

**DISEÑAR, DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001; 2008 A LA COOPERATIVA
COODEPETROL**

ROSITA PINZÓN OSPITIA

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERIAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2012

**DISEÑAR, DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDADBAJO LA NORMA ISO 9001; 2008 A LA COOPERATIVA
COODEPETROL**

ROSITA PINZÓN OSPITIA

Proyecto de grado para optar al título de profesional en Ingeniería Industrial

**Director:
MARCO ANTONIO VILLAMIZAR
Ingeniero Industrial
Magíster en:
Ingeniería Industrial**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2012

NOTA DE ACEPTACIÓN

El presente documento ha sido aprobado y calificado por las autoridades competentes pertenecientes al comité académico, bajo las normas vigentes de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga.

FIRMA PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA DE JURADO CALIFICADOR

FIRMA DE JURADO CALIFICADOR

Bucaramanga: 06 de Julio de 2012

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por darme la sabiduría, el entendimiento, las habilidades, para cumplir con todas metas que me propuesto.

Dedico mi triunfo a mi familia que es el apoyo fundamental en todo ser humano, a mi madre Eulalia Ospitia que hasta la fecha todavía me brinda su ayuda, su amor, sus consejos, su tranquilidad, sus esfuerzos y sobre todo la confianza que siempre ha depositado en mí.

A mis hermanos Erich Pinzón, Luis Eduardo Pinzón y Carlos Eduardo, mi sobrino Hazél Pinzón que en muchas ocasiones me explicaron, me ayudaron con trabajos y me dieron su voz de aliento cuando sentía que no podía más.

A mis amigas y amigos, a Juan Sebastián quien llegó a mi vida para darme amor, tranquilidad y seguridad.

Dedico también mi logro a lo más importante en mi vida, mi hijo Samuel David, el es mi motor, a quien le debo muchas de mis alegrías y a quien debo dar el mejor de los ejemplos.

AGRADECIMIENTOS

Le doy inmensas gracias a Dios por las fuerza que me ha dado en la vida, por permitirme nacer en un hogar tan hermoso, con una madre única, un padre estricto pero con buenas enseñanzas, unos hermanos envidiables, una abuelita amorosa, rodeada siempre de buenos ejemplos y me enseñaron a ser perseverante.

Le agradezco a todos mis docentes que aportaron parte de su conocimiento, por esa enorme labor que desempeñan y por tener paciencia en varias ocasiones, en especial a una docente que fue ejemplo a seguir y a la cual considero como una amiga, Ing. Lupita Serrano y el apoyo brindado por la Ing. María Teresa y Martha Rey.

A mi tutor el Ing. Marco Antonio Villamizar le agradezco porque a pesar de sus compromisos, me dedicó el tiempo necesario para cumplir mis objetivos y terminar mi proyecto satisfactoriamente.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	20
1. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA:	21
2. DEFINICION DEL PROBLEMA	23
3. ANTECEDENTE	25
4. JUSTIFICACION	26
5. OBJETIVOS	27
5.1 OBJETIVO GENERAL	27
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	27
6. MARCO TEÓRICO	29
6.1 FAMILIA NORMAS ISO 9000	29
6.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	31
6.3 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	32
6.4 FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	33
6.4.1 Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos.	33
6.4.2 Enfoque de sistemas de gestión de la calidad.	33
6.4.3 Enfoque basado en procesos.	34
6.4.4 Política de la calidad y objetivos de la calidad.	35
6.4.5 Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad.	35
6.4.6 Documentación.	36
6.4.7 Mejora continua.	37
6.5 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA ORGANIZACIÓN COOPERATIVA	38
6.6 EL COOPERATIVISMO EN COLOMBIA	39
6.7 CONFORMACIÓN DE LAS COOPERATIVAS	41
6.7.1 Asamblea general.	41
6.7.2 Funciones de la asamblea general	42

6.7.3 Clases de asamblea	43
6.7.4 Las asambleas pueden estar conformadas	43
6.7.5 Procedimiento para convocar asociados	44
6.7.6 Decisiones especiales en las asambleas generales.	44
6.7.7 Consejo de administración.	44
6.7.8 Gerente.	45
6.8 ORGANISMOS DE CONTROL	45
6.8.1 Junta de vigilancia	45
6.8.2 Revisor fiscal	46
6.9 COMITÉ DE EDUCACIÓN	47
6.9.1 Comité solidario.	48
6.10 RESPONSABLE DEL CONTROL	48
6.10.1 Gobierno	48
7. DISEÑO METODOLOGICO	49
8. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	50
8.1 HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO	51
8.1.1. Evaluación de diagnostico inicial.	51
8.2 NIVELES DE DESEMPEÑO	52
8.2.1 Encuesta elaborada por la gerente vilma gutiérrez y la practicante.	60
8.3 SENSIBILIZACIÓN A LA ALTA DIRECCIÓN	88
8.3.1 Misión.	88
8.3.2 Visión.	89
8.3.3 Política de calidad de coodepetrol.	89
8.3.4 Objetivos de calidad	92
9. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	94
9.1 ALCANCE Y EXCLUSIONES	94
9.2 DOCUMENTACIÓN	94
9.2.1 Diseño y elaboración del sistema documental.	95
9.2.2 Codificación de los documentos.	98
9.2.3 Estructura física de los documentos del sistema de gestión de calidad.	99

9.2.4 Desarrollo de la documentación.	102
10. PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORIA INTERNA	104
10. 1 RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA AUDOTORIA INTERNA	109
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	113
BIBLIOGRAFIA	114
ANEXOS	116

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1. Esquema de la autoevaluación	53
FIGURA 2. Portada de los documentos para COODEPETROL	99
FIGURA 3. Encabezado de los documentos del sistema de gestión de calidad	100
FIGURA 4. Encabezado de los formatos de coodepetrol	101

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
GRAFICA 1. RESULTADOS DEL NUMERAL 4	54
GRAFICA 2. RESULTADOS DEL NUMERAL 5.	56
GRAFICA 3.RESULTADOS DEL NUMERAL 6	57
GRAFICA 4. RESULTADO DEL NUMERAL 7	58
GRAFICA 5. RESULTADO DEL NUMERAL 8	59
GRAFICA 6. RESULTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN	60
GRAFICA 7. NUMERAL 1	62
GRAFICA 8. NUMERAL 1.1	62
GRAFICA 9. NUMERAL 1.3	63
GRAFICA 10. NUMERAL 1.4	63
GRAFICA 11. NUMERAL 1.5	64
GRAFICA 12. NUMERAL 2	65
GRAFICA 13. NUMERAL 2.1	66
GRAFICA 14. NUMERAL 2.2	66
GRAFICA 15. NUMERAL 2.3	67
GRAFICA 16. NUMERAL 2.4	67
GRAFICO 17. NUMERAL 2.6	68
GRAFICO 18.NUMERAL 2.7	68
GRAFICO 19. NUMERAL 2.8	69
GRAFICO 20. NUMERAL 2.9	69
GRAFICO 21. NUMERAL 2.10	70
GRAFICO 22. NUMERAL 2.12	70
GRAFICO 23. NUMERAL 2.13	71
GRAFICO 24. NUMERAL 2.14	71
GRAFICO 25. NUMERAL 2.15	72
GRAFICO 26. NUMERAL 2.16	72
GRAFICO 27. NUMERAL 2.17	73

GRAFICO 28. NUMERAL 2.18	73
GRAFICO 29. NUMERAL 3	74
GRAFICO 30. NUMERAL 3.1	74
GRAFICO 31. NUMERAL 3.2	75
GRAFICO 32. NUMERAL 3.3	76
GRAFICO 33. NUMERAL 4	76
GRAFICO 34. NUMERAL 4.1	77
GRAFICO 35. NUMERAL 4.2	78
GRAFICO 36. NUMERAL 4.3	78
GRAFICO 37. NUMERAL 5	79
GRAFICO 38. NUMERAL 5.1	80
GRAFICO 39. NUMERAL 6	80
GRAFICO 40. NUMERAL 6.1	81
GRAFICO 41. NUMERAL 6.2	82
GRAFICO 42. NUMERAL 6.3	82
GRAFICO 43. NUMERAL 6.4	83
GRAFICO 44. NUMERAL 6.5	83
GRAFICO 45. NUMERAL 6.6	84

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Autoevaluación	116
ANEXO B Encuesta a clientes de COODEPETROL	119
ANEXO C Control de asistencia a capacitación	123
ANEXO D Aprobación del mapa de procesos	124
ANEXO E Aprobación de la política y objeto de calidad	125
ANEXO F Control de asistencia política y objeto de calidad	126
ANEXO G Entrega de la política y objeto de calidad	127
ANEXO H Aprobación del control de documentos	128
ANEXO I. Aprobación del nuevo mapa de procesos	129
ANEXO J Aprobación del mapa de procesos	130
ANEXO K Manual de calidad	131
ANEXO L Procedimiento gestión gerencial	167
ANEXO M Procedimiento gestión de calidad	171
ANEXO N Procedimiento gestión de ventas	173
ANEXO Ñ Procedimiento gestión de la prestación de servicios	177
ANEXO O Procedimiento gestión administrativa y financiera	180
ANEXO P Procedimiento gestión de compras	184
ANEXO Q Procedimiento de gestión almacén	188
ANEXO R Procedimiento gestión de bodega	191
ANEXO S Manual de funciones	194
ANEXO T 1.No conformidad detectada	212
ANEXO U 2.No conformidad detectada	213
ANEXO V 3. No conformidad detectada	214
ANEXO W Acción correctiva 1.no conformidad	215
ANEXO X Acción correctiva 2.no conformidad	2177
ANEXO Y Acción correctiva 3.no conformidad	2199

GLOSARIO

Acción Correctiva: “Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.”¹

Acción Preventiva: “Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial o indeseable.”²

Auditoría: “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas con el fin de determinar en que cumplen los criterios establecidos”.³

Calidad: “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.⁴

Cliente: “Organización o persona que recibe un producto o servicio”.⁵

Documento: “Información y su medio de soporte”⁶.

Eficacia: “Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.”⁸

Eficiencia: “Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”⁹.

Enfoque ponderado de selección: “Metodología sistemática en el cual se realiza la selección de los principales procesos de una empresa, asignando una calificación en categorías o variables, con el fin de identificar los procesos que requieren mejora inmediata.”¹⁰

Gestión de calidad: “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”¹².

Manual de calidad: “Documento utilizado en la descripción e implantación del sistema de gestión de calidad en el que se establecen las políticas, sistemas y prácticas de calidad en una empresa”¹⁴.

Mejora continua: “Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”.¹⁵

No conformidad: “Incumplimiento de un requisito”¹⁶

Niveles IT: Conjunto de tecnología informática que tiene la empresa para realizar sus reparaciones y diagnósticos (Elsa, Vas 5051, Geko).¹⁷

Política de calidad: “Intención global y orientación relativa a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.”¹⁸

Planificación de la calidad: “Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad”¹⁹.

