

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: M-12 PÁGINA: 1 de 44

# MANUAL DE CALIDAD

## ISO 9001: 2015

**Asociación de Cooperativas y  
Empresas Solidarias del Huila  
(ASOCOOPH)**

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 2 de 43

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO DEL MANUAL.....	6
2. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	6
3. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	6
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	6
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.....	17
4.1.1. Historia.....	20
4.1.2. Misión.....	20
4.1.3. Visión.....	21
4.1.4. Valores institucionales.....	21
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	22
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	23
4.3.1. Aplicabilidad.....	23
4.3.2. No aplicabilidad.....	23
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.....	23
5. LIDERAZGO.....	26
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	26
5.1.1. Generalidades.....	26
5.1.2. Comunicación con las asociadas.....	26
5.2. POLÍTICA.....	26
5.2.1. Establecimiento de la política de calidad.....	26
5.2.2. Comunicación de la política de calidad.....	27
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....	27
6. PLANIFICACIÓN.....	28
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	28
6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	29
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS .....	30
7. APOYO.....	31
7.1. RECURSOS.....	31

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 3 de 43

7.1.1.	Generalidades.....	31
7.1.2.	Personas.....	31
7.1.3.	Infraestructura.....	31
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos.....	32
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición.....	32
7.1.5.1.	Generalidades.....	32
7.1.5.2.	Trazabilidad de las mediciones.....	32
7.1.6.	Conocimiento de organización.....	32
7.2.	COMPETENCIA.....	33
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA.....	33
7.4.	COMUNICACIÓN.....	33
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	34
7.5.1.	Generalidades.....	34
7.5.2.	Creación y actualización.....	34
7.5.3.	Control de la información documentada.....	35
8.	OPERACIÓN.....	35
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	35
8.2.	REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS.....	36
8.2.1.	Comunicación con las asociadas.....	36
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los servicios.....	36
8.2.3.	Revisión para los servicios.....	37
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS.....	37
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	37
8.4.1.	Generalidades.....	37
8.4.2.	Tipo y alcance del control.....	37
8.4.3.	Información para proveedores externos.....	38
8.5.	PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	38
8.5.1.	Control de la provisión del servicio.....	38
8.5.2.	Identificación y trazabilidad.....	39
8.5.3.	Propiedad perteneciente a asociadas o externos.....	39
8.5.4.	Preservación.....	39
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega.....	39
8.5.6.	Control de los cambios.....	40

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 4 de 43

8.6.	LIBERACIÓN DE SERVICIOS.....	40
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	40
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	41
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	41
9.1.1.	Generalidades.....	41
9.1.2.	Satisfacción de las asociadas.....	41
9.1.3.	Análisis y evaluación.....	41
9.2.	AUDITORÍA INTERNA.....	42
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	42
10.	MEJORA.....	43
10.1.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	43
10.2.	MEJORA CONTINUA.....	43

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 5 de 43

## LISTA DE TABLAS

- TABLA 1. ESTRATEGIAS DE ASOCOOPH.....7

## ILUSTRACIONES

- ILUSTRACIÓN 1. MAPA DE PROCESOS DE ASOCOOPH.....14

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 6 de 43

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer y describir el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la asociación de cooperativas y empresas solidarias del Huila ASOCOOPH basado en la Norma ISO 9001:2015 y servir como plataforma de mejoramiento continuo a través de la política de calidad, misión y visión institucionales así como los objetivos de calidad para proporcionar nuestros servicios cumpliendo con los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

Este manual describe el Sistema de Gestión de Calidad, el alcance y la justificación de las exclusiones junto con la descripción y relación entre los procesos. Así mismo, para cada sección se hace referencia a los procedimientos establecidos correspondientes.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos indicados a continuación corresponden la norma ISO 9001:2015, sistema de gestión de la calidad.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 3.1. <sup>1</sup>Términos relativos a la persona o personas

- Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- Consultor del sistema de gestión de la calidad: Persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad, dando asesoramiento o información.
- Participación activa: Tomar parte en una actividad, evento o situación
- Compromiso: Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.

<sup>1</sup> Norma ISO 9001:2015 – Fundamentos y vocabulario.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 7 de 43

- Autoridad para disponer, gestión de la decisión, autoridad de decisión: Persona o grupo de personas a quienes se ha asignado la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones sobre la configuración.
- Responsable de la resolución de conflictos: Persona individual designada por un proveedor de PRC para ayudar a las partes en la resolución de un conflicto

### 3.2. Términos relativos a la organización

- Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos
- Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos
- Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad
- Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u *organización* o requerido por ella
- Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio.
- Proveedor externo: Proveedor que no es parte de la organización.
- Proveedor de un proceso de resolución de conflictos: Persona u organización que provee y opera un proceso de resolución de conflictos externo.
- Asociación: organización formada por organizaciones o personas miembro.
- Función metrológica: Unidad funcional con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 8 de 43

### 3.3. Términos relativos a la actividad

- Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.
- Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- Gestión de la calidad: Gestión con respecto a la calidad.
- Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.
- Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad
- Gestión de la configuración: Actividades coordinadas para dirigir y controlar la configuración.
- Control de cambios: Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.
- Actividad: El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.
- Gestión de proyectos: Planificación, organización, seguimiento, control e informe de todos los aspectos de un proyecto y la motivación de todos aquellos que están involucrados en él para alcanzar los objetivos del proyecto.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 9 de 43

### 3.4. Términos relativos al proceso

- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto
- Proyecto: proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- Realización del sistema de gestión de la calidad: Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad
- Adquisición de competencia: Proceso para alcanzar competencia.
- Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Contratar externamente: Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.
- Contrato: Acuerdo vinculante
- Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.

