

**MANUAL DE CALIDAD**

**COOPROPIEDAD**

**NTC ISO 9001 – 2015**

**COOPROPIEDAD**

**Al servicio de la Propiedad Horizontal**

Contenido

[1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACION 6](#_Toc61261323)

[2. REFERENCIAS NORMATIVAS 6](#_Toc61261324)

[3. TERMINOS Y DEFINICIONES 6](#_Toc61261325)

[4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 7](#_Toc61261326)

[4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 7](#_Toc61261327)

[4.1.1. Misión 7](#_Toc61261328)

[4.1.2. Visión 7](#_Toc61261329)

[4.1.3. Principios del cooperativismo. 8](#_Toc61261330)

[4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 9](#_Toc61261331)

[4.2.1. Asociados. 9](#_Toc61261332)

[4.2.2. Proveedores 10](#_Toc61261333)

[4.2.3. Funcionarios 10](#_Toc61261334)

[4.3. DETERMINACION DEL ALCANCE 11](#_Toc61261335)

[4.3.1. Aplicación 11](#_Toc61261336)

[4.4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 12](#_Toc61261337)

[4.4.1. Mapa de procesos 13](#_Toc61261338)

[5. LIDERAZGO 13](#_Toc61261339)

[5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO. 13](#_Toc61261340)

[5.1.1. Generalidades. 13](#_Toc61261341)

[5.1.2. Enfoque al asociado. 14](#_Toc61261342)

[5.2. POLITICA DE CALIDAD 14](#_Toc61261343)

[5.2.1. Comunicación de la política de calidad 14](#_Toc61261344)

[5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN. 15](#_Toc61261345)

[5.3.1. Responsabilidad y Autoridad 15](#_Toc61261346)

[5.3.2. Representante de la dirección. 16](#_Toc61261347)

[6. PLANIFICACIÓN 16](#_Toc61261348)

[6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 16](#_Toc61261349)

[6.1.1. Consideraciones 16](#_Toc61261350)

[6.1.2. Planificación 16](#_Toc61261351)

[6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 17](#_Toc61261352)

[6.2.1. Objetivos de calidad 17](#_Toc61261353)

[6.2.2. Planificación para lograrlos 17](#_Toc61261354)

[6.2.3. Planificación de los cambios 18](#_Toc61261355)

[7. APOYO 18](#_Toc61261356)

[7.1. RECURSOS 18](#_Toc61261357)

[7.1.1. Generalidades 18](#_Toc61261358)

[7.1.2. Personas 18](#_Toc61261359)

[7.1.3. Infraestructura 18](#_Toc61261360)

[7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos. 19](#_Toc61261361)

[7.1.5. Conocimientos de la organización. 19](#_Toc61261362)

[7.2. COMPETENCIA DEL PERSONAL 19](#_Toc61261363)

[7.3. TOMA DE CONCIENCIA 19](#_Toc61261364)

[7.4. COMUNICACIÓN 20](#_Toc61261365)

[7.5. INFORMACION DOCUMENTADA 20](#_Toc61261366)

[7.5.1. Generalidades 20](#_Toc61261367)

[7.5.2. Creación y actualización. 21](#_Toc61261368)

[7.5.3. Control de la información documentada. 21](#_Toc61261369)

[8. OPERACIÓN 21](#_Toc61261370)

[8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 21](#_Toc61261371)

[8.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS 22](#_Toc61261372)

[8.2.1. Comunicación con el usuario 22](#_Toc61261373)

[8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio 22](#_Toc61261374)

[8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio 23](#_Toc61261375)

[8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios 23](#_Toc61261376)

[8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS 23](#_Toc61261377)

[8.3.1. Generalidades 23](#_Toc61261378)

[8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo 24](#_Toc61261379)

[8.3.4. Controles del diseño y desarrollo 25](#_Toc61261380)

[8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo 25](#_Toc61261381)

[8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo 26](#_Toc61261382)

[8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 26](#_Toc61261383)

[8.4.1. Generalidades 26](#_Toc61261384)

[8.4.2. Tipo y alcance de control 27](#_Toc61261385)

[8.4.3. Información para los proveedores externos 27](#_Toc61261386)

[8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 28](#_Toc61261387)

[8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio 28](#_Toc61261388)

