucar y café, Impacto de la paz en la reinsercion a la vida civil por parte de los militantes, Mas de dos millones de personas han sido desplazadas de sus hogares y el 40% son niños , seguridad alimentaria y nutricional.
Las oportunidades que le ofrece el sector externo a Coomproriente son: 1. Las campañas de alimentacion saludable a traves de la politica de seguridad alimentaria que busca disminuir la obesidad e incentivar el la produccion del sector agricola del pais. 2. Alta participacion en el crecimiento economico de agro en un 2,5% que generara para la central de abastos del oriente Colombiano mayor oferta de producto. 3. Modernizacion en el ministerio de agricultura enfocada en planear los cultivos segun las condiciones meteorologicas que maneje el pais dando como resultado alta calidad en los productos ofrecidos en la central. 4. Trabajar en el aprovechamiento total de los residuos organicos que genera Coomproriente para comunicar a sus grupos de interes como realizan responsablemente el proceso. 5. Dar a conocer el manejo de aguas residuales y e impacto positivo que tiene en el medio ambiente. 6. Buscar utilizar las TICS para darse a conocer a nivel nacional. Amenazas: Los tratatados de libre comercio que invaden el mercado con materias primas que ya se producen en el país a menor costo. 1. Los paros agrarios que no permiten transitar las materias primas para la comercialización y disposición del cliente final. 2. Altos niveles de desempleo que disminuyan la afluencia de compra en la central mayorista. 3. Altos costos del combustible que impidan llegar a la central mayorista por compradores y comercializad. 4. Desplazamiento de personas, que aumentan los niveles de inseguridad en la central de abastos.		
Tecnologicos: el país se encuentra en la posición 84 de 176 en cuanto a acceso los retos que asume el país son: acceso a la banda ancha móvil y el diseño de políticas que fomenten la evolución , alto despliegue de infraestructura, las TIC mueven el 7% del PIB, entrada de nuevos operadores móviles Las TIC avanzadas plantean inquietudes con respecto a las brechas digitales de la próxima generación. Los operadores de red y los usuarios deberán adaptar sus modelos comerciales para poder aprovechar las oportunidades dinamizantes de la evolución digital. En consecuencia, se insta a los responsables de elaboración de políticas y a los reguladores a crear condiciones propicias a la innovación y la experimentación empresarial", Colombia da un paso importante con la publicación de la hoja de ruta para el desarrollo de la economía digital, a cargo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Ecologicas: Colombia es uno de los países más ricos en cuanto a los recursos naturales, La diversidad medioambiental de Colombia representa el 10 % de la biodiversidad mundial total. En Colombia, cerca del 56% del territorio se encuentra cubierto bosques, de 114 millones de hectáreas con que cuenta el país, alrededor de 64 millones de hectáreas están cubiertas por bosques naturales. La protección del medio ambiente en Colombia ha seguido en general la visión de tendencias mundiales al respecto, adaptándolas a las diferentes condiciones del país. La evolución de la necesidad de conservación de los recursos naturales corre pareja a los cambios sociales, económicos, políticos y científicos	Legales: La Constitución Colombiana de 1991 es una de las más progresistas del continente en el reconocimiento de los derechos indígenas y afro-colombianos. El código sustantivo de trabajo La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre (empleadores) y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. Leyes que amparan la propiedad intelectual, constitucion politica art 15,61,150,24, 188 y 27, Código civil Colombiano articulo 671, ley 23 de 1982, ley 44 de 1993, ley 719 de 2001.



Mapa de procesos COOPRORIENTE



SER COMPETITIVO

Más calidad
Menos costos
Más rapidez
Más innovación
Más relaciones de mutuo beneficio



Nuestras proyecciones

¿Cuáles son los principales desafíos que asumimos para el futuro de la organización en los próximos 2 años?	Dar cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015, garantizando la certificación.
¿Cuáles son los aspectos fundamentales que queremos mejorar o consolidar en los próximos dos años?	Ser reconocidos por la comercialización de productos agroalimentarios del oriente colombiano con calidad y bajos costos.
¿ En qué queremos ser líderes?	Comercialización de productos agroalimentarios con bajos costos y calidad, responsabilidad social
¿ Cómo nos vemos como negocio en los próximos dos años?	Certificados en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015