### 3.5. Términos relativos al sistema

- Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 10 de 43

- Sistema de gestión de la calidad: Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad
- Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo
- Política: Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.
- Política de la calidad: Política relativa a la calidad.
- Visión: Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.
- Misión: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- Estrategia: Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

### 3.6. Términos relativos a los requisitos

- Objeto, entidad, ítem: Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse
- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- Clase: Categoría o rango dado a diferentes requisitos para un objeto que tienen el mismo uso funcional
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Requisito de la calidad: Requisito relativo a la calidad.
- Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 11 de 43

- Requisito reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.
- Información sobre configuración del producto: Requisito u otra información para el diseño, la realización, la verificación, el funcionamiento y el soporte de un producto.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- Capacidad: Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.
- Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto
- Confiabilidad: Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera
- Innovación: Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.

### **3.7. Términos relativos al resultado**

- Objetivo: Resultado a lograr
- Objetivo de la calidad: Objetivo relativo a la calidad
- Éxito: Logro de un objetivo.
- Éxito sostenido: Éxito durante un periodo de tiempo
- Salida: Resultado de un proceso.
- Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 12 de 43

- Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- Desempeño: Resultado medible
- Riesgo: Efecto de la incertidumbre
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

### **3.8. Términos relativos a los datos, la información y la documentación**

- Datos: Hechos sobre un objeto.
- Información: Datos que poseen significado.
- Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo
- Sistema de información: Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.
- Documento: Información y el medio en el que está contenida
- Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- Especificación: Documento que establece requisitos.
- Manual de la calidad: Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- Plan de la calidad: Especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un objeto específico.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 13 de 43

- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- Plan de gestión de proyecto: Documento que especifica qué es necesario para cumplir los objetivos del proyecto.
- Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista

### 3.9. Términos relativos al cliente

- Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o su servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.
- Código de conducta de la satisfacción del cliente: Promesas hechas a los clientes por una organización relacionadas con su comportamiento, orientadas a aumentar la satisfacción del cliente y las disposiciones relacionadas
- Conflicto: Desacuerdo, que surge de una queja presentada a un proveedor de PRC.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 14 de 43

### 3.10. Términos relativos a las características

- Característica: Rasgo diferenciador.
- Característica de la calidad: Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito.
- Factor humano: Característica de una persona que tiene un impacto sobre un objeto bajo consideración.
- Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- Configuración: Características funcionales y físicas interrelacionadas de un producto o servicio definidas en la información sobre configuración del producto.
- Configuración de referencia: Información sobre configuración del producto que establece las características de un producto o servicio en un punto determinado en el tiempo, que sirve como referencia para actividades durante todo el ciclo de vida del producto servicio.

### 3.11. Términos relativos a las determinaciones

- Determinación: Actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos
- Revisión: Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.
- Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
- Equipo de medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 15 de 43

- Inspección: Determinación de la conformidad con los requisitos especificados.
- Ensayo: Determinación de acuerdo con los requisitos para un uso o aplicación previsto específico.
- Evaluación del avance: Evaluación del progreso en el logro de los objetivos del proyecto.

### 3.13. Términos relativos a las acciones

- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
- Reparación: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- Desecho: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto

### 3.14. Términos relativos a la auditoría

- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Auditoría combinada: Auditoría llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 16 de 43

- Auditoría conjunta: Auditoría llevada a cabo a un único auditado por dos o más organizaciones auditoras.
- Programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.
- Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría (3.13.7) y que es verificable
- Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- Auditado: Organización que es auditada
- Guía: Persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor.
- Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.
- Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
- Observador: Persona que acompaña al equipo auditor.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 17 de 43

#### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH representa, promueve e integra a las entidades de economía solidaria del departamento de Huila. Para esto cuenta con los órganos de administración y control, siendo la Asamblea General de Asociadas su máxima autoridad y quien elige al Consejo Directivo, la Junta de Vigilancia y la revisoría fiscal; la Dirección Ejecutiva es elegida por el Consejo de Administración.

Como órganos de dirección de la asociación de cooperativas y empresas solidarias del Huila, se encuentran:

- Asamblea General
- Consejo Directivo
- Dirección Ejecutiva

Como órganos de Control y Vigilancia de la asociación de cooperativas y empresas solidarias del Huila, se encuentran:

- Revisor Fiscal
- Junta de Vigilancia

De acuerdo a la planeación estratégica 2016-2020 identificada con el código M-01 se realizó la matriz DOFA identificada con el código MT-01, con la cual se evidencio las estrategias de la asociación.

**VER ANEXO 1. M-01 Plan estratégico**

**VER ANEXO 2. MT-01 Matriz DOFA**

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 18 de 43

Perspectiva	Descripción Objetivo	Tipo Estrategia	Estrategia
Financiera	Asegurar el incremento de los aportes sociales por el fortalecimiento de las asociadas y la vinculación de nuevas organizaciones.	LA	Vinculación de organizaciones del sector, que reportan a la superintendencia de la economía solidaria.
		LO	Reconocimiento a la puntualidad y compromisos de las entidades asociadas.
	Asegurar los ingresos por cuotas de apoyo a la integración y los servicios ofrecidos por la asociación.	LO	Construyendo la infraestructura propia de la asociación.
Cliente/Asociado	Participación del Gremio Solidario en escenarios gremiales públicos y privados de orden internacional, nacional, departamental y local, retroalimentando su base social.	FA	Incidir políticamente en los planes de desarrollo del Gobierno Municipal.
		FA	Fortalecimiento y funcionamiento de los comités sectoriales y técnicos.
		FO	Participación de Asocoooph en diferentes escenarios de representación pública y privada.
	Potencializar las comunicaciones de Asocoooph con sus miembros, entidades agremiadas y público externo, para la visibilización de sus proyectos, logros y metas, además de posicionar el modelo de economía solidaria, a través de los medios de comunicación institucionales y masivos, atendiendo a una política definida de comunicaciones.	FA	Creación de la Red de Comunicaciones Solidaria del Huila.
		FO	Crear el Plan de Comunicaciones de Asocoooph 2016.
		LO	Creación y difusión de contenidos periodísticos referentes al modelo solidario, a Asocoooph y a sus entidades asociadas.
		LO	Creación del Manual de Imagen Corporativa de Asocoooph
	Promocionar las diferentes actividades, eventos, capacitaciones y convenios que realiza ASOCOPH, para el	FA	Fortalecimiento a las nuevas asociadas a ASOCOPH a través de apoyo y soporte institucional para su defensa, fortalecimiento y consolidación institucional.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 19 de 43