21

Requisito: “Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria”.²²

SGC: “Sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”²³.

Trazabilidad: “Capacidad para seguir la historia, la aplicación, la localización de todo aquello que está bajo considera”²⁴

RESUMEN

TÍTULO: “DISEÑAR, DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001; 2008 A LA COOPERATIVA COODEPETROL”

AUTOR(A): ROSITA PINZÓN OSPITIA

FACULTAD: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR(A): MARCO ANTONIO VILLAMIZAR ARAQUE

PALABRAS CLAVE: Sistema de Gestión de Calidad

En este documento se describe de forma detallada como fue el diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad, bajo la norma NTC 9001:2008 a la cooperativa Coodepetrol, el cual tiene como alcance del sistema “Comercialización y distribución de productos derivados del petróleo para el buen funcionamiento de las partes del automotor y su embellecimiento. Prestación del servicio de limpieza y lavado de tanques para estaciones de servicio.”

Se evidencian las etapas de desarrollo del proyecto descritas a continuación: Inicialmente se realizó un análisis respecto a la imagen y al servicio de comercialización -distribución de productos derivados del petróleo que ofrece la cooperativa, determinando puntos claves que fortalecían el sistema de gestión de calidad obteniendo el diagnóstico inicial, acompañado de una lista de verificación del sistema de gestión de calidad para confrontar si existía documentación, requisitos y no conformidades que aportaran al sistema y que no se encontraran documentadas.

Posteriormente se realiza la Identificación de los procesos necesarios en la distribución, comercialización y prestación del servicio, para el planteamiento del sistema de gestión de calidad, diseño de la documentación y requisitos del mismo. Esto respetando el marco legal, teniendo en cuenta que es una cooperativa.

Con el fin de obtener excelentes resultados se culmina con los planes de mejoramiento continuo, fortaleciendo los hallazgos encontrados en la auditoría interna.

ABSTRACT

TITLE: "DESIGN, DOCUMENT AND IMPLEMENTING OF ISO 9001; 2008 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TO COOPERATIVE COODEPETROL"

AUTHOR: ROSITA PINZON OSPITIA

FACULTY: INDUSTRIAL ENGINEER

DIRECTOR: MARCO ANTPONIO VILLAMIZAR ARAQUE

This document describes in detail how was the design, document and implementing of the quality management system 9001; 2008 to cooperative Coodepetrol which services scope covers " marketing and distribution of oil derived products for the performance of your engine and automotive beautify and gas station's storage tanks cleaning below we show the developmental stages of the project.

Firstly, an image and product marketing-distribution analysis was taken identifying key points that strenghtened the quality management system by obtaining the initial diagnosis, accompanied by a checklist of quality management system to confront if there was documentation, requierements, and nonconformities that contribute to the system which might have not been documented.

Following an identification of the necessary processes for distrubition, marketing and provisions of services takes place to approach the quality management system, documents design and other requierements, respecting the legal framework due to the fact that coodepetrol is a cooperative and it has some guidelines concerning its partners in this case the owners of gas stations who are in charge of making all the quality management system documentation and implementation.

In order to obtain excellent results the process ends with the continuos improvement plan strengthening the doscoveries found in the internal audit

INTRODUCCIÓN

En Colombia, como en todo el mundo, la tecnología, la investigación, la competitividad, la innovación, el desarrollo y la calidad de productos y servicios, son factores primordiales para mantenerse en el mercado. Gracias a las diferentes entidades certificadoras existentes y a sus normativas se puede dar confiabilidad al adquirir un bien o servicio.

Una de las entidades con mayor reconocimiento a nivel mundial es la Organización Internacional de Estandarización (ISO); esta es una organización no gubernamental conformada por una red de entidades públicas y privadas de normalización correspondientes a más de 150 países. Es importante destacar que entre sus ramas de acción se encuentra la ISO 9001:2008 o también reconocida como Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

En este documento se identifica de forma clara cómo se realizó el diseño, documentación e implementación del SGC en la Cooperativa Distribuidora de Productos Derivados del Petróleo, Coodepetrol. En él se han plasmado de forma coherente todos los requisitos y documentos establecidos por la norma, que afianzan todas las actividades de la organización y la administración estratégica (Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Mapa de procesos, Organigrama).

Coodepetrol decide implementar la certificación bajo esta norma, porque tiene el propósito de permanecer y crecer en el mercado, ser competitiva, proteger los intereses de los asociados, cuidar la fuente de trabajo, mejorar la calidad de vida de su personal y la satisfacción de los clientes.

1. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA:

NOMBRE DE LA COOPERATIVA: COODEPETROL, COOPERATIVA, DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DERIVADOS DEL PETROLEO

ACTIVIDAD ECONOMICA: Comercial, distribuidores de productos derivados del petróleo.

PRODUCTOS Y MARCAS:

LUBRICANTES: Shell, gulf, Petrobras, terpel, mobil, Texaco, castrol, esso, motul, valvoline, bracol, motoline, lubrigras, entre otros.

ADITIVOS: Simoniz, Abro, Multioctanol, Etbe, Motorkote, Rocket, entre otros.

FILTROS: Drant, Partmo, Mobil, Fletguard, Donaldson, Luberfiners, entre otros.

OTROS PRODUCTOS: Línea de embellecimiento en general para automóviles, llantas, laminas, accesorios para estaciones de servicio, surtidores y/o dispensadores.

SERVICIO DE LAVADOS DE TANQUES: Tankleenex.

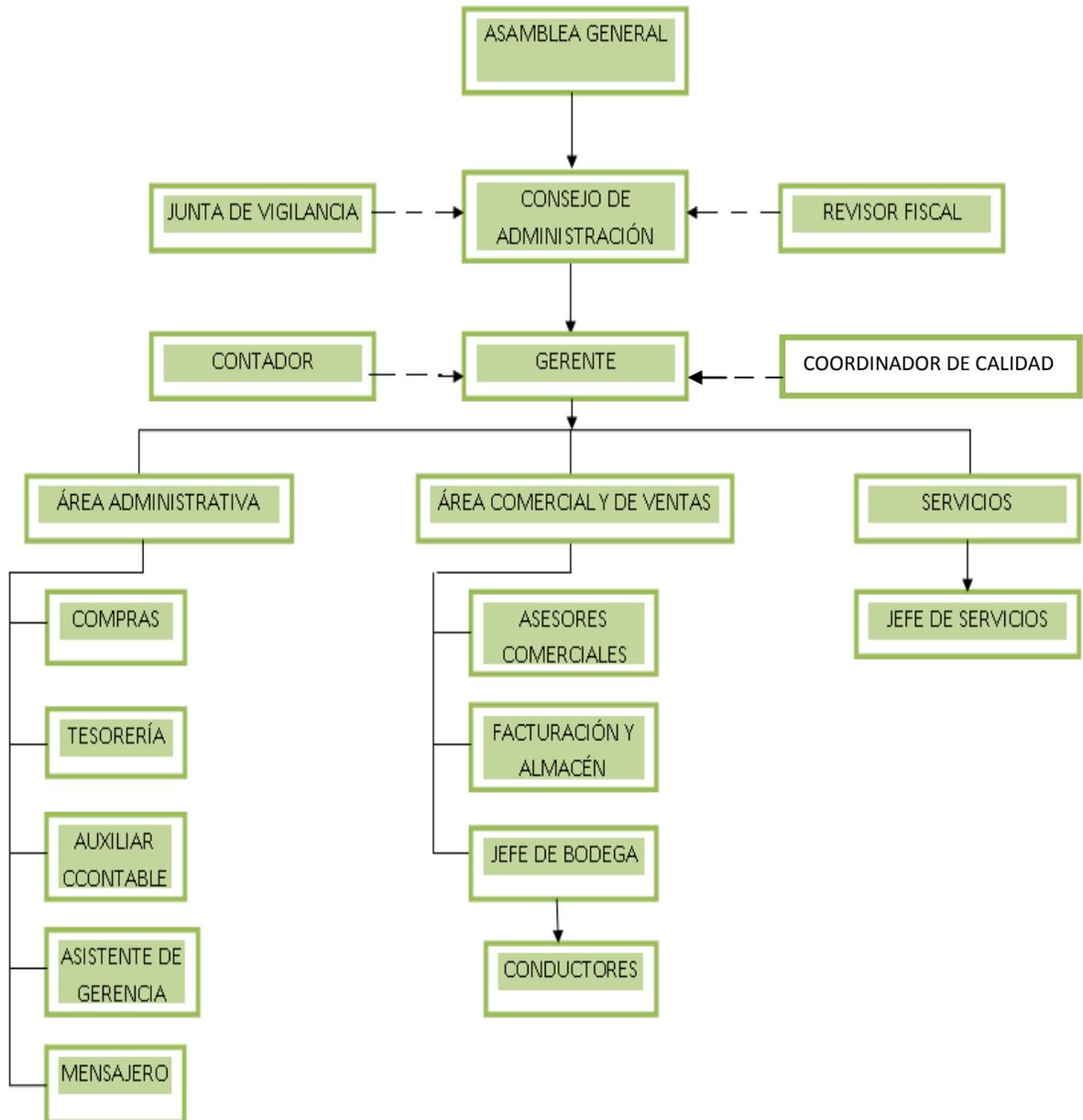
NUMERO DE EMPLEADOS: 13 administrativos y 62 socios

TELÉFONO: 6324999 - 6323184

DIRECCIÓN: Carrera 27 No. 21-57, Bucaramanga

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: www.coodepetrol.com

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Realizado por Gerencia y practicante

2. DEFINICION DEL PROBLEMA

El incremento en productos derivados del petróleo ha captado la atención de muchos clientes en el gremio, debido al auge de nuevos modelos de autos y productos novedosos, como aceites elaborados con el fin de disminuir la contaminación, grasas que poseen diferentes funciones entre ellas evitar la corrosión, brindar durabilidad, grasas de colores que aportan mejor visualidad al cliente; filtros y aditivos, por lo tanto Coodepetrol desea implementar un Sistema de Gestión de Calidad para darle un mejor servicio al distribuir sus productos.

Debido a los parámetros que el cliente está exigiendo en el día a día, la cooperativa, decide incrementar estrategias que le brinden excelencia en el servicio, distribuciones satisfactorias, brindar productos sofisticados que le darán mejor vida útil a los vehículos sin importar el tamaño y nivel de trabajo, formando a su vez clientes leales. Por lo que, con base en estos criterios, hace necesario implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 cumpliendo todos los requisitos exigidos por la norma.

Coodepetrol, cuenta con una trayectoria de 22 años en el mercado, con una fluidez económica rentable, pero que hoy en día se está viendo afectado por la competencia en el mercado, el incremento de precios en algunos productos, debido principalmente al alza del petróleo, la variedad de facilidades que existen para adquirir un producto, y la falta de capacitación a los empleados, teniendo en cuenta que es uno de los principales soportes en los que se erige la cooperativa, ya que de ellos depende el incremento de clientes con los cuales se genere confianza en los bienes y servicios que ofrece la cooperativa.