[8.5.2. Identificación y trazabilidad 28](#_Toc61261389)

[8.5.3. Propiedad perteneciente a los asociados o proveedores externos 29](#_Toc61261390)

[8.5.4. Preservación 29](#_Toc61261391)

[8.5.5. Actividades posteriores a la entrega 29](#_Toc61261392)

[8.5.6. Control de los cambios 30](#_Toc61261393)

[8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 30](#_Toc61261394)

[8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 30](#_Toc61261395)

[9. EVALUACION DE DESEMPEÑO 31](#_Toc61261396)

[9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 31](#_Toc61261397)

[9.1.1. Generalidades 31](#_Toc61261398)

[9.1.2. Satisfacción del asociado 32](#_Toc61261399)

[9.1.3. Análisis y evaluación 32](#_Toc61261400)

[9.2. AUDITORIA INTERNA 32](#_Toc61261401)

[9.3. Revisión por la dirección 33](#_Toc61261402)

[9.3.1. Generalidades 33](#_Toc61261403)

[9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección 33](#_Toc61261404)

[9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección 34](#_Toc61261405)

[10. MEJORA 34](#_Toc61261406)

[10.1. Generalidades 34](#_Toc61261407)

[10.2. No conformidad y acción correctiva 35](#_Toc61261408)

[10.3. MEJORA CONTINUA 36](#_Toc61261409)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 5 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