Los planes estrategicos, los procesos de la compañía y la organización deben **poner la visión en acción**

Nuestra identidad y razón de ser

¿Quiénes somos?	Somos una Cooperativa integrada por comerciantes y productores agrícolas.
¿Cuáles son los productos o servicios más importantes de la compañía?	productos del sector agroalimentario
¿ Quiénes son los clientes de la compañía?	grupos de interés
¿Cuál es la tecnología básica con la que cuenta la compañía?	infraestructura adecuada, Talento Humano idóneo, soporte logístico, con responsabilidad social.
¿Cuáles son las fortalezas y ventajas competitivas claves de la compañía?	Es la primera Cooperativa constituida en el Departamento de Boyacá, con sede propia.

	Encargada de la comercialización de productos agroalimentarios de bajo precio y calidad. Asamblea de socios activa y con el deseo de realizar certificación por ISO 9001 del 2015
¿ Cuáles son las actitudes y hábitos que los clientes esperan ver de la compañía?	Responsabilidad, Calidad, Productos de la región, Atención al cliente, Accesibilidad, Confianza.

Identificacion del riesgo .				
Proceso	Objetivo del proceso.	Descripcion.	Causas	Efectos o consecuencias
Direccionamiento estrategico.	Planear, dirigir y controlar estrategicamente la Cooperativa, garantizando los recursos necesarios para el funcionamiento y cumplimiento de la planeacion estrategica, posicionamiento y crecimiento.	Formulacion de planes estrategicos que no muestren la realidad de la Cooperativa.	evaluacion a los planes estrategicos.- Tomar decisiones que no busquen cumplir la planeacion estrategica.- Metodologia inadecuada para el contexto de la organizacion.	Dificultad para el cumplimiento de los objetivos.-Pérdida de recursos por planeacion mal elaborada.
		Incumplimiento de	No se realiza seguimiento a los planes y programas del diagnostico.	Clima organizacional dificil.- Procesos ineficientes.
		Falta de comunicacion en los niveles jerarquicos de la	Metodologia inadecuada para la formulacion de	Insatisfaccion en los grupos de interes.-Procesos ineficaces.
Talento Humano	Gestionar el talento humano con el fin de contar con personal altamente calificado para el desarrollo de sus actividades, contribuir al buen desempeño y satisfacción de los colaboradores fomentando un adecuado clima laboral, asi mismo generar cultura organizacional que conlleve al logro de los objetivos de Comprorioriente.	No seleccionar personal idoneo.	Deficiente diseño de perfil de cargos.	Contratacion de personal sin las competencias y habilidades para el perfil del cargo.-Deficiente desempeño laboral.- Incumplimiento en la planeacion estrategica
			Proceso de selección inadecuado.	
		Deficiencia en la remuneracion .	Planeacion inadecuada de la escala salarial	Reduccion de la productividad, no se genera innovacion,perdida de talento humano.
		de los programas de capacitacion.	Limitaciones pre	Personal no capacitado, ni actualizado.- Procesos ineficientes.
		Insatisfaccion en los trabajadores.	organizacional inadecuado, escasas oportunidades	Bajo desempeno laboral, Riesgo Psicosocial.
sion Financiera.	Diseño, ejecucion y control de los recursos financieros de Comprorioriente, controlando la asignacion de los mismos para todos los procesos para el logro de sus objetivos y el buen	Inconsistencias en la informacion financiera.	registros de la informacion financiera. -	Informacion inoportuna e incompleta.- Toma de decisiones erradas.
		Atraso en los informes contables y financieros.	No registrar oportunamente la informacion financiera.-No se aplican las	Sanciones por no cumplir con la normatividad vigente.-