	fortalecimiento y consolidación institucional.	LO	Celebración de forma colectiva de fechas importantes para el gremio.
	Estimular la conformación y crecimiento de espacios que permitan el desarrollo de la participación y el Emprendimiento de los jóvenes en las organizaciones solidarias.	FA	Fomentar acciones que permitan avanzar en el desarrollo de la Red Juvenil Solidaria del Huila.
	Emprendimiento de los jóvenes en las organizaciones solidarias.	FO	Articulación de los procesos de participación e incidencia juvenil desde Asocoooph con sus organizaciones asociadas y el público externo.
	Incidir en las políticas de investigación y desarrollo curricular en las IES.	FO	Articulando la academia con la economía solidaria del Huila.
<b>Procesos Internos</b>	Dinamizar e integrar la base social, generando espacios a nivel regional que permitan colaboración, integración y proyectos compartidos.	FA	Fortalecimiento de la intercooperación.
		FA	Fortalecimiento del consumo de los productos y servicios de las organizaciones solidarias.
		FO	Fortalecimiento de los ingresos para Asocoooph e impacto de los recursos en educación formal.
		LO	Fortalecimiento institucional y organizacional.
	Identificar, documentar, socializar e implementar los procesos de la organización.	LO	Definición de procesos debidamente documentados, fortalecidos y socializados
<b>Crecimiento y Aprendizaje</b>	Capacitar permanentemente a Directivos, empleados y asociados en valores y principios cooperativos y solidarios, que permita generar sentido de pertenencia hacia el sector y fomente la cultura solidaria.	LO	Estudio continuo a las organizaciones asociadas, determinando las necesidades claves con base en el portafolio.
		LO	Fomentando el desarrollo del Encuentro Folclórico solidario, la Novena Navideña Solidaria y la Integración Navideña Solidaria.

**Tabla 1 Plan estratégico ASOCOOPH – fuente: propia**

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 20 de 43

## **4.1. Comprensión de la organización y su contexto**

### **4.1.1. Historia**

Con el propósito de desarrollar acciones articuladas para mejorar el desempeño de las cooperativas del departamento del Huila, fue constituida el 19 de septiembre de 1982 la ESCUELA DE EDUCACIÓN E INTEGRACIÓN COOPERATIVA (EDICOPH), organismo de carácter gremial con fines de representación y fortalecimiento institucional, que integró a las entidades y reforzó sus recursos técnicos y materiales, así como la capacidad de trabajo de los dirigentes, la educación cooperativa y la investigación en el sector.

En el año 1991 las cooperativas que hacían parte de EDICOPH decidieron ya no solo reconocer al cooperativismo como un movimiento importante y de gran influencia en la región, sino que plantearon la posibilidad de ampliar el campo de acción de dicha organización a todas las entidades que operaban bajo el modelo de la economía solidaria.

Es así como surge la ASOCIACIÓN DE COOPERATIVAS Y EMPRESAS SOLIDARIAS DEL HUILA – ASOCOOPH, fundada el 12 de enero de 1992 y autorizada mediante Personería Jurídica No. 1994 del 29 de mayo de 1992 por el DANCOOP (Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas – Ley 79/88); inscrita en la Cámara de Comercio de Neiva con la Matricula Mercantil No. 6257 del 13 de junio de 2001 y acreditada desde el año 2002 por DANSOCIAL para impartir educación en economía solidaria. Hoy por hoy ASOCOOPH cumple una destacada labor de representación, formación y liderazgo empresarial cooperativo en el Huila, y propende por la defensa, promoción, integración, proyección y reconocimiento del modelo de economía solidaria y de sus entidades asociadas de los diferentes sectores, ahorro y crédito, educación, transporte, salud, servicios de seguros y exequiales, fondos de empleados y trabajo asociado, entre otros.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 21 de 43

#### **4.1.2. Misión**

Somos una organización gremial que representa, promueve e integra a las entidades de economía solidaria del departamento del Huila, bajo los preceptos de la doctrina universal del cooperativismo.

#### **VER ANEXO 3. M-02 Misión.**

#### **4.1.3. Visión**

En el año 2020 Asocoooph será líder regional en la red de organizaciones de economía solidaria nacional, reconocida por la incidencia de la filosofía cooperativa y solidaria en los lineamientos para la política pública, económica y social.

#### **VER ANEXO 4. M-03 Visión**

#### **4.1.4. Valores Institucionales**

- Solidaridad: Somos solidarios porque damos, ofrecemos, compartimos y ayudamos sin esperar retribución alguna; porque estamos unidos al otro haciendo una sus necesidades o voluntades.
- Ayuda Mutua: Practicamos la ayuda mutua porque reconocemos al otro, valoramos su importancia y estamos dispuestos a actuar en cooperación para alcanzar metas comunes. «Si ayudas a alguien a subir la montaña, tú también te acercas más a la cima.
- Democracia: Asumimos el compromiso de hacer partícipes de la agremiación y de la toma de decisiones a nuestras entidades asociadas.
- Equidad: Valoramos la equidad como una forma de dar a cada cual lo que se merece o ha ganado, según sea su grado de participación o aporte.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 22 de 43

- Responsabilidad: Somos responsables porque respondemos por los actos propios y garantizamos el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la asociación y con otros.
- Igualdad: Ofrecemos el mismo trato y condiciones a cada asociado sin discriminación de sexo, etnia, clase social, credo y/o capacidad intelectual o física.

### **VER ANEXO 5. M-04 Valores institucionales**

#### **4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.**

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH determino las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad, además de los requisitos de estas por medio de la matriz de las partes interesadas identificada con el código MT-02.