**REVISIONES**

Relación y estado de revisión de los distintos apartados que conforman este manual.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Apartado** | **Motivos** |
| 01 | Enero 04 / 2021 | Todos | Creación del manual de calidad - Coopropiedad |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 6 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| OBJETO Y CAMPO DE APLICACION | | | | |
| La COOPERATIVA DEL SECTOR DE PROPIEDAD HORIZONTAL DE SANTANDER y cuya sigla es COOPROPIEDAD, con el compromiso a sus asociados de establecer una política de mejora continua ha diseñado el Manual de Gestión de Calidad con el objetivo de contar con un documento que evidencie la forma en que la Cooperativa se compromete a dar cumplimiento a los requisitos solicitados y brindar así satisfacción a las expectativas de los Asociados.  Este manual representa la estructura general del sistema de gestión de calidad de la Cooperativa y es el documento maestro utilizado como guía en la aplicación e implementación de los diversos aspectos propios de la norma NTC-ISO 9001:2015.  En su interior se puede encontrar información sobre la entidad, el alcance del sistema, control y distribución de este documento, así como la referencia de los procedimientos documentados y establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad.  El manual de calidad de COOPROPIEDAD se encuentra a disposición de las partes interesadas en nuestro Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la entidad con la calidad. | | | | |
| REFERENCIAS NORMATIVAS | | | | |
| ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. | | | | |
| TERMINOS Y DEFINICIONES | | | | |
| * **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. * **Objetivo de la Calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad. * **Manual de Calidad:** Documento que enuncia la Política de Calidad y describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa. * **Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 7 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultado. * **SGC:** (Sistema de Gestión de la Calidad) Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. * **Debe:** Indica requisito. * **Debería:** Indica recomendación. * **Puede:** Indica un permiso, una posibilidad o una capacidad. | | | | |
| CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | | |
| COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO | | | | |
| **Reseña histórica.** La COOPERATIVA DEL SECTOR DE PROPIEDAD HORIZONTAL DE SANTANDER, y cuya sigla es COOPROPIEDAD, dio su inicio con la visión empresarial de un grupo de personas que pensaron en la necesidad de crear un organismo de carácter asociativo para integrar a ella, a la comunidad prestadora de sus servicios al sector de propiedad horizontal. Desde el 21 de enero del año 2017 hasta hoy, COOPROPIEDAD se enfoca en posicionarse como cooperativa líder a nivel nacional al servicio del sector de la propiedad horizontal. | | | | |
| Misión | | | | |
| Coopropiedad a partir del aporte social, brindan servicios de crédito y beneficios a través de convenios comerciales a sus asociados, promoviendo su desarrollo sostenible y mejorando su calidad de vida y la de su entorno familiar. | | | | |
| Visión | | | | |
| Ser la Cooperativa líder a nivel nacional en los servicios de aporte y crédito prestados a sus asociados perteneciente al sector de propiedad horizontal. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 8 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Principios del cooperativismo. | | | | |
| COOPROPIEDAD es una cooperativa que basa el comportamiento de sus directivos, colaboradores y asociados, en general, en los principios del cooperativismo:   * **Libertad en la adhesión y en el retiro de los asociados.** Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas las personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades del ser humano, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa. * **Administración y gestión con participación democrática.** Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus asociados quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. * **Participación económica.** Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa, por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. * **Autonomía e independencia. La Cooperativa es independiente de los asociados que la conforman y tiene autonomía en la toma de sus decisiones.** * **Educación, formación e información.** La cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus asociados, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de esta. * **Integración económica y social con el sector cooperativo.** La cooperativa sirve a sus asociados más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras de integración locales, regionales, nacionales e internacionales. * **Participación y vinculación con la sociedad.** La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros y a su vez tiene la posibilidad de extender su radio de acción hacia la comunidad en general. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 9 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | | | | |
| Asociados. | | | | |
| Serán admitidos como asociados de LA COOPERATIVA todas las personas naturales o jurídicas, que cumplan con los siguientes requisitos:   * Ser persona natural que pertenezca activamente al sector de la Propiedad horizontal, mediante el ejercicio de su actividad técnica, tecnológica o profesional en cualquiera de sus modalidades de contratación de servicios a título personal o por intermedio de empresas prestadoras de servicios en las diferentes actividades que demande el sector de la propiedad horizontal o pertenecer a los órganos colegiados de administración o convivencia de las copropiedades. * Las personas jurídicas sin ánimo de lucro que tenga relación con el sector de la propiedad horizontal, siempre que allegue copia del acta del órgano de administración que apruebe su vinculación. * Las personas naturales que, de acuerdo con lo establecido en el presente estatuto, deseen asociarse a la COOPERATIVA con ocasión de la sustitución de los asociados fallecidos. * Conocer, aceptar y comprometerse a cumplir el estatuto y los reglamentos de la Cooperativa, que configuran el contrato del acuerdo cooperativo. * Presentar solicitud de admisión, por escrito, ante el Consejo de Administración. * Suscribir y pagar los aportes sociales individuales de acuerdo con los montos estipulados en el régimen económico del presente estatuto. * Haber recibido un curso básico de inducción sobre cooperativismo o comprometerse a recibirlo de acuerdo con los reglamentos y a participar en los programas educativos y de capacitación que desarrolle la COOPERATIVA. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 10 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * Facilitarle a la COOPERATIVA la información verídica y necesaria para llevar los registros y la base de datos que permita identificar su ubicación, el núcleo familiar, los niveles de ingresos en la actividad laboral que realiza y registrar toda la información legal requerida. * Cancelar por única vez, la cuota de asociatividad, equivalente al 50% del monto de los aportes sociales mensuales, con destino a: 50% al fondo de Educación y 50% al Fondo de Solidaridad. | | | | |