Ge	funcionamiento de la empresa.	Incumplimiento a pago de proveedores.	NO existe una planeacion de pagos.- Asignacion de	Perdida de liquidez.-Retardo de pago de obligaciones.
Mercadeo	Posicionar la marca COOMPRORIENTE , creando estrategias que permitan conquistar nuevos segmentos de mercado.	Inconformidad de los clientes.	Demoras en la atencion de quejas y reclamos.	Perdida de buena reputacion.- Incumplimiento de la planeacion estrategica.
		No conocer las necesidades del cliente.	instrumento de recoleccion de informacion adecuado.	Perdida de credibilidad e imagen coporativa.-Disminucion en la calidad del servicio.
		CoBERTura para los clientes.	la participacion del mercado.	Perdida en la participacion del mercado.
Administracion del SGC	Lograr la mejora continua del sistema de gestion de calidad para garantizar la satisfaccion del cliente, mediante auditorias que proporcionen lineamientos para el cumplimiento.	Incumplimiento en los planes de mejoramiento.	planeacion.- Dilatacion de la ejecucion de las actividades	Incumplimiento de la normatividad.
		Auditorias mal realizadas	capacitacion de los auditores.- Incumplimiento en los principios de auditoria(impar	Procesos ineficientes.- Informacion errada.-Toma de decisiones equivocadas.
		Falta de evaluacion y seguimiento a los planes y	Dificultad para el diseño de indicadores.- No se	Perdida de recursos.- Incumplimiento en los planes y programas.

Analisis del Riesgo.						Valoracion del Riesgo.				
Proceso	Descripción	Probabilidad	Impacto	Valoracion del riesgo	Riesgo	Tipo de control	Periodicidad control	Valoración de control.	Riesgo residual.	Nivel del riesgo
Direccionamiento estrategico.	Formulacion de planes estrategicos que no muestren la realidad de la Cooperativa.	2.Media	3.Alto	6	Alto	Preventivo: revision y ajuste de los planes de acuerdo a las necesidades de la organizacion.	Periodico	2	4	Medio
	Incumplimiento de metas.	3.Alto	3.Alto	9	Alto	Preventivo: revision de la gestion gerencial.	Ocasional	1	8	Alto
	Falta de comunicacion en los niveles jerarquicos de la organizacion.	3.Alto	1.Bajo	3	Medio	Inexistente	Nunca	0	3	Bajo
Talento Humano	No seleccionar personal idoneo.	1.Baja	3.Alto	3	Medio	Preventivo:verificacion de formacion y experiencia del talento humano.	Permanente	3	0	Bajo
	Deficiencia en la remuneracion .	2.Media	3.Alto	6	Alto	Preventivo: Elaboracion de escalas salariales.	Ocasional	2	4	Medio
	Incumplimiento de los programas de capacitacion.	2.Media	2.Media	4	Medio	Inexistente	Nunca	0	4	Medio
	Insatisfaccion en los trabajadores.	2.Media	2.Media	4	Medio	Preventivo: verificacion de clima y crecimiento del talento humano.	Permanente	3	1	Bajo

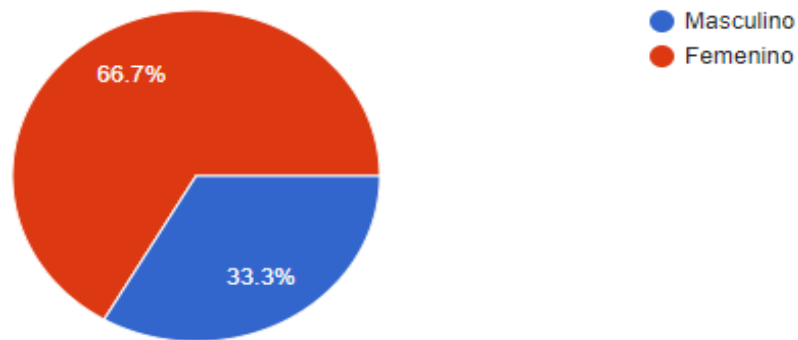
Gestion Financiera.	Inconsistencias en la informacion financiera.	1.Baja	3.Alto	3	Medio	Preventivo:verificacion de personal idoneo para el cargo.	Periodico	2	1	Bajo
	Atraso en los informes contables y financieros.	2.Media	3.Alto	6	Alto	Preventivo:revision de la informacion financiera.	Ocasional	1	5	Medio
	Incumplimiento a pago de proveedores.	2.Media	2.Media	4	Medio	Inexistente	Nunca	0	4	Medio
Mercadeo	Inconformidad de los clientes.	3.Alto	2.Media	6	Alto	Inexistente	Nunca	0	6	Medio
	No conocer las necesidades del cliente.	1.Baja	2.Media	2	Bajo	Inexistente	Nunca	0	2	Bajo
	Falta de Cobertura para los clientes.	2.Media	3.Alto	6	Alto	Preventivo: Conocer la procedencia de los clientes.	Ocasional	1	5	Medio
Administracion del SGC	Incumplimiento en los planes de mejoramiento.	2.Media	1.Bajo	2	Bajo	Preventivo:Designacion de responsables para el seguimiento y el control.	Ocasional	1	1	Bajo
	Auditorias mal realizadas	2.Media	2.Media	4	Medio	Inexistente	Nunca	0	4	Medio
	Falta de evaluacion y seguimiento a los planes y programas.	3.Alto	2.Media	6	Alto	Preventivo: Realizar seguimiento a los planes.	Periodico	2	4	Medio