Para la realización de la matriz, se tuvo en cuenta el nombre de la parte interesada; si esta era pertinente o no para la organización; su afectación a la organización bajo cuatro criterios de: satisfacción al cliente, sistema de gestión, relaciones legales y estado de la organización en la cual se aplicaba una calificación de 1, 3 y 5 siendo 1 la menor y 5 la mayor afectación para luego obtener el promedio de la misma; Las necesidades de las partes interesadas; las expectativas de las partes interesadas y por último como la organización cumple con estas necesidades y expectativas.

La identificación y el análisis continuo de las partes interesadas permiten al Sistema de Gestión de Calidad abordar los requisitos establecidos, los riesgos y las oportunidades que pueden afectar la calidad y la satisfacción de los asociados.

### **VER ANEXO 6. MT-02 Matriz de las partes interesadas**

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 23 de 43

### **4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

#### **4.3.1. Aplicabilidad**

El Manual de Calidad traza las políticas, los procesos y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2015.

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH realiza actividades para la representación, promoción e integración a las entidades de economía solidaria del departamento del Huila.

#### **VER ANEXO 7. M-05 Alcance**

#### **4.3.2. No aplicabilidad**

La asociación ha determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones de esta instalación y son documentados como exclusiones.

- Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.
- Diseño y desarrollo del servicio: sección 8.3.

### **4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS**

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH en busca de establecer y mejorar continuamente, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Ha determinado los procesos necesarios para buen funcionamiento del sistema de calidad y su aplicación a través de la organización mediante la realización del mapa de procesos identificado con el código M-06, para:

- Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas para cada proceso.
- Determinar la secuencia de cada proceso a través de ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 24 de 43

- Determinar los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño para así asegurar control sobre estos procesos.
- Determinar los recursos necesarios para cada proceso.
- Asignar responsabilidades determinadas para cada proceso.
- Identificar los riesgos y oportunidades para cada proceso.
- Garantizar la calidad en la prestación de los servicios proporcionados a las asociadas.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

**VER ANEXO 8. M-06 Mapa de procesos.**

**VER ANEXO 8.1. CP-01 Caracterización Direccionamiento y Control**

**VER ANEXO 8.2. CP-02 Caracterización Sistema Gestión Calidad**

**VER ANEXO 8.3. CP-03 Caracterización Fortalecimiento y Mercadeo**

**VER ANEXO 8.4. CP-04 Caracterización Educación**

**VER ANEXO 8.5. CP-05 Caracterización Gestión Proyectos**

**VER ANEXO 8.6. CP-06 Caracterización Comunicaciones**

**VER ANEXO 8.7. CP-07 Caracterización Representación**

**VER ANEXO 8.8. CP-08 Caracterización Contabilidad**

**VER ANEXO 8.9. CP-09 Caracterización Secretaría**

**VER ANEXO 8.10. CP-10 Caracterización Cartera**

**VER ANEXO 8.11. CP-11 Caracterización Gestión De Facturación**

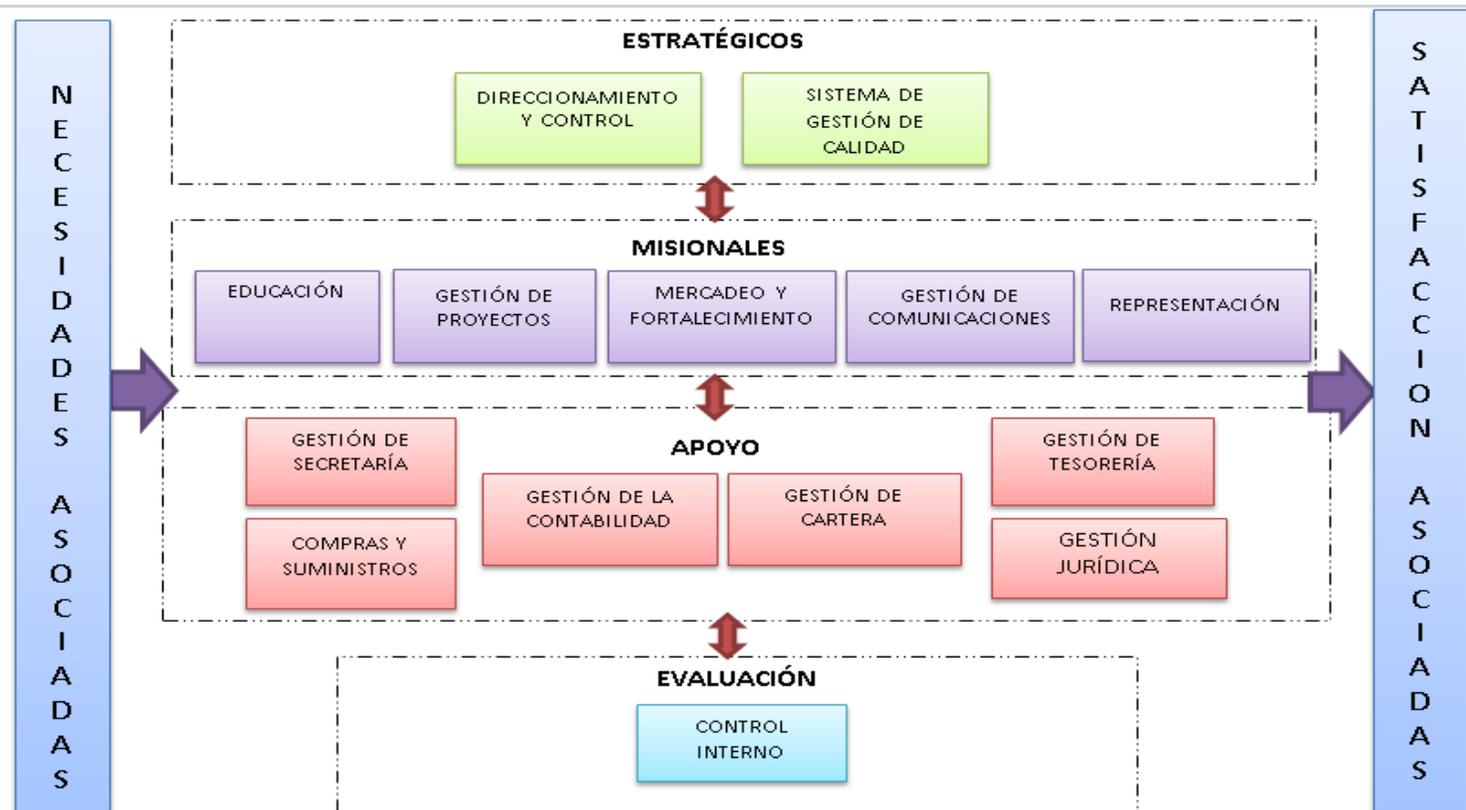
**VER ANEXO 8.12. CP-12 Caracterización Compras y Suministro**