En un primer acercamiento al esquema laboral, se destaca que no existía un comportamiento de aprehensión respecto de las responsabilidades de cada cargo, la delegación de funciones múltiples a un empleado era una constante, la falta de

conocimiento en algunas áreas de trabajo disminuían las ventas y demoraban la salida de pedidos, factor que incidía en la entrega tardía de los productos o en algunos casos la entrega de productos diferentes a los pedidos originales, ocasionando devoluciones y reclamos. Estos factores disminuyen la satisfacción del cliente, por lo tanto las soluciones deben ser inmediatas y óptimas.

La cooperativa cuenta con dos asesores comerciales, un jefe de ventas y una vendedora en el almacén, por lo que se hace necesario, que exista la documentación adecuada, una debida organización y una eficaz logística al interior de la cooperativa, con las cuales se logre reducir las falencias que se están presentando, no obstante, se toma la decisión de concientizar a todo el personal con el fin de eliminar causas y proponer estrategias de solución.

Si se quiere obtener una excelente implementación y que la misma, sea continua, las personas involucradas deben estar formadas y capacitadas para manejar las diferentes situaciones que se pueden presentar. La ética profesional identifica a un empleado y conlleva al mejoramiento.

Tomando como base la trayectoria de la cooperativa, analizando sus clientes de forma directa e indirecta, y comprendiendo el objetivo de la empresa, se crea un compromiso de realizar una tesis aplicada, dirigida a cumplir con el diseño, documentación e Implementación de un sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001: 2008, realizando las acciones correctivas y preventivas de los hallazgos en la primera auditoría interna, cuyo fin es garantizar que la cooperativa cumpla con los requisitos necesarios para lograrla certificación.

3. ANTECEDENTES

Coodepetrol fue fundada en 1989 en la ciudad de Bucaramanga, es una cooperativa que distribuye productos derivados del petróleo, como lo son; Aceites, aditivos, lubricantes, grasas, y a su vez, presta el servicio de lavado de tanques, y cuenta con una sede principal ubicada en la ciudad de Bucaramanga (Santander).

Es la primera vez que desean iniciar un proceso de certificación en la prestación del servicio a través del diseño, documentación e implementación bajo la norma ISO 9001; 2008, y para conseguir esta gran meta, presentan registros soportados en actas, pero no cuentan con un mapa de procesos, ni estrategias a seguir, tampoco indicadores que midan la satisfacción del cliente, componentes fundamentales con los cuales se debe contar para lograr la certificación esperada.

Por ser su naturaleza jurídica establecida en una cooperativa, su estructura organizacional está constituida por una Asamblea General, cuyos socios son los propietarios de las estaciones de servicios, a las cuales se les provee los elementos derivados del petróleo. Coodepetrol tiene una gran cobertura en el mercado y presenta buena liquidez económica debido a la variedad de clientes que tienen.

En su trayectoria, se ha logrado posicionar en gran parte de los Santanderes, sur del Cesar y parte de Arauca, presenta al día toda la información y marco legal, mantiene licencias, permisos, y contratos, etc. Lo que da a sus clientes y a sus proveedores confiabilidad, asimismo mantiene una comunicación formal y directa con toda la Cooperativa.

4. JUSTIFICACION

Coodepetrol desea cumplir con las expectativas de la sociedad, del cliente, y socios; verificando que el servicio que se está adquiriendo es excelente pero que no lleva en sí, el valor agregado y la confianza y el amplio respaldo en el medio competitivo contar con la certificación, debido a las diferentes necesidades del cliente y las exigencias del mercado; es necesario diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2008, para garantizar que el servicio de distribución cumple con todos los requisitos necesarios que el cliente propone, desde su comercialización y distribución, hasta llegar a su consumo.

Como eje de desarrollo del curso del proceso de la certificación, se decide comenzar con sus empleados, teniendo en cuenta el antecedente del análisis efectuado, encontrándose que debía fortalecerse el ambiente de trabajo, su seguridad, su estado de ánimo, el cual debe ser reflejado en las actividades designadas, según sea su cargo. Para Coodepetrol es importante resaltar, que se debe contar con personal capacitado, informado, con conocimiento del proceso realizado, para desarrollar una actividad específica, respetando los tiempos que se implementan en cada proceso, asimismo, dar cumplimiento a las estrategias planteadas, obteniendo un pedido y entrega eficiente, con el cual alcanzar un objetivo, satisfacer las necesidades del cliente, de igual forma garantiza la Calidad del producto ya que cumple con los requisitos necesarios para ser empleados en otros subprocesos.

Coodepetrol brinda alternativas a sus clientes y asociados, entre ellas, la generación de más ventas, clientes fieles, facilidades en el servicio, reflejadas en las formas de pago.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e Implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001; 2008 en la Cooperativa Coodepetrol, con el fin de cumplir con los requisitos necesarios de calidad en el Servicio de distribución de productos derivados del petróleo.

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un estudio explicativo y argumentativo de la situación actual, basado en el diagnóstico inicial y normatividades, sobre los registros con los que cuenta Coodepetrol., para dar cumplimiento a la documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.
- Capacitar cada empleado de la empresa para que conozca sobre la documentación de un sistema de gestión de calidad, sus objetivos, su misión, visión y políticas de la misma, a través de charlas, pruebas, capacitaciones y ejercicios de aprendizaje, concientizando a todo el personal, generando un canal de comunicación directo entre el personal administrativo y operativo, facilitando un constante flujo de información.
- Diseñar la documentación y la información de los registros empleados para controlar la confiabilidad de los mismo, cumpliendo metas y objetivos para un sistema de Gestión de Calidad eficiente.
- Implementar el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, en Coodepetrol hasta su primera auditoría interna, brindando soluciones a través

de acciones correctivas e identificando las acciones preventivas y prevaleciendo en el mejoramiento continuo.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 FAMILIA NORMAS ISO 9000

Las normas internacionales ISO 9000 son una serie de normas que fueron elaboradas con el fin de desafiar un mercado globalizado. Las normas fueron creadas para mejorar el comercio entre los diferentes países de mundo y eliminar confusiones y estandarizar criterios de aceptación.¹

NORMA ISO 9000:2005

Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.²

NORMA ISO 9001: 2008

La norma 9001:2008 se refiere a una serie de criterios que definen un sistema de garantía de calidad. La norma especifica los requisitos para el sistema. Los criterios han sido determinados por un grupo internacional de profesionales del área de negocios y calidad³.

Estos criterios son fundamentales para contar con óptimas prácticas comerciales, como por ejemplo:

- Establecer metas de calidad
- Garantizar que los requerimientos del cliente se entiendan y satisfagan
- Capacitar a los empleados

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN-ICONTEC-. Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá. D.C.: El Instituto, 2005. p. 10.

² ICONTEC NTC ISO 9000:2005, Fundamentos y Vocabulario

2. ICONTEC NTC ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad

- Controlar los procesos de producción
- Recurrir a proveedores que puedan ofrecer un producto de calidad
- Corregir los problemas y garantizar que no vuelvan a ocurrir.

Una vez puesto en práctica el sistema de calidad, un Registrador hará una auditoria de la empresa. Si se cumplen todos los criterios, la empresa recibirá su registro de calidad ISO 9001.

Las empresas registradas pueden colocar el de Registro de Calidad en sus materiales de mercadeo. Así, podría ofrecerles a los clientes la certeza de que su empresa tiene definido un buen Sistema de Administración de Calidad.

Los beneficios del registro incluyen:

- Expansión en el mercado
- Reconocimiento externo
- Mejores operaciones
- Mayores ganancias
- Mejor comunicación

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en la Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientador» para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004

NORMA ISO 9004: 2000

Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad (SGC). El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y las partes interesadas.

NORMA ISO 19011: 2002

Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

6.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.

Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización, tales como aquellos relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización. El sistema de gestión de la organización puede evaluarse comparándolo con los requisitos del sistema de gestión de la organización.

6.3 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

6.4 FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.4.1 Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos. La familia de Normas ISO 9000 distingue entre requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos.

Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad se especifican en la Norma ISO 9001. Estos requisitos son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector, económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. La Norma ISO 9001 no establece requisitos para los productos, se establecen los requisitos para certificar procesos.

Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes, por la organización anticipándose a los requisitos del cliente, o por disposiciones reglamentarias. Los requisitos para los productos y, en algunos casos, los procesos asociados pueden estar contenidos por ejemplo en: especificaciones técnicas, normas de producto, normas de proceso, acuerdos contractuales y requisitos reglamentarios.

6.4.2 Enfoque de sistemas de gestión de la calidad. Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

a) Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.

- b) Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;
- c) Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;

- d) Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;

- e) Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;

- f) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;

- g) Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;

- h) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Este enfoque también puede aplicarse para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización

6.4.3 Enfoque basado en procesos. Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”.

6.4.4 Política de la calidad y objetivos de la calidad. La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización, ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua, y su logro debe poder medirse

6.4.5 Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad. A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión de la calidad puede operar eficazmente. Los principios de la gestión de la calidad (véase 0.2) pueden ser utilizados por la alta dirección como base del rol que desempeña, que consiste en:

- a) Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización.
- b) Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación.

- c) Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización.
- d) Asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad.
- e) Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad.
- f) Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios.
- g) Revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad.
- h) Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad.
- i) Decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad.

6.4.6 Documentación. La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- b) Proveer la formación apropiada.
- c) La repetitividad y la trazabilidad.
- d) Proporcionar evidencia objetiva.

e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad. La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo sino que debería ser una actividad que aporte valor.

6.4.7 Mejora continua. El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

a) El análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.

b) El establecimiento de los objetivos para la mejora.

c) La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.

d) La evaluación de dichas soluciones y su selección.

e) La implementación de la solución seleccionada.

f) La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos.

g) La formalización de los cambios.

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías, y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, así mismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

6.5 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA ORGANIZACIÓN COOPERATIVA

Existen varias formas de abordar la historia, de pronto con cualquier forma quedamos satisfechos siempre y cuando dicha forma corresponda a nuestra ideología. Veamos porque:

Hay quienes ubican los personajes por encima de los acontecimientos y lo hacen porque para este análisis el Hombre es quien los forja.

Otros dicen que la historia es producto de la espontaneidad y que los hechos se dan porque eso no es lo normal, hay también quienes piensan que la historia ya está señalada, predestinada y que no es necesario innovar para el mejoramiento.

Para otros, la historia es producto del medio ambiente, de las circunstancias, de la costumbre de los Hombres; en todo esto impera la envidia y el egoísmo y narran la historia desde este ángulo.

Otra forma es a partir del desarrollo de las fuerzas productivas en oposición con las relaciones sociales las que imprimen dinámica a las fuerzas productivas.

Queda por explicar que el Cooperativismo no se puede entender como un movimiento que siempre ha existido, analizado así, tenemos que buscar su iniciación en la historia.