Tratamiento del riesgo.				
Proceso	Descripción	Clase de riesgo	Opciones de manejo	Responsable
Direccionamiento estratégico.	planes estratégicos que no muestren la realidad de la	1.Estrategico	2.Reducirlo	Gerente general.
	Incumplimiento de me	1.Estrategico	2.Reducirlo	Jefe de cada Área.
	comunicación en los niveles jerarquicos de la organización.	1.Estrategico	1.Evitarlo	Gerente general.
Talento Humano	No seleccionar personal idoneo.	3.Operativo	2.Reducirlo	Jefe de Área.
	Deficiencia en la remuneración .	3.Operativo	2.Reducirlo	Jefe de Área.
	los programas de capacitación.	5.Incumplimiento	2.Reducirlo	areas de la organización.
	Insatisfaccion en los trabajadores.	3.Operativo	2.Reducirlo	areas de la organización.
Gestion Financiera.	informacion financiera.	3.Operativo	2.Reducirlo	Jefe de area.
	informes contables y financieros.	3.Operativo	2.Reducirlo	Gestion financiera.
	pago de proveedores.	4.Financiero	1.Evitarlo	Gerente financiero.
Mercadeo	clientes.	2. Imagen	2.Reducirlo	mercadeo.
	necesidades del cliente.	2.Imagen	1.Evitarlo	mercadeo y comunicacion.
	Falta de Cobertura para los clientes.	2.Imagen	2.Reducirlo	mercadeo y comunicación.
Administración del SGC	los planes de mejoramiento.	5. Cumplimiento	1.Evitarlo, reducirlo.	de la organizacion.
	Auditorias mal realizadas	1.Estrategico	1.Evitarlo	de la organización.
	Falta de evaluación y seguimiento a los planes y programas.	1.Estrategico	2.Reducirlo	Todas las Áreas de la organización.

ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA A COLABORADORES COOMPRORIENTE.

Genero

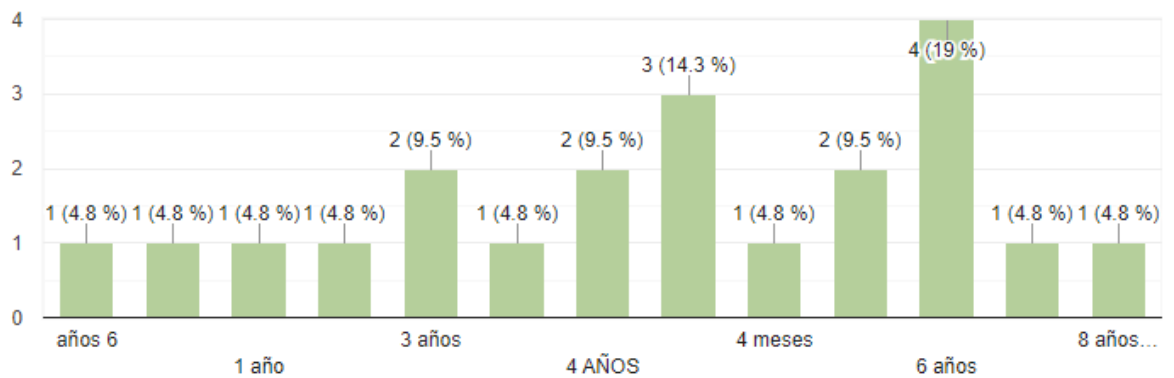
21 respuestas



La Cooperativa apoya a las madres cabeza de familia y producto de ello se evidencia con un porcentaje de 66.7% del sexo femenino.

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en COOMPRORIENTE?