**VER ANEXO 8.13. CP-13 Caracterización Apoyo Jurídico**

**VER ANEXO 8.14. CP-14 Caracterización Control Interno**

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 25 de 43

En el siguiente gráfico se detallan los procesos llevados a cabo en la asociación de cooperativas y empresas solidarias del Huila ASOCOOPH y su interacción en el ámbito del Sistema de Gestión de Calidad.



**Ilustración 1 Mapa de procesos ASOCOOP**  
Fuente: Propia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ASOCOOPH ISO 9001:2015	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 26 de 44

## **5. LIDERAZGO**

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

#### **5.5.1. Generalidades.**

La Dirección Ejecutiva de la asociación de cooperativas y empresas solidarias del Huila ASOCOOPH, es la principal responsable en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de la mejora continua del mismo. Para asegurar esto, la dirección comunica a todos los empleados, mediante los canales establecidos, las tareas de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades de las asociadas. La Dirección es responsable de asignar y gestionar los recursos necesarios para implantar este Sistema de Gestión de Calidad y de revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y la política de calidad, además del buen funcionamiento del mismo.

#### **5.1.2. Enfoque a las asociadas**

La Dirección de ASOCOOPH asegura la oportuna y adecuada atención a las asociadas y demás partes interesadas, además del cumplimiento de sus requisitos de acuerdo con lo establecido en los puntos 8.2.1 y 9.1.2 de este manual.

### **5.2. POLÍTICA**

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

ASOCOOPH realiza actividades para la representación, promoción e integración a las entidades de economía solidaria del departamento del Huila, comprometiéndose a ser el líder regional en la red de organizaciones de economía solidaria a nivel nacional además de obtener reconocimiento por la incidencia de la filosofía cooperativa y solidaria en los lineamientos para la política pública, económica y social; mediante la vinculación de organizaciones del sector, que reportan a la superintendencia de la economía solidaria, el estudio continuo a las

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 27 de 43

asociadas para determinar sus necesidades, la definición de sus procesos debidamente documentados y la incidencia política en los planes de desarrollo del gobierno municipal.

## **VER ANEXO 9. M-07 Política de calidad**

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

La Dirección de la Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH, asume el compromiso de difundir esta política de calidad a todo su personal, mediante la distribución de este Manual de Calidad y en los siguientes medios:

- Portal Web.
- Tabloides dispuestos en sitios de circulación general.
- Material físico del S.G.C.

### **5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

La Dirección Ejecutiva de ASOCOOPH ha establecido las relaciones entre el personal de la asociación, las cuales se encuentran estipuladas en el Organigrama identificado con el código M-08 Los roles y las responsabilidades de cada funcionario, se encuentran definidas en la descripción de los cargos.

#### **VER ANEXO 10 M-08 Organigrama**

#### **VER ANEXO 11 Perfil de cargos y responsabilidades**

##### **VER ANEXO 11.1. RR-01 Director Ejecutivo**

##### **VER ANEXO 11.2. RR-02 Coordinador Servicio Al Asociado**

##### **VER ANEXO 11.3. RR-03 Coordinador Educación**

##### **VER ANEXO 11.4. RR-04 Coordinador Proyectos**

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 28 de 43

**VER ANEXO 11.5. RR-05 Coordinador Finanzas y Presupuestos**

**VER ANEXO 11.6. RR-06 Coordinador Comunicaciones**

**VER ANEXO 11.7. RR-07 Secretaria General**

**VER ANEXO 11.8. RR-08 Tesorero**

**VER ANEXO 11.9. RR-09 Asesor Jurídico**

**VER ANEXO 11.10. RR-10 Auxiliar Soporte Técnico**

**VER ANEXO 11.11. RR-11 Auxiliar Servicios Generales y Mensajería**

La Dirección Ejecutiva de ASOCOOPH, ha designado a la coordinación de Apoyo al Asociado como su representante, de manera que este posea la autoridad y responsabilidad para asegurar que se ponen en práctica permanentemente los requisitos de la Norma ISO 09001:2015. Este representante debe:

- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la alta dirección del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Dar seguimiento al programa de auditorías internas de calidad.
- Asegurar la resolución a tiempo de las acciones correctivas y preventivas.
- Propiciar la toma de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Asegurar la promoción de la toma de conciencia de los requisitos de las asociadas en todos los niveles de la asociación.

## **6. PLANIFICACIÓN**

### **6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH, identifico a través de la matriz de riesgo, los posibles riesgos u oportunidades

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 29 de 43

existentes para cada uno de los procesos desarrollados, dicha matriz se identifica con el código MT-03, para esto utilizo la NTC-31000 GESTIÓN DEL RIESGO.

De acuerdo a lo especificado en la Guía para la Administración del Riesgo se identificó en la matriz los siguientes ítems:

- a) Los riesgos u oportunidades y su descripción.
- b) El factor que origino el riesgo.
- c) Las causas que originaron los riesgos u oportunidades.
- d) Tipo de riesgo u oportunidad.
- e) Las consecuencias que se podrían originar del riesgo u oportunidad.
- f) Clasificación del riesgo u oportunidad según su probabilidad e impacto.
- g) Descripción y calificación de los controles existentes para los riesgos o las oportunidades.
- h) Reevaluación del riesgo o la oportunidad, teniendo en cuenta la calificación de los controles.
- i) Acciones correctivas si son necesarias.