El incremento en la producción por motivos de la Revolución Industrial (1750 - 1850), la puesta en marcha de la producción en serie a partir del siglo XIX, la desaparición del taller artesanal y la conversión en fábricas donde se concentra la producción hizo aparecer teóricos que tenían su propia interpretación del mundo social.

En el marco del modo de producción capitalista tiene lugar la concentración de los medios de producción en manos de capitalistas individuales, lo que constituye la base de la cooperativización de los obreros asalariados, no se pidió solidaridad se requirió ayuda mutua, cooperación.

Las cooperativas nacen en los grandes centros de industriales en medio de las apremiantes necesidades de la clase obrera.

Muchos buscaron solución a los grandes problemas de la clase trabajadora, como Robert Owen (1771-1858), Carlos Fourier (1772-1837), Federico Guillermo Raiffeisen (1818-1888), William King (1786-1865) y Hernan Schu1ze-Delitzch (1808-1883).

Con las ideas de estos ideólogos se fundaron muchas empresas con características de cooperativa no solidarias, y si ésta se daba, era de razón a la acción en cooperación. Unas salieron adelante y otras quebraron por falta de solidaridad, sino por desconocimiento a lo que es la gestión colectiva, o porque no tenían claridad en cuanto a la filosofía, a la administración, a los controles, a la distribución de excedentes y a la carencia de una dirigencia consciente y bien preparada

6.6 EL COOPERATIVISMO EN COLOMBIA

A la llegada de los españoles a Colombia las relaciones sociales y económicas eran comunitarias, que manifestaban la cooperación, la integración y el trabajo en asociación.

El Español hizo aparecer otras formas como resguardo, la encomienda y la mita, para las relaciones indígenas; para la población negra traída de África, se revivió la esclavitud. Estas organizaciones según las concepciones solidarias, si tenían un

alto contenido solidario, había que ayudar a las comunidades más necesitadas. Este fue el pretexto para apropiarse de lo que se producía, si es que el concepto de solidaridad existía para la época. El concepto que existía era caridad disfrazada.

La producción, resultado de estas relaciones, era social y las relaciones eran de protección, de culturización y de dominación, en una frase, de explotación.

Los negros que escapaban de sus opresores formaron palenques y allí los cimarrones, nombre que recibieron los esclavos escapados, producían en forma comunitaria imperando la cooperación.

La oligarquía criolla después de la independencia necesitaba trabajadores para sus tierras y la burguesía, trabajadores para sus incipientes empresas; esto motivó el que se acabara con la esclavitud y en parte con los resguardos.

En la época actual el indígena es subyugado y arrancado por la mentalidad de la explotación y por la violencia de los invasores.

En 1904 Rafael Uribe Uribe elabora un programa de socialismo liberal con intervención del Estado, donde éste asumiera la reivindicación de los derechos de los trabajadores, abogaba por la creación de restaurantes populares, colonias de vacaciones, cajas y ahorros, sindicatos y cooperativas.

En 1931 se promulgó la primera ley cooperativa: Ley 134 de 1931.

En 1932 con el decreto Ley 874 dicta medidas para el fomento cooperativo. El Decreto 1339 reglamenta la ley 134.

En 1963 el Gobierno dicta el decreto ley 1598 que se constituye en el nuevo marco legal del cooperativismo colombiano, con este decreto ley se inicia el auge del Cooperativismo en Colombia.

Mediante el decreto 1587 de 1963 se establece la Superintendencia de cooperativas, posteriormente por decreto 1629 del mismo año se le da estructura y funciones a la superintendencia.

En 1968 por decreto 2059 se reglamenta el decreto 1598 de 1963.

En 1981 la Ley 24 transforma la superintendencia en Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas.

En 1988 en diciembre 23 la ley 79 actualiza el régimen legal del cooperativismo y da nueva vida al sector cooperativo.

En 1998 mediante la ley 454 se transforma el DANCOOP en SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LA ECONOMIA SOLIDARIA y DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE LA ECONOMIA SOLIDARIA.

6.7 CONFORMACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

6.7.1 Asamblea general. La Asamblea General es el órgano máximo de la administración de las cooperativas, la cual estudia, analiza y proyecta la empresa asociativa.

La constituye la reunión de asociados hábiles o de los delegados elegidos por éstos, sus decisiones son obligatorias para todos los asociados siempre y cuando se hayan adoptado de conformidad con las Normas legales y estatutarias.

La realización de la Asamblea General no constituye un acto de orden legal solamente; es **IMPORTANTE** en la Gestión empresarial por los siguientes aspectos:

- Permite conocer las actividades desarrolladas, el crecimiento y el cumplimiento de todas las obligaciones por parte de los órganos de administración y control de las cooperativas.
- Los asociados tienen la oportunidad y la libertad de expresar sus ideas, sus criterios, sus opiniones y sus críticas constructivas.
- Hay intercambio de ideas, se fortalece la cooperación, las relaciones interpersonales, la comprensión y se amplían conocimientos en el aspecto social y económico.
- Es el espacio para conocer y contribuir en la formulación de los planes y proyectos para su organización; allí se ejerce el derecho democrático con la libertad y autonomía en todos los aspectos en donde los asociados participan activamente en todo el proceso de desarrollo de la Asamblea

6.7.2 Funciones de la asamblea general

- Establecer las políticas y directrices generales de la organización para el cumplimiento de su objeto social.
- Reformar los estatutos cuando sea necesario.
- Examinar los informes de los órganos de administración y vigilancia.
- Aprobar e improbar los estados financieros de cada ejercicio.
- Destinar los excedentes del ejercicio económico conforme a lo previsto en la ley y en los estatutos.
- Fijar aportes o contribuciones extraordinarias según el caso cuando las circunstancias lo amerite.
- Elegir los miembros de los órganos de administración y control.
- Elegir el revisor fiscal su suplente y fijarle su remuneración

- Decidir la fusión, incorporación, transformación y liquidación. Las demás que señale los estatutos y las leyes.

6.7.3 Clases de asamblea

- Asamblea de Constitución
- Asamblea General Ordinaria
- Asamblea General Extraordinaria

6.7.4 Las asambleas pueden estar conformadas

6.7.4.1 Asociados: Asisten los asociados personalmente y no pueden hacerse representar en ningún caso y para ningún efecto.

La vigilancia que corresponde al Gobierno se halla a cargo de la Superintendencia de Empresas Solidarias SES. Puede haber otros controladores externos de la Cooperativa, cuando la Asamblea de Asociados así lo dispone. Esa función puede ser ejercida por una entidad cooperativa de segundo grado, o por una auxiliar del cooperativismo especializada en auditoría, o por una empresa de revisoría fiscal.

Sean internos o externos, los responsables del control en la Cooperativa deben señalar las correcciones que estimen oportunas, para que los directores y ejecutores de cada función, las apliquen. Con tales sugerencias, los controladores prestan otro servicio, que es el de asesorar los órganos controlados

6.7.4.2 Delegados: A ésta asisten asociados hábiles previamente elegidos como delegados según lo determinen los estatutos; puede darse cuando se dificulte en razón del número de asociados por estar radicados en diferentes municipios del país o cuando resulte demasiado costosa su realización. El número mínimo de delegados es de 20.

6.7.5 Procedimiento para convocar asociados

- Por regla general la Asamblea Ordinaria o Extraordinaria será convocada por el consejo de administración. Para fecha, hora y lugar determinados.
- La junta de vigilancia, el revisor fiscal, o un 15% mínimo de los asociados podrá solicitar al consejo de administración la convocatoria a Asamblea general extraordinaria y en forma excepcional también podrá solicitar la convocatoria la superintendencia de Economía Solidaria.
- Los estatutos de las cooperativas, determinará los procedimientos y la competencia para efectuar la Asamblea General ordinaria, cuando el consejo de Administración no realice dentro del plazo establecido en la ley cooperativa y desatienda la petición de convocar.
- La convocatoria se hará conocer a los asociados hábiles o delegados elegidos, en la forma y términos previstos en los estatutos. La junta de vigilancia Verificará la lista de asociados hábiles o inhábiles y la relación de estos últimos será publicada para conocimiento de los afectados.

6.7.6 Decisiones especiales en las asambleas generales. Por regla general las decisiones de la Asamblea general se tomarán por Mayoría Absoluta de los asistentes, para las reformas de los estatutos, la fijación de Aportes extraordinarios, la amortización de aportes, la transformación, La Fusión, la incorporación y la disolución para liquidación. Se requerirá el voto favorable de las dos terceras partes de los asistentes.

La elección de órganos o cuerpos plurales se hará mediante los procedimientos y sistemas que determine los estatutos o reglamentos de cada cooperativa; cuando se adopte el de listas o planchas. Se aplicará el sistema de cociente electoral

6.7.7 Consejo de administración. Después de la Asamblea General, el organismo con más autoridad administrativa es el Consejo de Administración. El

aprueba la reglamentación de los estatutos y señala por directrices planteadas por la Asamblea las políticas de la cooperativa.

Está compuesto por asociados hábiles nombrados en Asamblea General. Esta es la razón por la cual el primer administrador de la cooperativa es el asociado, los cuales deben conocer ampliamente las normas internas de la cooperativa. El número de integrantes, su período, las causales de remoción y sus funciones serán fijados en los estatutos, los cuales podrán consagrar la renovación parcial de sus miembros en cada Asamblea.

6.7.8 Gerente. Es el director ejecutivo de la Empresa Cooperativa, representante legal, ejecutor del mandato de la Asamblea General. Será nombrado por el consejo de administración y sus funciones serán precisadas en los estatutos.

Para todos los efectos el representante legal de la Cooperativa, es quien responde ante el consejo de administración, ante la asamblea general, ante los terceros con los cuales la cooperativa tenga relación y ante la ley, por todos los actos que realice la cooperativa en cumplimiento de su objeto social. Dichas actividades pueden ser desarrolladas personalmente o por la o las personas a las cuales el gerente delegue expresamente.

6.8 ORGANISMOS DE CONTROL

6.8.1 Junta de vigilancia

- La Junta de Vigilancia estará integrada por asociados hábiles en número no superior a tres, con sus respectivos suplentes; su período y las causales de remoción y sus funciones serán fijadas en los estatutos.
- A la junta de vigilancia le compete con la nueva ley, el control legal y social y se deja al revisor fiscal lo referente a lo financiero y contable; tanto la junta de

vigilancia como el revisor fiscal rinden informes a la Asamblea general no de actuaciones administrativas que correspondan al consejo o al gerente. Pero si, como defensores del cumplimiento del objeto social, por lo tanto, la junta de vigilancia en especial es responsable ante la Asamblea de asociados de las irregularidades que se comentan en la administración del objeto social.