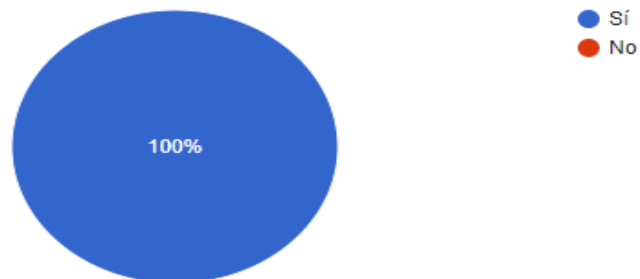
21 respuestas



Los colaboradores que se encuentran vinculados en la Cooperativa se mantienen por un periodo significativo, así mismo la rotación de este es minima y se evidencia por renuncia de los mismos.

1. ¿La Empresa COOMPRORIENTE dispone de los recursos necesarios para la implementación de un sistema de garantía de la calidad bajo la NTC ISO 9001-2015?

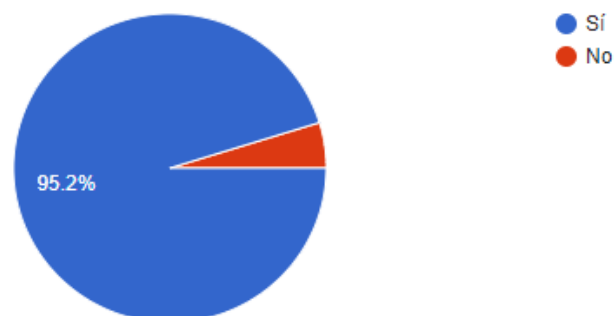
21 respuestas



Se identifica por parte de los colaboradores que la empresa financieramente cuenta con recursos para asumir el costo del desarrollo que las No conformidades se generan en auditoria.

2. ¿Conoce el sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2015?

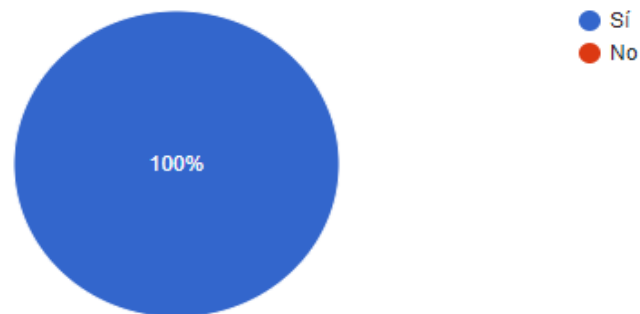
21 respuestas



Un porcentaje del 95,2% conoce sobre los componentes de la norma ISO 9001 del 2015, lo cual permite un mejor desarrollo de la empresa, sin embargo tambien se puede inferir que este porcentaje se relaciona al sentido de pertenencia de los colaboradores con la Cooperativa.

3. ¿usted considera que existen beneficios al implementar la norma NTC ISO 9001:2015 en la Empresa COOMPRORIENTE?

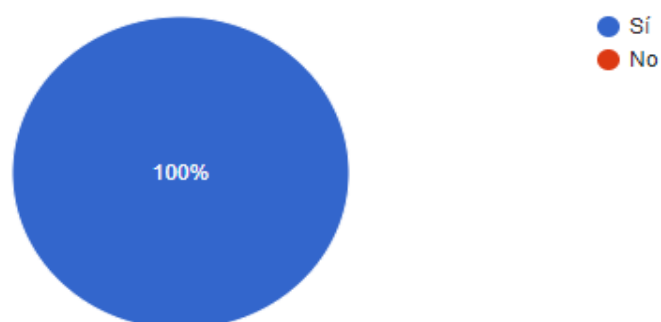
21 respuestas



Esta respuesta es contundente para los colaboradores y se relaciona en el conocimiento de todos los beneficios que se encuentran al certificarse en la norma.

4. ¿Conoce usted si, la Empresa COOMPRORIENTE tiene indicadores de los servicios que presta a los clientes?