| Proveedores | | | | |
| Los proveedores aliados a COOPROPIEDAD desempeñan un papel importante para cumplir las expectativas de servicio de los asociados. La prestación de estos servicios mejora su calidad de vida y la de sus familias. Los servicios prestados son:   * SOAT. * Técnico mecánico. * Previsión Exequial * Óptica. * Laboratorio clínico. * Escuela de enseñanza y conducción. * Recaudo. * Entre otros. | | | | |
| Funcionarios | | | | |
| COOPROPIEDAD establece el perfil del equipo de trabajo, objetivo del cargo funciones y valores en sus respectivos manuales.  Dentro de los manuales de los funcionarios COOPROPIEDAD cuenta con:   * Manual de funciones de la gerencia. * Manual de funciones de la asistente administrativa y contable. * Manual de funciones del contador. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 11 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DETERMINACION DEL ALCANCE | | | | |
| Aplicación | | | | |
| El sistema de Gestión de la calidad de COOPROPIEDAD aplica para la prestación de los servicios DE APORTE Y CREDITO a nivel nacional, a sus asociados pertenecientes al sector de propiedad horizontal.  El sistema de Gestión, además de sus propios procesos, comprende las actividades de los procesos: estratégicos, misional de apoyo y evaluación. | | | | |
| * + - 1. **Procesos Estratégicos.** | | | | |
| El proceso a nivel estratégico tiene como objetivo direccionar la gestión administrativa y gerencial de COOPROPIEDAD, mediante políticas y objetivos que permitan el cumplimiento de su misión y visión.  Este proceso es liderado por la gerencia, la cual se compromete con la realización e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los asociados y partes interesadas en cumplimiento con la normatividad vigente y la mejora continua en sus procesos.  Dentro de estos procesos se encuentran:   * Dirección estratégica * Planeación estratégica | | | | |
| * + - 1. **Procesos de evaluación.** | | | | |
| Son los procesos relacionados directamente con las actividades de control y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. Dentro de estos procesos se encuentran:   * Gestión de la calidad. * Auditoría Interna. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 12 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * + - 1. **Procesos Misionales** | | | | |
| Son el conjunto de procesos que contribuyen directamente con el cumplimiento de la razón de ser de COOPROPIEDAD. Dentro de los procesos misionales se encuentran:   * Proceso de Aporte. * Proceso de Crédito. | | | | |
| * + - 1. **Procesos de apoyo.** | | | | |
| Los procesos de apoyo están enfocados en aquellos que aportan en la prestación de servicio de aporte y crédito. Este proceso está divido en las siguientes áreas:   * Gestión contable. * Gestión administrativa. | | | | |
| SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | | | | |
| El presente manual es una guía para establecer el compromiso con los procesos, actividades y procedimientos de la cooperativa COOPROPIEDAD establecidos en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, por tanto, establece las siguientes premisas:   * Identificar cada uno de sus procesos en cuanto a las entradas requeridas y las salidas esperadas. * Determinar y aplicar los métodos necesarios para asegurar una prestación de servicios eficientes. * Realizar seguimiento a los procesos y al sistema de gestión de la calidad. * Garantizar el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas. * Implementar mejoras en los procesos y el sistema de gestión de la calidad. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 13 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| Mapa de procesos |
|  |
| LIDERAZGO |
| LIDERAZGO Y COMPROMISO. |
| Generalidades. |
| El consejo de administración y la gerencia general están comprometidos con el Sistema de Gestión de la Calidad, para ofrecer una mejor experiencia en la prestación de servicios a sus asociados. El compromiso de la alta dirección se evidencia a través de: |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 14 de |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * El establecimiento de la política de calidad, la cual busca implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad. * El establecimiento de objetivos de calidad coherentes con la política de calidad. * El establecimiento de la Misión, Visión, y demás factores que aportan al mejoramiento continuo. * Asignación de recursos necesarios para el Sistemas de Gestión de la Calidad. | | | | |
| Enfoque al asociado. | | | | |
| COOPROPIEDAD, por medio de la gerencia general, se compromete a cumplir los requisitos relacionados con la prestación de sus servicios con el propósito de mantener altos índices de satisfacción por parte de los asociados.  El enfoque se puede evidenciar en la constante mejora en sus canales de comunicación para con los asociados, incluyendo el medio virtual como mecanismo oportuno de atención a los requerimientos de los asociados. | | | | |
| POLITICA DE CALIDAD | | | | |
| La COOPERATIVA DEL SECTOR DE PROPIEDAD HORIZONTAL DE SANTANDER, está comprometida con sus asociados, aliados estratégicos y colaboradores, en la prestación de servicios con calidad a través del proceso de la mejora continua, contando con talento humano competente, infraestructura apropiada y sistemas de información y comunicación idóneos para ser eficientes con compromiso de servicio a la comunidad perteneciente al sector de propiedad horizontal. | | | | |
| Comunicación de la política de calidad | | | | |