6.8.2 Revisor fiscal

- Es el encargado de vigilar el manejo contable y financiero de la cooperativa, para que los fondos se empleen de acuerdo al objeto social y se manejen correcta y honestamente.
- Las cooperativas, por regla general, tendrán un Revisor Fiscal. Todo revisor fiscal debe ser un profesional con conocimientos contables y financieros con título de contador público, no puede ser asociado a la cooperativa donde presta sus servicios; sus funciones serán precisadas en los estatutos y en las normas que imparta la junta central de contadores y demás normas legales.
- También puede cumplir esta función un organismo cooperativo de segundo grado, una institución auxiliar o una cooperativa de trabajo asociado especializada.
- Además, la Superintendencia de Empresas Solidarias SES, puede eximir a una cooperativa de tener revisor fiscal cuando las circunstancias económicas, o de ubicación geográfica o el número de asociados lo justifiquen.
- Son deberes del Revisor Fiscal: Ejecutar la revisión de bienes, fondos y registros, y refrendar el balance, con su examen financiero y análisis de cuentas, que son de someter a estudio de la Asamblea General
- En el estatuto y en los manuales de funciones y de procedimientos de la Cooperativa, deben aparecer los deberes de la Junta de Vigilancia y del Revisor Fiscal. Conviene que estos deberes sean determinados con claridad y precisión, para evitar conflictos entre ambos responsables del control.

Por otra parte, la Junta de Vigilancia y el Revisor Fiscal tienen que coordinar el ejercicio de sus funciones. Con buena coordinación aprovechan mejor los esfuerzos, pues no caen en repeticiones inútiles o dañinas. La coordinación entre la Junta de Vigilancia y el Revisor Fiscal, supone información y comunicación permanentes de estos órganos.

Se compone hasta de tres asociados hábiles principales y tres suplentes personales, tiene a su cargo cuidar del correcto funcionamiento y la eficiente administración de la Cooperativa. La Junta de Vigilancia es responsable del cumplimiento de sus funciones ante la Asamblea General.

Las obligaciones de control que tiene la Junta de Vigilancia son amplias y exigentes, abarcan el funcionamiento social de la Cooperativa, el cumplimiento de las amplias e importantes funciones de la Junta de Vigilancia, exige a sus miembros que conozcan bien las materias, instrumentos, modalidades y demás aspectos del control.

6.9 COMITÉ DE EDUCACIÓN

Las cooperativas están obligadas a realizar de modo permanente actividades que tienda a la formación de sus asociados y trabajadores, métodos y características del cooperativismo; así como para capacitar a los administradores en la gestión empresarial propia de cada cooperativa.

Las actividades de asistencia técnica, de investigación y de promoción del cooperativismo, hacen parte de la educación cooperativa que establece la ley.

Se podrá dar cumplimiento a la obligación de la educación, mediante la delegación y ejecución de programas conjuntos realizados por organismos cooperativos de segundo grado o por instituciones auxiliares del cooperativismo.

En los estatutos o reglamentos de cada cooperativa deberá preverse el Funcionamiento de un comité u órgano de administración encargado de orientar y coordinar las actividades de educación cooperativa y elaborar cada año un plan o programa con el correspondiente presupuesto en el cual se incluirá la utilización del fondo de educación.

6.9.1 Comité solidario. Según las últimas disposiciones de la Superintendencia de Economía Solidaria, es fundamental establecer en los estatutos de cada cooperativa su conformación y sus funciones.

6.10 RESPONSABLE DEL CONTROL

6.10.1 Gobierno. La vigilancia que corresponde al Gobierno se halla a cargo de la Superintendencia de Empresas Solidarias SES. Puede haber otros controladores externos de la Cooperativa, cuando la Asamblea de Asociados así lo dispone. Esa función puede ser ejercida por una entidad cooperativa de segundo grado, o por una auxiliar del cooperativismo especializada en auditoría, o por una empresa de revisoría fiscal.

Sean internos o externos, los responsables del control en la Cooperativa deben señalar las correcciones que estimen oportunas, para que los directores y ejecutores de cada función, las apliquen. Con tales sugerencias, los controladores prestan otro servicio, que es el de asesorar los órganos controlados.⁴

⁴ Curso SENA aprobado. Resolución 000484 del 6/05/2006

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Para la elaboración del Diseño metodológico se tienen en cuenta los pasos nombrados a continuación:

Diagnóstico de los requisitos para lograr la implementación del sistema de gestión de calidad.

Identificación de los procesos necesarios en la Distribución.

Diseño de la documentación del sistema de gestión de calidad.

Planteamiento del Sistema de Gestión de calidad

Diseño de la documentación y requisitos del sistema de gestión de calidad.

Elaboración de la Documentación del Sistema de Gestión de calidad.

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Planes de mejoramiento continuo

8. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para verificar el estado actual de la cooperativa es necesario implementar un diagnóstico inicial y poder dar un avance a toda la documentación, esto se realizará a través de dos instrumentos de medición; El primero será realizado por la investigadora que se encargará de realizar una autoevaluación, en compañía de la gerente de Coodepetrol, con el fin de enfocar, hacia donde ir y qué decisiones puede tomar. La autoevaluación sigue unos lineamientos establecidos por la norma ISO 9004, en el anexo B, existe una ponderación según criterios de la misma.

El segundo instrumento es un formato de satisfacción del cliente, ya que Coodepetrol distribuye productos, es necesario que los vínculos entre Coodepetrol-cliente, Coodepetrol-Proveedores, Coodepetrol-asociados sean satisfactorios, encontrando así una herramienta fundamental para crecer como Cooperativa.

De esta forma las directivas podrán analizar puntos críticos, fortalezas y debilidades, tanto en clientes, como en proveedores, y precios de algunos productos, esto redundará en un significativo Incremento en sus ventas y cumplir con las metas propuestas.

Entre los dos instrumentos existirá una conexión, porque se cumplirán objetivos, se tendrá la documentación y requisitos necesarios, dando respaldo a los productos que se distribuyen, brindando confianza y una mejor oportunidad de ser competitivos, manteniendo un nivel eficiente de servicio al cliente.

La importancia de los instrumentos, esto es, el cuestionario de la ISO 9004 y las encuestas realizadas a las estaciones de servicio, es un aporte que los dos le dan a la documentación para obtener evidencias claras y concisas de los resultados

obtenidos de la calidad en los procesos, esto se hace necesario para la excelente distribución de los derivados comercializados, cumpliendo a cabalidad todas las normas y requisitos para garantizar la conformidad establecida en el sistema de gestión de calidad.

8.1 HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO

8.1.1. Evaluación de diagnostico inicial. En COODEPETROL, es fundamental el estudio inicial, para obtener buenos lineamientos que ayuden en el diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001; 2008, da inicio con una autoevaluación, acompañada de la Gerente quien es la que contestará objetivamente las preguntas establecidas.

La autoevaluación (ANEXO A) permitió analizar y comprender la importancia de un sistema de Gestión de calidad, según los requisitos y requerimientos de la norma ISO 9001:2008, fue diligenciado el día 8 de mayo de 2011, en compañía de la Gerente de Coodepetrol, doctora Vilma Esperanza Gutiérrez y la investigadora que aporta la información requerida.

8.1.1.1 Metodología: Se implementaron criterios de evaluación establecidos (Ver tabla 1), siguiendo un procedimiento de numeración y ponderación según fuera el caso. Cada uno fue sumado y dividido en el total de sus ítems para darle un porcentaje que indicarían su nivel de desempeño según los numerales de la noma.

8.2 NIVELES DE DESEMPEÑO

NIVELES DE MADURES	NIVELES DE DESEMPEÑO	DIRECTRIZ
1	Sin aproximación formal	No hay una aproximación sistemática evidente; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	Aproximación reactiva	Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas; datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.
4	Énfasis en la mejora continua	Proceso de mejora en utilización; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.
5	Prestaciones de "mejor en su clase"	Proceso de mejora ampliamente integrado; Resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de benchmarking.

Fuente: Norma ISO 9004, Anexo B de la misma.

Figura 1. Esquema de la autoevaluación

NUMERAL DE LA NORMA ISO 9004: 2008	No. ítems	PREGUNTAS DE LOS REQUISITOS	NIVELES DE DESEMPEÑO					
			1	2	3	4	5	
4.1	1 a)	¿Cómo aplica la gestión el enfoque a procesos para conseguir el control eficaz y eficiente de los procesos, resultando en la mejora del desempeño?				1		
4.2	2a)	¿Cómo se utilizan los documentos y los registros para apoyar el funcionamiento eficaz y eficiente de los procesos de la organización?			1			
		Total	0	0	1	1	0	

Numerales de la norma: Según los numerales establecidos por la Norma ISO 9004:2008, se llevó a cabo la autoevaluación.

No. Ítems: Son la cantidad de preguntas realizadas, con sus respectivas sub preguntas, como a) y b).

Preguntas de los requisitos: Son los lineamientos que se llevaron a cabo para desarrollar la autoevaluación satisfactoriamente.

Niveles de desempeño: Son los criterios a evaluar, para dar un diagnóstico inicial.

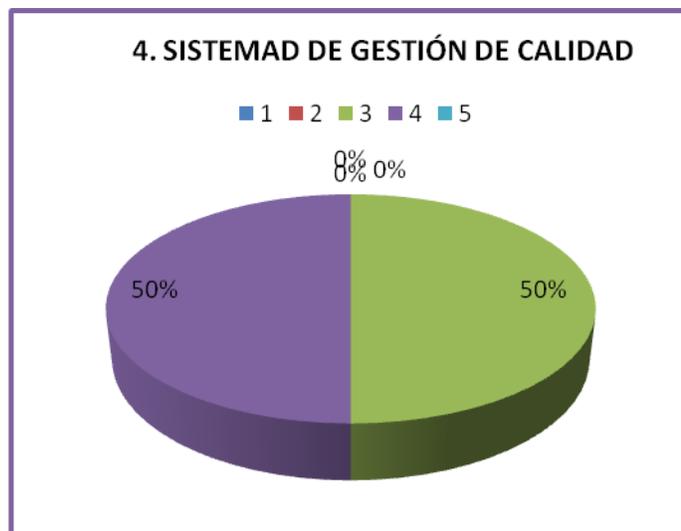
8.2.1 Resultados de la Autoevaluación inicial. De acuerdo a la autoevaluación realizada, se evidenciaron los siguientes resultados:

NUMERAL 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Según el análisis del numeral 4 de la norma y realizándose 2 preguntas generales, se evidenció que Coodepetrol cuenta con el 50% de la documentación necesaria para poder complementar los numerales expuestos en la norma ISO 9001:2008. Coodepetrol es una cooperativa en proceso de documentación e implementación del sistema de gestión de calidad, en el servicio de distribución y comercialización, de productos derivados del petróleo.

Existen procesos que no se encuentran con su respectivo soporte, por lo tanto es difícil analizarla según su trazabilidad.

Grafica 1. Resultados del numeral 4



Fuente: Autora

- **NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Con un total de 16 ítems, al analizar la veracidad de los requisitos del numeral 5 de la Norma ISO 9001:2008, un indicador porcentual refiere una cifra de treinta y un por ciento (31%) de falta de documentación, no hay existencia de los lineamientos necesarios para dar cumplimiento de los requisitos del numeral 5, esto se produce por falta de compromiso en los requisitos del sistema de gestión de calidad formal, y es de gran importancia establecer parámetros que encajen con de la planificación, política, objetivos y revisión del sistema de gestión de la calidad. El 31% aportó que es eficiente la mejora que se está estableciendo con ayuda de la dirección, el compromiso, los tiempos que se hacen necesarios para dar cumplimiento a los objetivos planteados. Con 19% de información existente y actual, pero se maneja información muy básica y no buscan alternativas para conocer mejor al cliente o el proveedor.