## **VER ANEXO 12. MT-03 Matriz de riesgos**

### **6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

Los objetivos de calidad identificados con el código M-09 son fijados por ASOCOOPH en base a la planeación estratégica 2016:2020, de manera que exista una total relación entre esta y el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de calidad son:

- Lograr la eficiencia y la eficacia institucional de ASOCOOPH.
- Mejorar las condiciones técnicas, administrativas, de gestión y de control de las asociadas.
- Estimular la participación de las organizaciones asociadas al gremio.
- Fortalecer el trabajo juvenil en las organizaciones solidarias.
- Fortalecer la participación de los diferentes actores a través de procesos de formación y capacitación.
- Crear y fomentar redes de integración cooperativa y solidaria.
- Incidir en las políticas de investigación y desarrollo curricular en las IES.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 30 de 43

- Promover y visibilizar el modelo cooperativo y solidario, a través de la comunicación.
- Incidir en las políticas del sector público, privado y solidario.
- Aumenta el patrimonio institucional.
- Aumentar los ingresos operacionales.

### **VER ANEXO 13. M-09 Objetivos de calidad**

#### **6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

Mediante la revisión del Sistema de Gestión de Calidad y las herramientas de planificación, la Dirección ASOCOOPH se compromete con el cumplimiento tanto de los objetivos como los requisitos del sistema. Las herramientas de planificación son:

- La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- La información documentada de apoyo como: procedimientos, formatos, entre otros.
- Los objetivos de calidad y los planes de actividades para cumplirlos.
- Las acciones derivadas de las revisiones del sistema.

Los cambios que deban realizarse en el Sistema de Gestión de Calidad, se analizan en la revisión del sistema, tanto en lo que se refiere a las actividades de ASOCOOPH, cambios organizativos, de personal, de equipos e instalaciones, de aplicaciones informáticas, según se define en el Procedimiento Revisión y Planificación del Sistema P-01 y los formatos existentes para su control identificados F-01, F02, F-03, F-04.

### **VER ANEXO 15. P-01 Revisión y planificación SGC**

### **VER ANEXO 16. F-01 Revisión SGC**

### **VER ANEXO 18. F02 Acciones de mejora**

### **VER ANEXO 19. F03 Acta de revisión SGC**

### **VER ANEXO 20. F04 Planificación SGC**

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 31 de 43

## **7. APOYO**

### **7.1. Recursos**

#### **7.1.1. Generalidades**

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH ha identificado y proporciona los recursos necesarios para implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de las asociadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

#### **7.1.2. Personas**

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila se asegura que los miembros del sistema que realicen actividades que afecten la conformidad con los requisitos de los servicios, sean competentes con base en su adecuada formación, experiencia y habilidades de acuerdo a lo establecido en el punto 5.3 de este manual.

#### **7.1.3. Infraestructura**

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila tiene como herramienta principal para identificar las necesidades en infraestructura, equipos, software, hardware y otros servicios la reunión de revisión del Sistema de Gestión de Calidad, así como las reuniones periódicas de los responsables de los procesos y las sugerencias del personal.

**VER ANEXO 21. M-10 Plano de Asocoooph**

**VER ANEXO 22. MT-04 Recursos Asocoooph**

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 32 de 43

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

Las necesidades en cuanto a mejora y mantenimiento de las condiciones requeridas para la ejecución de aquellas actividades que afectan a la calidad del servicio prestado a las asociadas son determinadas por los responsables de cada proceso y serán analizadas durante la revisión del sistema a fin de asegurar su adecuación en todo momento.

Las condiciones actuales se pueden ver definidas en la matriz de riesgo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo identificado con el código MT-05.

**VER ANEXO 23. MT-05 Matriz Riesgo SST.**

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

##### **7.1.5.1. Generalidades**

Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH, se compromete a garantizar todos los recursos necesarios de los servicios suministrados para cada proceso, asegurar que el seguimiento y medición sean apropiadas y mantener la mejora continua en el sistema de gestión. Haciendo compromiso de conservar la información documentada y apropiada como evidencia.

##### **7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones**

Debido a la naturaleza del servicio, este numeral fue excluido del Sistema de Gestión de Calidad.

##### **7.1.5. Conocimiento de la organización**

La asociación cuenta con el conocimiento plasmado en la información documentada de su Sistema de Gestión de Calidad, tales como fichas procedimientos, procesos y formatos. De igual forma se encuentra en el registro de los diferentes informes, políticas y análisis realizados por el personal.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: M-12 PÁGINA: 33 de 43

Adicionalmente, a través de los diferentes procesos de capacitación que reciben sus funcionarios.

## 7.2. COMPETENCIA

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH determina la competencia necesaria de las personas que realizan las actividades que afectan el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad.

Estas competencias están descritas en el numeral 5.3 de esta norma, refiriéndose al perfil de cada funcionario.

## 7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila tiene actividades definidas para asegurar que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye al logro de los objetivos del mismo. Estas actividades son: capacitaciones, reuniones de equipo, entre otras.

El proceso de concientización del rol que cumple cada funcionario con respecto al Sistema de Gestión de Calidad se evidencia a través de la retroalimentación y el desarrollo individual y de equipo que se evalúa semestralmente con la revisión y planificación del sistema de gestión.

## 7.4. COMUNICACIÓN

La Dirección Ejecutiva asegura la eficiente comunicación entre las distintas dependencias y procesos de la organización para la difusión de la política de calidad, requerimientos de los usuarios y partes interesadas, objetivos de calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se cuenta con el portal web, charlas y correos informativos, además de un informe interno mensual en donde se publican logros y acciones relevantes en el

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 34 de 43

desempeño del Sistema de Gestión de Calidad. Las comunicaciones se indican en el plan de comunicaciones de ASOCOOPH identificado con el código M-11.