| La política de la calidad es difundida y entendida en todos los niveles de la cooperativa a través de la página virtual de COOPROPIEDAD, donde se encuentra disponible permanentemente para consulta de todos los colaboradores y asociados de la cooperativa. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 15 de |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN. |
| Responsabilidad y Autoridad |
| En COOPROPIEDAD se encuentran definidos los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad; se han definido las funciones, responsabilidades y competencias de cada uno de los cargos que realizan actividades que afectan la calidad del servicio. Las líneas de autoridad se han definido en la estructura organizacional, en la cual se representan las relaciones de autoridad. |
| * + - 1. **Organigrama** |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 16 de |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| Representante de la dirección. |
| El Consejo de Administración ha designado como representante del Sistema de Gestión de la Calidad a la Gerencia General de COOPROPIEDAD.  El representante de la dirección tiene la autoridad y responsabilidad para:   * Asegurarse que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas. * Informar al Consejo de administración de la cooperativa sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora. * Asegurarse de que se promueve el enfoque al asociado en toda la organización. * Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad. |
| PLANIFICACIÓN |
| ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES |
| Consideraciones |
| Las consideraciones generales para tener en cuenta en las acciones para abordar riesgos y oportunidades se definen en:   * MATRIZ DOFA DE COOPROPIEDAD. |
| Planificación |
| COOPROPIEDAD realiza la planificación de estrategias para mitigar sus debilidades, y amenazas aprovechando sus fortalezas y oportunidades. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 17 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS |
| Objetivos de calidad |
| * Contar con ***talento humano*** calificado para el desempeño de las funciones en el cargo asignado con el fin de garantizar la mejora continua y el desempeño de los procesos de calidad. * Prestar sus servicios en una ***infraestructura física y tecnológica adecuada*** que asegure una experiencia única a sus asociados. * Ofrecer ***servicios de calidad*** mediante respuesta oportuna, facilidad de acceso, asesoría efectiva y calidad humana a sus asociados. * Realizar ***mejora continua en los procesos*** mediante seguimiento, evaluación y acciones de mejora alineados con la política de calidad establecida. * Generar ***red de apoyo a los asociados*** de Coopropiedad, mediante vínculos entre asociados, la comunidad y los empleados con el fin de generar bienestar social y ayuda mutua. |
| Planificación para lograrlos |
| Para lograr los objetivos de calidad propuestos en el numeral 6.2.1., cuenta con los siguientes elementos de planificación en la prestación de sus servicios.   * Principios del cooperativismo establecidos en el estatuto de COOPROPIEDAD. * Procesos establecidos en el mapa de procesos. * Requisitos legales para la prestación de sus servicios. * Procedimientos, formatos y otros documentos requeridos en su operación. * Personal competente para el desempeño de sus funciones. * Asignación de recursos para su operación. * Convenios estratégicos para la mejorar de calidad de vida de los asociados y sus familias. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 18 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| Planificación de los cambios |
| Podrán generarse cambios a la estructura del Sistema de Gestión de Calidad por alguna de las siguientes razones:   * Cambios en las normas de referencia NTC ISO 9001:2015 * Cambios en los requisitos legales aplicables * Cambios en el direccionamiento estratégico de la entidad o en los procesos * Inclusión de nuevos servicios dentro del alcance del Sistema de Gestión. |
| APOYO |
| RECURSOS |
| Generalidades |
| Para la implementación eficiente del Sistema de Gestión de la Calidad se destinan recursos a través del presupuesto de la entidad; para su elaboración se analizan las necesidades de los procesos con el fin de garantizar y proporcionar los suministros y materiales necesarios que garanticen la eficacia del sistema. |
| Personas |
| Para los funcionarios que realizan actividades que afectan la conformidad con los requisitos de los servicios, se han definido y documentado los perfiles por competencias en los respectivos manuales de funciones. |
| Infraestructura |
| La infraestructura fundamental para la prestación del servicio está relacionada con el hardware, software y medios de administración de la información. Los procesos de aporte y crédito inician y terminan a través del sistema de información contable que tiene COOPROPIEDAD. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 19 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| Ambiente para la operación de los procesos. |
| COOPROPIEDAD, enfoca sus esfuerzos en mantener un ambiente de trabajo con armonía positiva contribuyendo al buen desempeño del personal con el fin de lograr la conformidad de los requisitos de los asociados.  Adicional ofrece a sus asociados una experiencia agradable en la prestación de servicios, información oportuna y completa por la competencia del recurso humano de Coopropiedad. |
| Conocimientos de la organización. |
| De acuerdo con el tercer principio del cooperativismo “Educación, formación e información”, COOPROPIEDAD cuenta con capacitaciones permanentes para sus asociados y colaboradores con temas de interés del sector del cooperativismo.   * Fuentes internas: Lecciones aprendidas, conocimientos compartidos adquiridos por la experiencia. * Fuentes externas: Capacitaciones y conferencias del sector cooperativo. |
| COMPETENCIA DEL PERSONAL |
| La competencia del personal está definida en los manuales de funciones de cada puesto de trabajo.   * Manual de funciones de la gerencia. * Manual de funciones de la asistente administrativa y contable. * Manual de funciones del contador. |
| TOMA DE CONCIENCIA |
| COOPROPIEDAD tiene publicado en su página web, la política y objetivos de calidad para la visualización de sus asociados y recurso humano. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 20 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| COMUNICACIÓN | | | | |
| * Que comunicar: Ajustes a los procesos y gestión de la calidad. * Cuando comunicar: Se comunicará cada vez que se realicen actualizaciones a los procesos y gestión de la calidad. * A quien comunicar: A los implicados en los ajustes que se realicen. * Como comunicar: Se comunicará por la página Web y correos electrónicos. * Quien comunica: La gerencia. | | | | |