El 13% está comprometido a los diferentes cambios que se van a presentar con la implementación del sistema de gestión de calidad, mostrando interés. El 6% es debido a la falta de claridad en documentación diaria, soluciones que se han dado a diferentes problemas y que no se han comunicado a todo el personal.

Grafica 2. Resultados del numeral 5.



Fuente: Autora

- **NUMERAL 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

En el análisis de 12 ítems en el numeral 6, gestión de los recursos el 42% de los recursos se están implementando debidamente, las expectativas del cliente se están manifestando, los requerimientos se cumplen según el alcance del mismo, gracias a la disponibilidad de recursos, tanto económicos como físicos. El 41% de esos recursos se han mejorando continuamente, aprovechando la disponibilidad de los mismos. El 13% se compromete con la utilización adecuada de los recursos, cumple de forma estable los requerimientos para llevar a cabo las labores establecidas y dar cumplimiento al proceso y responsabilidades designadas.

Grafica 3.Resultados del numeral 6



Fuente: Autora

• NUMERAL 7. RELACIÓN DEL PRODUCTO

De los 13 ítems trabajados, el estado de cumplimiento de los requisitos del numeral 7, es notable que la organización esté cumpliendo a cabalidad en un 46% los requisitos del numeral correspondiente a la realización del producto, se respetan los requerimientos del cliente, tanto en los pedidos como en sus productos recibidos, la satisfacción ha sido positiva. Coodepetrol excluye el numeral 7.3 Diseño y desarrollo, ya que no manejan producción de ninguna clase de productos, ni envasados, por lo tanto al analizar las preguntas el 31% de los trabajadores, presentan como prioridad los requisitos y recomendaciones del cliente, exigidos por ellos y con mayoría de rotación en el mercado. El 23% se manifiesta en el cumplimiento de las necesidades de los clientes, contando con el apoyo de la alta dirección en los diferentes procesos que cumple el producto antes de ser despachado a su cliente.

Grafica 4. Resultado del numeral 7

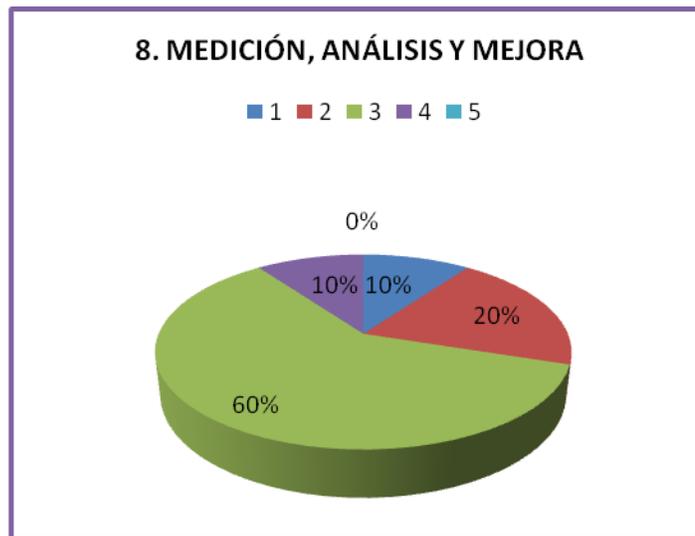


Fuente: Autora

- **NUMERAL 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA**

Al analizar el cumplimiento de los requisitos del numeral 8, se puede analizar que el porcentaje de mayor representación corresponde al 60%, El resultado obtenido es a la prontitud de una no conformidad por parte del cliente, en brindar soluciones inmediatas y que satisfagan a ambas partes, se deja claro que este reporte se hace de forma verbal, tomando la acción necesaria o que se crea conveniente en el momento. El 20% se obtiene de una aproximación reactiva, porque se atiende a las inconformidades pero en la parte documental no es muy eficiente, debido la falta de formatos o registros para dejar un soporte, comprometiendo al cliente y al asesor o vendedor de Coodepetrol. El otro 10% es a la falta de registros e implementación de los procesos designados o establecidos en el momento de cualquier mejora o cambio pertinente. Existe un 10% que favorece a la mejoría del proceso, el querer dar soluciones y ganar respeto frente a sus clientes y asociados.

Grafica 5. Resultado del numeral 8



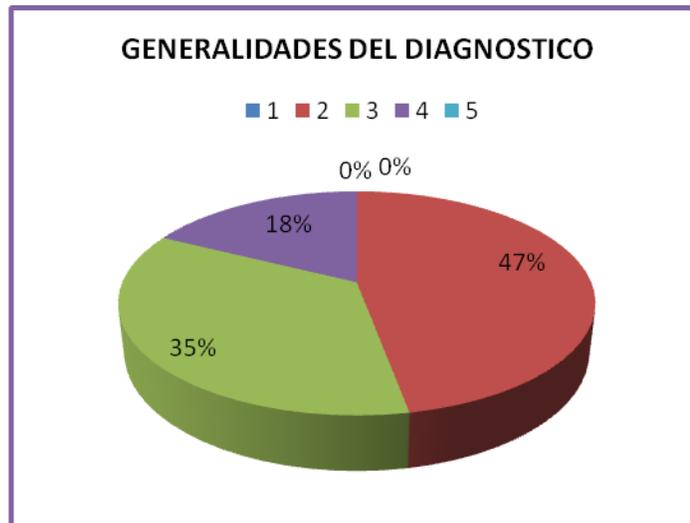
Fuente: Autora

8.2.2 Resumen del diagnóstico inicial de la empresa COODEPETROL en el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008: En términos generales COODEPETROL presenta el siguiente diagnóstico:

- En un 47% no hay cumplimiento total de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, el cual se debe en su mayoría a la inexistencia de un Sistema de Gestión de la Calidad documentado. Tan solo en un 18% se ejecutan debidamente actividades que contribuyen al cumplimiento de los requisitos.
- La Cooperativa efectúa acciones parcialmente documentadas, se ha documentado de forma aleatoria, o por azar, en el momento que un jefe o un superior lo exige. No existe trazabilidad de documentación en cuanto a recursos humanos, pero se aclara que por efectividad de un Software implementado en la cooperativa llamado SYSCOM, si hay registro de ventas, de productos, de listas, de proveedores, de facturación.
- Coodepetrol efectúa una organización en cuanto su estructura organizacional, asamblea, junta de vigilancia, por lo tanto cumplen en su mayoría con los requisitos y marco legal.

- La cooperativa actualmente cuenta con un apoyo de la alta dirección muy eficiente, porque facilita disponibilidad de los recursos, de tiempo, facilidades de aprendizaje, a su vez la infraestructura es adaptable a la cantidad de empleados existentes.
- Se implementa un esfuerzo del 18% en cuanto a las acciones correctivas y preventivas tomadas e implementadas, a un mejoramiento continuo y a la solución de las no conformidades.
- La cooperativa no maneja formatos requeridos para el eficiente funcionamiento de los procesos y poder desarrollar sus tareas con calidad en el servicio.

Grafica 6. Resultado de la Autoevaluación



Fuente: Autora

8.2.3 Encuesta elaborada por la Gerente Vilma Gutiérrez y la practicante. La encuesta fue elaborada como herramienta fundamental, ver (ANEXO B) ya que el sistema de gestión de calidad se aplicará a la cooperativa en Comercialización y distribución de productos derivados del petróleo para el buen funcionamiento de las partes del automotor y su embellecimiento. Prestación del servicio de limpieza y lavado de tanques para estaciones de servicio. Para Coodepetrol lo más importante es la satisfacción en sus clientes, como se realiza la entrega de sus productos, analizando la calidad de personal, y analizando las expectativas del

cliente, incursionando en estrategias con los proveedores e interactuando en el mercado en general.

Por lo tanto la encuesta va dirigida a los clientes y socios quienes la diligenciarán en presencia de la coordinadora de calidad y sus respectivos jefes o administradores.

La encuesta está dividida en segmentos específicos: La atención al cliente, compras, con respecto al producto y/o pedido, infraestructura, ubicación de la cooperativa, preguntas generales.

8.2.3.1 Metodología: Se analizó en población de 100 clientes, tomando una muestra de 69 encuestados, realizándose al azar y en diferentes ciudades como: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, San Alberto, Sabana de torres, Puerto Wilches, San Pablo sur de Bolívar

Esta encuesta se realizó con la colaboración de los asesores comerciales quienes cubren una ruta específica, y con ellos era más fácil debido al reconocimiento como empleados de Coodepetrol, asimismo se realizaba la ruta diaria, ya fuera en Santander y sus alrededores.

8.2.3.2 Resultados del diagnóstico inicial de la encuesta

- **Numeral 1 Atención al cliente.**

En 100% de las personas encuestadas opinaron que el personal de Coodepetrol es respetuoso y la educación es muy evidente, se sienten bien atendidos por todo el personal, facilitando la toma de los pedidos.

Gráfica 7. Numeral 1

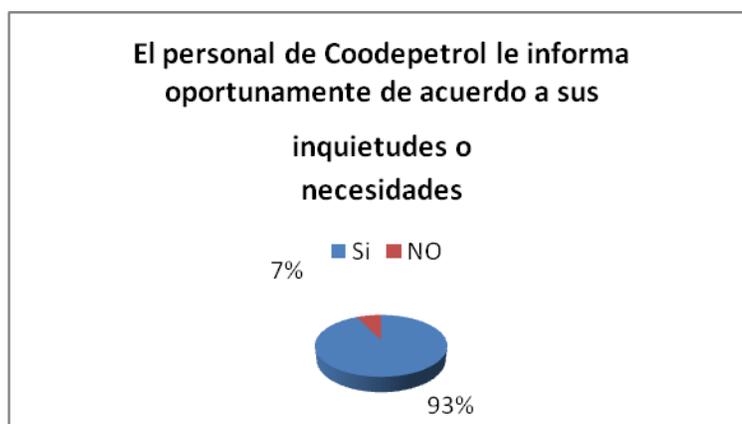


Fuente: Autora

- **Numeral 1.1 Atención al cliente**

De las personas encuestadas el 93% siente que Coodepetrol le informa oportunamente sobre sus reuniones en caso de asociados, cambios adicionales en papelería, el asesor informa sobre los cambios en las listas de precios de productos, se dialoga los cambios realizados en formas de pagos y plazos en caso de algún inconveniente.

Gráfica 8. Numeral 1.1



Fuente: Autora

- **Numeral 1.3. Atención al cliente**

De las personas encuestadas el 72% dicen que si se les ha suministrado información adicional como: listados, folletos, volantes, o direcciones electrónicas que le puedan ofrecer más información. El otro 28% dicen que no, que les faltan medios de información.