## **VER ANEXO 24. M-11 Plan Comunicaciones Asocoooph**

### **7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

#### **7.5.1. Generalidades**

La documentación del sistema de gestión de calidad del Sistema de Bibliotecas incluye:

- La política y objetivos de calidad.
- Un manual de gestión de calidad
- Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2015.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.

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

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son elaborados mediante el procedimiento de creación y actualización de documentos identificados con el código P-02. Este procedimiento define el proceso para:

- Elaborar los documentos mediante la definición de nombre, código, versión, fecha de emisión, entre otros.
- Revisar, actualizar y aprobar los documentos.
- Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los documentos.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: M-12 PÁGINA: 35 de 43

- Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puestos de trabajo.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Calidad establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos. Estos registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación.

## **VER ANEXO 25. P-02 Creación y Actualización Documentos**

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

En búsqueda del correcto ejercicio y buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad todos los documentos del mismo son controlados por medio de la matriz de control de documentos identificada con el código MT-06.

El tratamiento de los registros de calidad queda definido en el procedimiento de Control de Registros identificado con el código P-03 y el formato de control de registros identificado con el código F-05.

### **VER ANEXO 26. MT-06 Control Documentos.**

### **VER ANEXO 27. P-03 Control Registros**

### **VER ANEXO 28 F-05 Control registros**

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

La planificación de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad de la Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila – Asocooph, se determina durante la revisión del sistema, teniendo en cuenta los objetivos, la política de calidad y los requisitos de los demás procesos.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: M-12 PÁGINA: 36 de 43

## 8.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

### 8.2.1. Comunicación con las asociadas

La asociación ha implementado un procedimiento eficaz para la comunicación con las asociadas identificado con el código P-04 relativo a:

- Comunicaciones sobre los requerimientos de los servicios.
- Modificación a los requerimientos establecidos.
- Atención a quejas y reclamos. Mediante el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, identificado con el código P-05 y el formato de registro de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias identificado con el código F-06.

**VER ANEXO 29. P-04 Comunicación con las asociadas**

**VER ANEXO 30. P-05 Peticiones Quejas Reclamos**

**VER ANEXO 31. F-06 Registro Peticiones Quejas**

### 8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila mediante las visitas a las posibles asociadas o durante las visitas de fortalecimiento realiza una encuesta de fortalecimiento identificada con el código F-07 con la cual evalúa el estado de las organizaciones y los requerimientos de las mismas.

Las organizaciones que deseen pertenecer a la asociación completan el formato de afiliación identificado con el código F-08, con el cual ASOCOOPH realiza la investigación y revisión pertinente a la posible asociada.

Además los requisitos y el manejo de los mismos se tratan con el procedimiento de comunicación con las asociadas identificado con el código P-04.

**VER ANEXO 32. F-07 Encuesta Fortalecimiento**

**VER ANEXO 33. F-08 Afiliación Asociadas**

**VER ANEXO 29. P-04 Comunicación Con Las Asociadas**

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: M-12 PÁGINA: 37 de 43

### **8.2.3. Revisión de los requisitos para los servicios**

La asociación de cooperativas y empresas solidarias del Huila cuenta con el procedimiento de comunicación con las asociadas identificado con el código P-04 con el cual se asegura de que los requisitos de los servicios quedan definidos, que concuerdan con los requisitos de las asociadas y que se tiene capacidad para cumplir con ellos. De igual manera, de acuerdo a esta revisión se contempla y se asegura que los cambios en los requisitos para los servicios sean controlados.

#### **VER ANEXO 29. P-04 Comunicación con las asociadas**

### **8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS**

La asociación no desarrolla actividades de diseño y desarrollo de los servicios, por lo cual el numeral No Aplica.

### **8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

#### **8.4.1. Generalidades**

A través del procedimiento de compras identificado con el código P-06 se asegura que los productos y servicios adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados. La evaluación y selección de proveedores se detalla en el Procedimiento de evaluación de proveedores identificado con el código P-07.

#### **VER ANEXO 34. P-06 Compras**

#### **VER ANEXO 35. P-07 Evaluación Proveedores**

#### **8.4.2. Tipo y alcance del control**

A través de los formatos de lista de proveedores identificados con el código F-09, evaluación de proveedores identificado con el código F-10 y reevaluación de

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 38 de 43

proveedores identificado con el código F-11 se definen los métodos de control para los productos o servicios adquiridos.

Los documentos y registros se almacenaran de manera adecuada por el responsable del proceso.

**VER ANEXO 36 F-09 Lista Proveedores**

**VER ANEXO 37 F-10 Evaluación Proveedores**

**VER ANEXO 38 F-11 Reevaluación Proveedores**

### **8.4.3. Información para proveedores externos**

La asociación comunica a los proveedores los requerimientos en cuanto a servicios o productos por medio de los formatos de compras, con los cuales expone las características, tamaño, métodos de los mismos.

## **8.5. PROVISIÓN DEL SERVICIO**

### **8.5.1. Control de la provisión del servicio**

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH, por medio de su página web <http://asocoph.coop/> y el enlace asóciase con nosotros, expone al público en general los servicios que presta y las ventajas para las organizaciones asociadas. Además la asociación cuenta con la planificación anual de capacitaciones y eventos donde se exponen las características de los mismos y las fechas aproximadas de su realización.

Asocoooph cuenta con una matriz de servicios para consulta de sus asociadas que es entregada en el momento de la afiliación.

**VER ANEXO 39. MT-07 Servicios Asocoooph**

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	VERSIÓN: 01 CÓDIGO: M-12 PÁGINA: 39 de 43

### **8.5.2. Identificación y trazabilidad**

La asociación asegura el seguimiento de las actividades y los servicios por medio de los informes de gestión elaborados mensualmente, la elaboración de estos informes se encuentra descrita en el proceso de Direccionamiento y control identificado con el código CP-01. Para esto se utiliza la plataforma de control manejada por la asociación.