| INFORMACION DOCUMENTADA | | | | |
| Generalidades | | | | |
| La estructura documental define la manera como está documentado el Sistema de Gestión de la Calidad. Los tipos de documentos establecidos por COOPROPIEDAD son los siguientes: | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 21 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Creación y actualización. | | | | |
| Para la creación y actualización de la información documentada se diseñó el procedimiento PC-01-Elaboración y control de la información documentada, en el cual se asegura:   * La identificación y descripción. * El formato y medios de soporte. * Revisión y aprobación. | | | | |
| Control de la información documentada. | | | | |
| El control de la información documentada se realiza de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento PC-02-Control de los registros asegurándose que la información:   * Este disponible y sea idónea para su uso. * Esté protegida adecuadamente.   Para el control de la información documentada, COOPROPIEDAD ha establecido las siguientes actividades   * Distribución, acceso, recuperación y uso. * Almacenamiento y preservación. * Control de cambios. * Conservación y disposición. | | | | |
| OPERACIÓN | | | | |
| PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL | | | | |
| La planificación, implementación y control de los procesos necesarios de COOPROPIEDAD se desarrolla de acuerdo con los siguientes ítems:   * Determinación de los requisitos para los productos y servicios. * Establecimiento de los criterios para: procesos y aceptación de los productos y servicios. * Determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. * Implementación del control de los productos de acuerdo con los criterios. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 22 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| * Determinación, mantenimiento y conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en los procesos que se llevan a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.   Toda la información, que sobre dicha planificación se realiza, se describe y controla, de acuerdo con lo indicado en el procedimiento PC-03-Control de las salidas no conformes. |
| REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS |
| Comunicación con el usuario |
| COOPROPIEDAD dispone de una página web www.coopropiedad.com por medio de la cual el asociado tiene la posibilidad de realizar cualquier tipo de consulta acerca de las diferentes actividades y servicios prestados.  Cuenta también de una dirección de correo electrónico (atencion@coopropiedad.com), donde el asociado puede exponer sus sugerencias o solicitudes de información.  Al mismo tiempo, en COOPROPIEDAD se mantienen también otras vías más convencionales de comunicación, como: teléfono y WhatsApp. |
| Determinación de los requisitos relacionados con el servicio |
| Para determinar los requisitos con los servicios que se van a ofrecer a los asociados, COOPROPIEDAD se asegura de que:   * Los requisitos para los servicios se definen, incluyendo: cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; y aquellos considerados necesarios por COOPROPIEDAD. * COOPROPIEDAD puede cumplir con las declaraciones acerca de los servicios que ofrece. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 23 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| Revisión de los requisitos relacionados con el servicio |
| COOPROPIEDAD tiene el objetivo de hacer la revisión de los requisitos relacionados con el servicio para determinar la capacidad de cumplimiento a los asociados, incluidos:   * los requisitos especificados por el proveedor, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma; * los requisitos no establecidos por el asociado, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido; * los requisitos especificados por COOPROPIEDAD; * los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios; * las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.   COOPROPIEDAD conserva la información documentada, cuando es aplicable:   * Sobre los resultados de la revisión. * Sore cualquier requisito nuevo para los servicios. |
| Cambios en los requisitos para los productos y servicios |
| COOPROPIEDAD se asegura de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados. |
| DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS |
| Generalidades |
| COOPROPIEDAD cuenta con el diseño del proceso de solicitud de crédito definido en el documento PR-CRE-01. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 24 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * + 1. **Planificación del diseño y desarrollo** | | | | |
| Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, COOPROPIEDAD tiene en consideración los siguientes ítems.   * la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo; * las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables; * las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo; * las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo; * las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios; * la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo; * la necesidad de la participación de los asociados en el proceso de diseño y desarrollo; * los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios; * el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los asociados y otras partes interesadas pertinentes; * la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo | | | | |
| Entradas para el diseño y desarrollo | | | | |
| COOPROPIEDAD determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar, considerando los siguientes aspectos:   * los requisitos funcionales y de desempeño; * la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares; * los requisitos legales y reglamentarios; * normas o códigos de prácticas que COOPROPIEDAD se ha comprometido a implementar; * las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.   COOPROPIEDAD conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 25 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| Controles del diseño y desarrollo |
| COOPROPIEDAD aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:   * se definen los resultados a lograr; * se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; * se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas; * se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto; * se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación; * se conserva la información documentada de estas actividades. |