Gráfica 9. Numeral 1.3

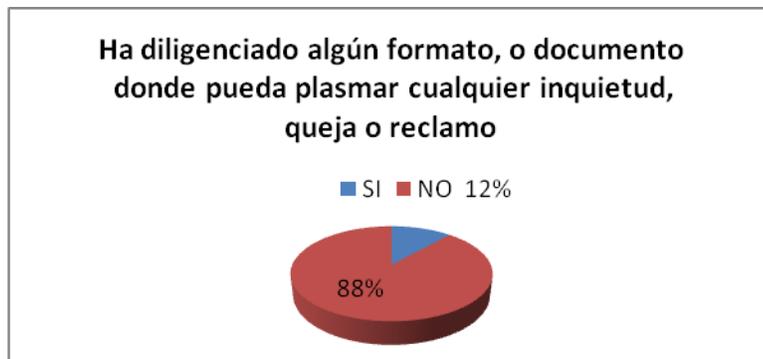


Fuente: Autora

- **Numeral 1.4. Atención al cliente**

En las encuestas realizadas el 88% dicen que nunca han diligenciado un formato o documento donde puedan plasmar cualquier inquietud, queja o reclamo, cualquier inconveniente lo han manifestado de forma verbal.

Gráfica 10. Numeral 1.4



Fuente: Autora

- **Numeral 1.5. Atención al cliente.**

Es satisfactorio que el 100%de los encuestados consideren que la presentación e imagen de los empleados de Coodepetrol es eficiente, ellos cuidan la imagen respetando los uniformes asignados en la semana, todo el personal cuenta con dotación.

Gráfica 11. Numeral 1.5

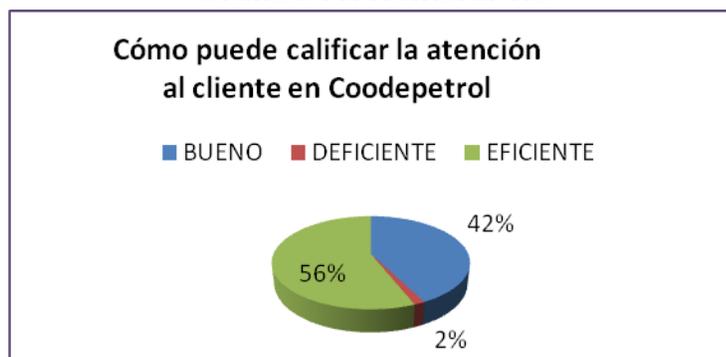


Fuente: Autora

- **Numeral 1.6. Atención al cliente.**

Para el personal encuestado el 56% considera una eficiente atención en la cooperativa Coodepetrol, tienen facilidades de diálogo, respeto a las personas, disponibilidad en dar asesoramientos, el 42% opina que la atención es buena y el 2% considera que la atención al cliente en Coodepetrol es deficiente, manifestando que no los atienden por teléfono oportunamente.

Gráfica 11. Numeral 1.6

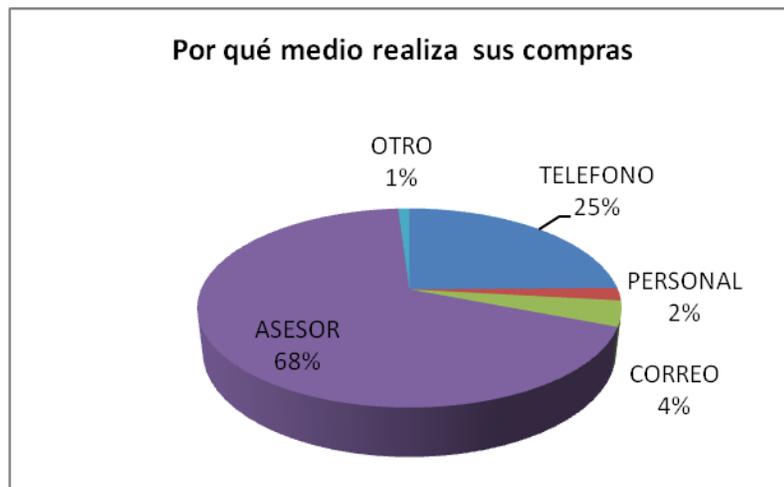


Fuente: Autora

- **Numeral 2. Compras**

El 68% de los clientes realizan sus compras a través del asesor de ventas, ellos los visitan en los establecimientos, tomando pedidos en un formato y después los hacen llegar a la cooperativa con el fin de ser despachado en el tiempo establecido. 25% por teléfono el motivo puede ser por olvido un producto, el cliente quieren incrementar el pedido realizado, 4% por correo electrónico, este medio en algunos casos no se utiliza por motivos de tecnología, algunos socios les gusta todo por escrito, el 2% es personal, el cliente se acercan a la cooperativa y realizan el pedido y 1% otro medio.

Gráfica 12. Numeral 2



Fuente: Autora

- **Numeral 2.1. Compras**

El 97% de los clientes ha diligenciado facturas de compras con Coodepetrol, cuando se realiza un pedido automáticamente se realiza factura de compra, esta especifica los productos, el precio, descuentos asignados respectivamente, el 3% manifiesta que no ha diligenciado facturas, después se aclara que si tienen facturas sino que ellos hacen los pagos por otro medio, y no reclaman las facturas. Se deja claro que sea el lugar o el destino las copias de las facturas deben ser entregadas.

Gráfica 13. Numeral 2.1

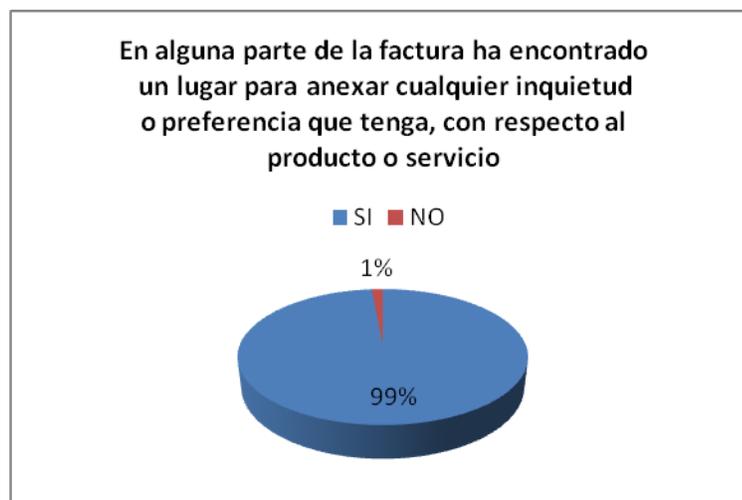


Fuente: Autora

- **Numeral 2.2. Compras**

El 99% de los clientes dicen que sí han encontrado un lugar en la factura para anexar cualquier inquietud, queja o reclamo, el 1% dice que no ha visto ese espacio. Se analiza y las facturas si tiene el espacio adecuado.

Gráfica 14. Numeral 2.2



Fuente: Autora

- **Numeral 2.3. Compras**

El 100% confirma que en Coodepetrol se da información sobre los listados, precios, beneficios, descuentos que ellos manejan, incluyendo precios especiales.

Gráfica 15. Numeral 2.3

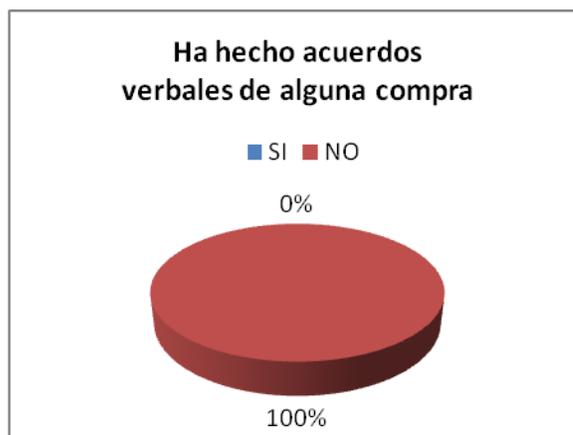


Fuente: Autora

- **Numeral 2.4. Compras**

El 100% de los encuestados dicen que nunca han realizado acuerdos verbales respecto a las compras realizadas, las compras se hacen por los diferentes medios pero siempre respaldadas con facturas.

Gráfica 16. Numeral 2.4



Fuente: Autora

- **Numeral 2.6 Compras**

Los encuestados aclaran que el 100% se siente bien atendido en el momento de hacer una compra, la gerencia comunica que es preocupante que no sea eficiente.

Gráfico 17. Numeral 2.6

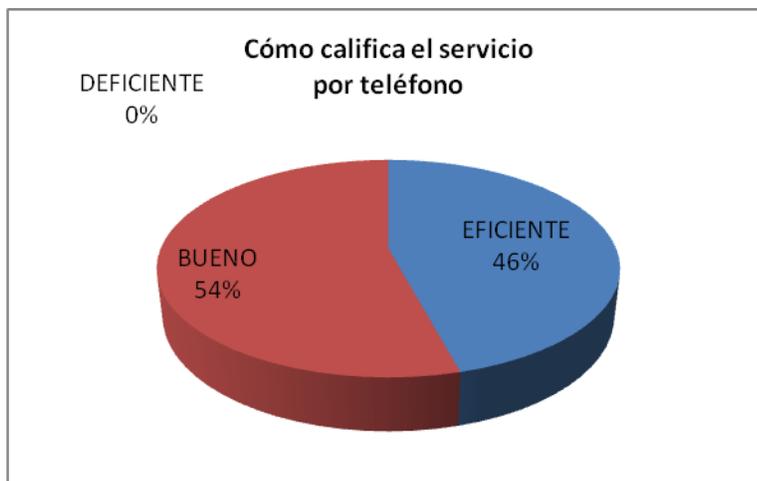


Fuente: Autora

- **Numeral 2.7 Compras**

El 54% de las personas encuestadas confirman que el servicio prestado por teléfono es bueno, los atienden oportunamente pero les falta ser más ágiles, el 46% que es eficiente, encuentran la toma de pedidos en el momento que lo necesitan, dan soluciones de mejora.

Gráfico 18. Numeral 2.7



Fuente: Autora

- **Numeral 2.8 Compras.**

El 91% de los encuestados opinan que el servicio prestado con respecto a las compras si cumplen las expectativas que ellos tienen en el momento de hacer un pedido, de aumentar los pedidos realizados a la cooperativa.

Gráfico 19. Numeral 2.8



Fuente: Autora

- **Numeral 2.9 Compras**

En el momento de realizar la entrega del producto el 100% de los encuestados contestaron que las personas que reciben el producto son muy variadas, en algunos casos es el jefe bodega, el encargado del almacén, o quienes reciban el pedido, no tenían a alguien fijo quien cumpliera esta función.