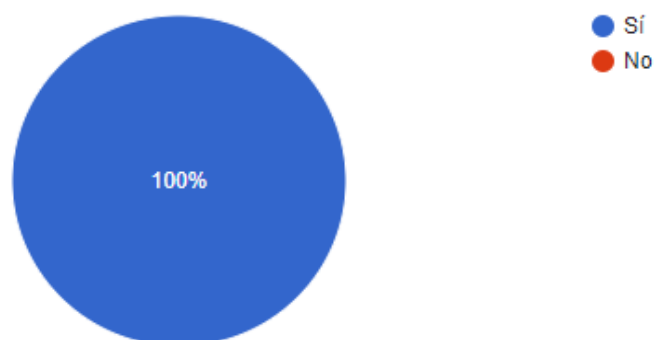
21 respuestas



Los Colaboradores manifiestan que existen indicadores para medir servicios, sin embargo en la Auditoria se encuentra que aun no se han desarrollado y se encuentran en fase de planeación.

5. ¿Se realiza socialización a los colaboradores que contribuyan a la gestión del conocimiento en la Empresa COOMPRORIENTE?

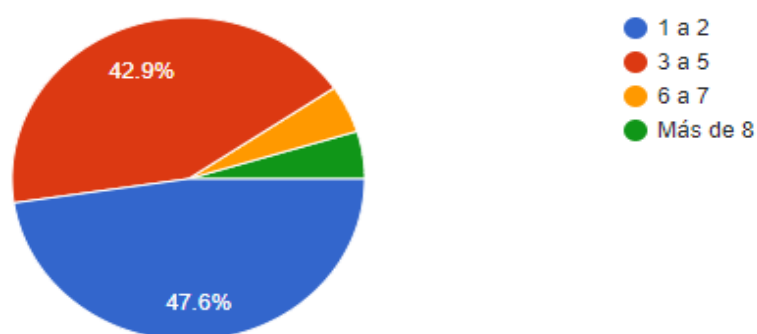
21 respuestas



Los Colaboradores refieren que desde el comité de educación se realizan capacitaciones cada 6 meses, en varios temas.

6. ¿A cuántas socializaciones ha participado en la Empresa COOMPRORIENTE?

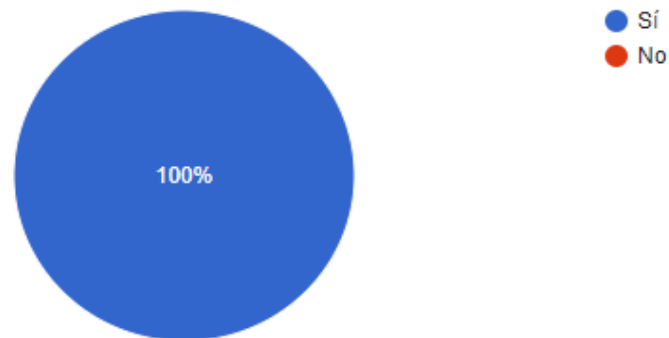
21 respuestas



Esta grafica corrobora que la Cooperativa realiza capacitaciones o socializaciones a los colaboradores, esto contribuye a la gestión del conocimiento.

7. Frente al sistema de PQRSF ¿Conoce el procedimiento para instaurar una PQRSF en la Empresa COOMPRORIENTE ?

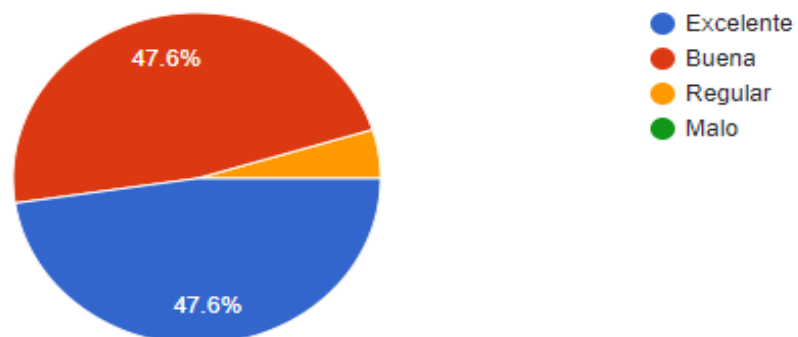
21 respuestas



Como fortaleza se evidencia que la ultima capacitación brindada a los colaboradores se encontraba relacionada a instaurar una PQRSF, por lo anterior se puede indicar la adherencia al mismo.

8. para usted, ¿Cuál es la satisfacción global de la Empresa COOMPRORIENTE?

21 respuestas



Existe apego de los colaboradores para con la Cooperativa por lo anterior se puede inferir que un 95,2% refiere que se encuentran en un lugar de satisfacción bueno y excelente.