| Salidas del diseño y desarrollo |
| COOPROPIEDAD se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:   * cumplen los requisitos de las entradas; * son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios; * incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación; * especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.   COOPROPIEDAD conserva la información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 26 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| Cambios del diseño y desarrollo |
| COOPROPIEDAD identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.  COOPROPIEDAD conserva la información documentada sobre:   * los cambios del diseño y desarrollo; * los resultados de las revisiones; * la autorización de los cambios; * las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos. |
| CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE |
| Generalidades |
| COOPROPIEDAD se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.  COOPROPIEDAD ha determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:   * los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de COOPROPIEDAD; * los productos y servicios son proporcionados directamente a los asociados por proveedores externos en nombre de COOPROPIEDAD; * un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de COOPROPIEDAD. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 27 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo y alcance de control | | | | |
| COOPROPIEDAD se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, no afectan de manera adversa a la capacidad de COOPROPIEDAD de entregar productos y servicios conformes, de manera coherente, a sus asociados.  Asegurándose además de que:   * los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de Calidad; * están definidos los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes; * determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.   Adicional COOPROPIEDAD tiene en consideración lo siguiente:  1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, en la capacidad de COOPROPIEDAD de cumplir regularmente los requisitos del asociado y los legales y reglamentarios aplicables;  2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo; | | | | |
| Información para los proveedores externos | | | | |
| COOPROPIEDAD se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.  COOPROPIEDAD comunica a los proveedores externos sus requisitos para:   * los procesos, productos y servicios a proporcionar; * la aprobación de: 1. productos y servicios; 2. métodos, procesos y equipos; 3. la liberación de productos y servicios; * la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; * las interacciones del proveedor externo con COOPROPIEDAD; * el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de COOPROPIEDAD; * las actividades de verificación o validación que COOPROPIEDAD, o sus asociados, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 28 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO | | | | |
| Control de la producción y de la provisión del servicio | | | | |
| COOPROPIEDAD tiene implementada la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.  Dichas condiciones incluyen, cuando es aplicable:   * la disponibilidad de información documentada que defina:  1. las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2. los resultados a alcanzar;  * la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; * la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios; * el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; * la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; * la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; * la implementación de acciones para prevenir los errores humanos; * la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. | | | | |
| Identificación y trazabilidad | | | | |
| COOPROPIEDAD utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.  COOPROPIEDAD identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento a través de la producción y prestación del servicio.  COOPROPIEDAD considera un requisito aplicable la trazabilidad en el desarrollo de la prestación de sus servicios. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 29 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| Propiedad perteneciente a los asociados o proveedores externos |
| COOPROPIEDAD cuida la propiedad perteneciente a los asociados o a proveedores externos mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada por la misma.  COOPROPIEDAD identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los asociados o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.  Cuando la propiedad de un asociado o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, COOPROPIEDAD informa de esto al asociado o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido. |
| Preservación |
| COOPROPIEDAD preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. |
| Actividades posteriores a la entrega |
| COOPROPIEDAD cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.  Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, COOPROPIEDAD considera:   * los requisitos legales y reglamentarios; * las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; * la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; * los requisitos del asociado; * la retroalimentación del asociado. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 30 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Control de los cambios | | | | |
| COOPROPIEDAD revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.  COOPROPIEDAD conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión. | | | | |
| LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | | |
| COOPROPIEDAD tiene implementadas disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.  La liberación de los productos y servicios al asociado no se llevan a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el asociado.  COOPROPIEDAD conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, dicha información incluye:   * evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; * trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. | | | | |
| CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | | | |
| * + 1. COOPROPIEDAD se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.   COOPROPIEDAD toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, aplicándose del mismo modo a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 31 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| COOPROPIEDAD trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:   * corrección; * separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; * información al asociado; * obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.   Verificando la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes. | | | | |
| * + 1. COOPROPIEDAD conserva la información documentada que: * describe la no conformidad; * describe las acciones tomadas; * describe todas las concesiones obtenidas; * identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad. | | | | |
| EVALUACION DE DESEMPEÑO | | | | |
| SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN | | | | |
| Generalidades | | | | |
| COOPROPIEDAD tiene determinado:   * qué necesita seguimiento y medición; * los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; * cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; * cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.   COOPROPIEDAD evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad conservando la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 32 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| Satisfacción del asociado |
| COOPROPIEDAD realiza el seguimiento de las percepciones de los asociados, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de encuestas, y retroalimentación del asociado, y determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. |
| Análisis y evaluación |
| COOPROPIEDAD analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.  Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:   * la conformidad de los productos y servicios; * el grado de satisfacción del asociado; * el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad; * sí lo planificado se ha implementado de forma eficaz; * la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; * el desempeño de los proveedores externos; * la necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad. |
| AUDITORIA INTERNA |
| * + 1. COOPROPIEDAD lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de Calidad: * es conforme con: 1) los requisitos propios de COOPROPIEDAD para su Sistema de Gestión de Calidad; 2) los requisitos de las normas de referencia; * se implementa y mantiene eficazmente. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 33 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * + 1. COOPROPIEDAD ha desarrollado e implantado un plan de auditoría interna donde indica cómo: * planificar, establecer, implementar y mantiene el programa de auditoría que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que debe tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a COOPROPIEDAD y los resultados de las auditorías previas; * definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría; * seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría; * asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la Dirección; * realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada; * conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías. | | | | |
| Revisión por la dirección | | | | |
| Generalidades | | | | |
| La Dirección de COOPROPIEDAD revisa el Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de COOPROPIEDAD. | | | | |
| Entradas de la revisión por la dirección | | | | |
| La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:   * el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; * los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad; * la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:  1. la satisfacción del asociado y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 34 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 2. el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 3. las no conformidades y acciones correctivas; 4. los resultados de seguimiento y medición; 5. los resultados de las auditorías; 6. el desempeño de los proveedores externos;  * la adecuación de los recursos; * la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades; * las oportunidades de mejora.   Y la información y los resultados del Sistema de Garantía Interna de Calidad. | | | | |
| Salidas de la revisión por la dirección | | | | |
| Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:   * las oportunidades de mejora; * cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad; * las necesidades de recursos.   COOPROPIEDAD conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Dirección y de las acciones propuestas en las Actas de Revisión del Sistema. | | | | |
| MEJORA | | | | |
| Generalidades | | | | |
| COOPROPIEDAD determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del asociado y aumentar la satisfacción de este, incluyendo:   * la mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas; * la corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados; * la mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Garantía Interna de Calidad. | | | | |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 35 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| No conformidad y acción correctiva |
| * + 1. Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, COOPROPIEDAD: * Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:   1) Toma acciones para controlarla y corregirla;  2) Hace frente a las consecuencias;   * Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:   1) La revisión y el análisis de la no conformidad;  2) La determinación de las causas de la no conformidad;  3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;   * Implementa cualquier acción necesaria; * Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; * Si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y * Si fuera necesario, hace cambios al sistema de gestión de la calidad.   Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, quedando todo ello recogido en un plan de acciones correctivas |
| * + 1. COOPROPIEDAD conserva información documentada como evidencia de: * La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; * Los resultados de cualquier acción correctiva. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE CALIDAD** | | | **Código: MC-01** |
| **Versión: 01** |
| Página 36 de 36 |
| Revisó | | Aprobó | Fecha de aprobación  Acta | |

|  |
| --- |
| MEJORA CONTINUA |
| COOPROPIEDAD mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Garantía Interna de Calidad.  COOPROPIEDAD considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. |