### **VER ANEXO 8.1. CP-01 Caracterización Direccionamiento y Control**

### **8.5.3. Propiedad perteneciente a las asociadas o proveedores externos**

Asocoooph al ser la Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila comparte todos sus activos con sus asociadas, de manera que la propiedad tanto física, intelectual, virtual, que esta posee, pertenece a las organizaciones asociadas y los cuidados que estas reciben de soporte técnico y servicios generales, se encuentran bajo el control de la Dirección Ejecutiva.

### **8.5.4. Preservación**

Durante la prestación de los servicios o ejecución de los procesos, Asocoooph realiza seguimiento y control eficiente sobre las actividades para preservar las salidas de las mismas. De esta manera se asegura la conformidad de los servicios.

### **8.5.5. Actividades posteriores a la entrega**

Debido al tipo de servicio que se presta, este numeral No Aplica.

### **8.5.6. Control de los cambios**

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH se compromete a revisar y controlar los cambios para la prestación de servicios de manera que se asegure la conformidad de los requisitos.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 40 de 43

Asocoooph conserva la información documentada de los cambios que se hicieron en los procesos mediante los formatos nombrados en el numeral 6.3 de esta norma.

## **8.6. LIBERACIÓN DE SERVICIOS**

Asocoooph realiza sus actividades mediante la planificación de las mismas, de manera que el control sobre el cumplimiento de los requisitos se evidencia en el también cumplimiento de las actividades planificadas para los servicios. Los servicios son liberados en el momento en que estas actividades fueron realizadas.

## **8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

La asociación ha establecido el procedimiento de Control de salidas no conformes mediante el cual se establecen los requisitos y parámetros de control de las salidas no conformes identificado con el código P-08 y el formato de control de las salidas no conformes identificado con el código F-12, mediante el cual se gestiona las no conformidades e incumplimientos detectados con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

**VER ANEXO 40. P-08 Control Salidas No Conformes**

**VER ANEXO 41. F-12 Control Salidas No Conformes**

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

#### **9.1.1. Generalidades**

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 41 de 43

- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

La asociación verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, mediante el seguimiento y en su caso medición de estos, apoyados en los indicadores de gestión y el cuadro de mando integral identificado con el código MT-08.

## **VER ANEXO 42. MT-08 Cuadro de Mando Integral**

### **9.1.2. Satisfacción de las asociadas**

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la asociación realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de las asociadas con respecto al cumplimiento de los requisitos, basándose en la retroalimentación de los mismos recibida en la aplicación de los formatos de encuesta de satisfacción al asociado identificado con el código F-13.

## **VER ANEXO 43. F-13 Encuesta Satisfacción Asociadas**

### **9.1.3. Análisis y evaluación**

Los responsables de los distintos procesos del sistema están encargados de recopilar y analizar los datos para identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad, a través de los indicadores de gestión y los indicadores de cumplimiento de los objetivos de calidad.

## **9.2. AUDITORÍA INTERNA**

Se ha establecido el Procedimiento de Auditoría Interna identificado con el código P-09 en el que se indica la metodología seguida para verificar que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con los requisitos internos, de las asociadas y de la normativa ISO 9001:2015, por medio de los formatos del plan de auditoría interna identificado con el código F-14, lista de chequeo identificado con el código F-15, lista de asistencia a auditoría interna identificado con el código F-16 reporte de hallazgo en auditoría interna identificado con el código F-17 y el informe de la

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 42 de 43

auditoria interna identificado con el código F-18 se controla que el sistema se encuentra correctamente implantado y que se mantiene de manera eficaz.

**VER ANEXO 44. P-09 Auditoría Interna**

**VER ANEXO 45. F-14 Plan Auditoría Interna**

**VER ANEXO 46. F-15 Lista Chequeo**

**VER ANEXO 47. F-16 Lista Asistencia**

**VER ANEXO 48. F-17 Hallazgo Auditoría Interna**

**VER ANEXO 49. F-18 Informe Auditoría Interna**

### **9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La Dirección Ejecutiva revisa el Sistema de Gestión de Calidad cada 6 meses, para asegurar su continua efectividad y evaluar la necesidad de implementar cambios al sistema incluyendo la política y objetivos de calidad con el fin de mejorar los servicios y aumentar la satisfacción de las asociadas y partes interesadas.

El encargado del sistema de gestión de calidad prepara, resguarda y actualiza información para la revisión directiva y se asegura de mantener los registros necesarios. Esta revisión se lleva a cabo según el Procedimiento Revisión y Planificación del Sistema identificado con el código P-01 y los formatos existentes para su control, identificados con los códigos F-01, F-02, F-03, F-04.

**VER ANEXO 15. P-01 Revisión y planificación SGC**

**VER ANEXO 16. F-01 Revisión SGC**

**VER ANEXO 18. F02 Acciones de mejora**

**VER ANEXO 19. F03 Acta de revisión SGC**

**VER ANEXO 20. F04 Planificación SGC**

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN Noviembre 2017
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015 ASOCOOPH	CÓDIGO: M-12
		PÁGINA: 43 de 43

## 10.MEJORA

### 10.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH ha establecido el procedimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora identificado con el código P-10 mediante el cual se asegura que todo incumplimiento en cuanto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad es registrado y corregido.

#### VER ANEXO 49 P-10 Acción Preventiva Correctiva Mejora

### 10.2. MEJORA CONTINUA

La Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila ASOCOOPH tiene como compromiso la mejora continua a partir de las herramientas del sistema: la Política y los Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, las acciones tomadas y todos los datos que se analizan en la revisión por la Dirección y el Comité, en las que se determinan principalmente las propuestas de mejora, estas propuestas se tienen en cuenta en el formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora identificado con el código F-19

#### VER ANEXO F-19 Acción Preventiva Correctiva Mejora

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
KAROL VANESA DIAZA Practicante	CARLOS OVIEDO CORDOBA Asesor de Práctica UCC	ISRAEL SILVA GUARNZO Director Ejecutivo