Gráfico 20. Numeral 2.9

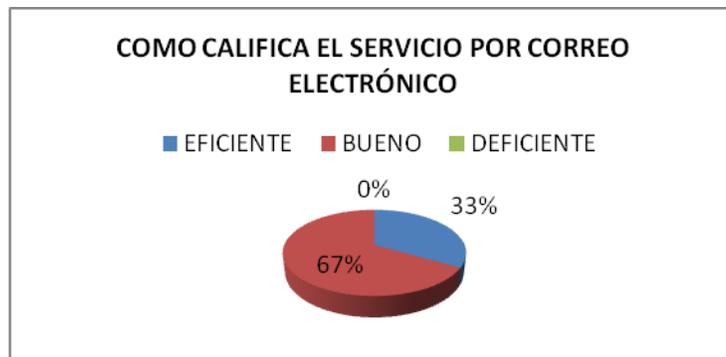


Fuente: Autora

- **Numeral 2.10 Compras**

El servicio por correo electrónico es una herramienta de fácil acceso y que permite disminuir los errores en los pedidos, agilidad en el despacho y programación efectiva en envíos de pedidos a clientes fuera del área de Santander por tal motivo el 33% de los encuestados contestó que era eficiente, el 67% restante dijo que era bueno, por que preferían las asesorías del asesor en el momento de hacer el pedido.

Gráfico 21. Numeral 2.10



Fuente: Autora

- **Numeral 2.11 Compras**

El 100% contestó que se delega la función a cualquier persona que se encuentre en el momento, ya sea el ayudante de bodega, el administrador o jefe de bodega.

Gráfico 22. Numeral 2.12

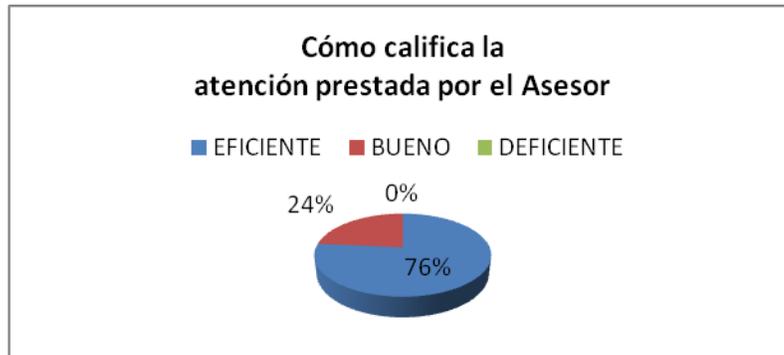


Fuente: Autora

- **Numeral 2.13. Compras**

La mayoría de pedidos son tomados por el asesor de Coodepetrol, el 76% de los encuestados dijo que el servicio prestado por el asesor era eficiente, que les brindaba las asesorías necesarias y la orientación es más segura, el 24% dijo que era bueno, porque ellos prefieren realizar el pedido como les indica el jefe.

Gráfico 23. Numeral 2.13



Fuente: Autora

- **Numeral 2.14Compras**

El 82% de los encuestados confirman que el asesor si muestra la información necesaria para realizar sus pedidos, que les da orientación según las nuevas marcas en los diferentes productos, el 18% restante dice que no, que le falta más información, que ellos prefieren otro tipo de asesoramiento.

Gráfico 24. Numeral 2.14



Fuente: Autora

- **Numeral 2.15. Compras**

El respeto y educación de los asesores es primordial en el momento de realizar los pedidos, de dirigirse a cualquier persona, de tomar cualquier sugerencia, por lo tanto el 100% contestaron que nunca se han sentido presionados ni irrespetados por el asesor que los visita.

Gráfico 25. Numeral 2.15



Fuente: Autora

- **Numeral 2.16 Compras**

El 100% de los encuestados dijo que sienten plena confianza en el asesor que los visita, a su vez le brindan alternativas de solución en algún momento que lo necesiten.

Gráfico 26. Numeral 2.16



Fuente: Autora

- **Numeral 2.17 Compras**

Es una pregunta libre por lo tanto se afirma que el 100% de los encuestados contestaron el 100%, es una forma estratégica de analizar otro medio de comprar para estar en el mismo entorno de la competencia y poder superarlo con los beneficios que brinda Coodepetrol.

Gráfico 27. Numeral 2.17



Fuente: Autora

- **Numeral 2.18. Compras**

Pregunta libre, la mayoría de información sirvió para conocer al cliente, sus preferencias, lo que ellos encuentra en otros proveedores y qué no tiene Coodepetrol.

Gráfico 28. Numeral 2.18

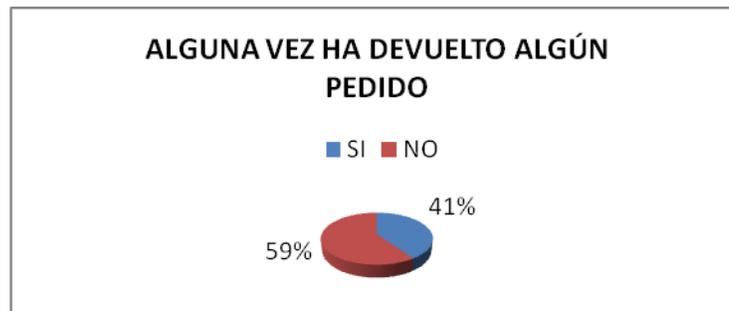


Fuente: Autora

- **Numeral 3. Producto y/o pedido**

Es un punto crítico de la cooperativa analizar las devoluciones de los pedidos, y el porqué se puede estar presentando. El 59% afirma no haber realizado devoluciones y el 41% si ha realizado devoluciones en diferentes oportunidades, punto de análisis con gerencia para dar soluciones inmediatas.

Gráfico 29. Numeral 3

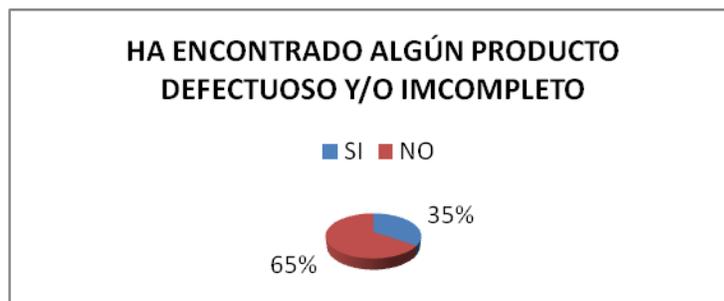


Fuente: Autora

- **Numerales 3.1. Producto y/o pedido**

El 35% de los encuestados afirman que las devoluciones se han realizado por algún producto defectuoso o incompleto, esta devolución se da en gran parte por motivos del proveedor de Coodepetrol que falla en la entrega del producto que la cooperativa distribuye, afectando el excelente estado del producto, pero a su vez ellos realizan el cambio pertinente. El 65% no lo ha hecho devoluciones en ninguno de sus pedidos.

Gráfico 30. Numeral 3.1



Fuente: Autora

- **Numerales 3.2. Producto y/o pedido**

El 79% de las personas encuestadas manifiestan que si han encontrado el apoyo necesario por parte de la cooperativa para dar solución a dicho inconveniente o problema y el 21% dice que no ha encontrado ese apoyo que han necesitado.

Grafico 31. Numeral 3.2

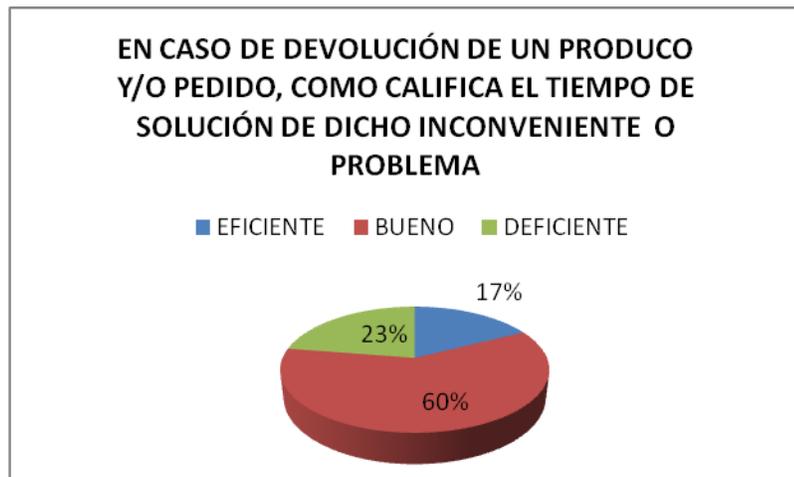


Fuente: Autora

- **Numeral 3.3 Producto y/o servicio**

El tiempo es otro de los puntos críticos que Coodepetrol está manejando, debido que todo gira en función a él, el 17% dicen que es eficiente el tiempo en el que realizan el cambio o solución del problema, El 60% dicen que es bueno, debido que el cambio depende de que tan lejos se encuentre el cliente de Bucaramanga, otro factor puede ser las vías de acceso al lugar esto disminuye la entrega del cambio oportuna, y el 23% que es deficiente, en algunas ocasiones los cambios dependen del proveedor o distribuidor que le suministra a la cooperativa, por lo tanto el tiempo puede variar, se ha tomado referencia de este punto para evaluarlo en la asamblea.

Gráfico 32. Numeral 3.3

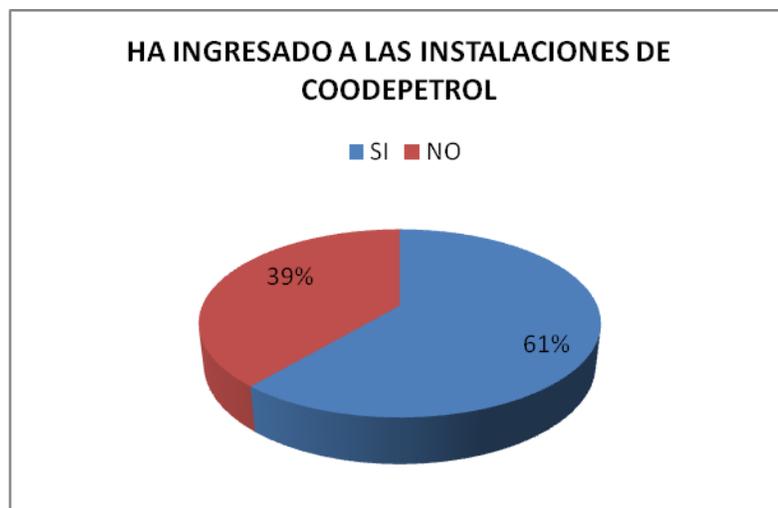


Fuente: Autora

- **Numeral 4. Infraestructura**

De las personas encuestadas el 61% han ingresado a las instalaciones de Coodepetrol, ubicadas en la carrera 27 No 21-57 Barrio san Alonso, el 39% no conoce las instalaciones por motivos personales, por tiempo y por distancia para los asociados y clientes que viven fuera de la ciudad.

Gráfico 33. Numeral 4



Fuente: Autora

- **Numeral 4.1 Infraestructura**

El 98% reconoce que la cooperativa presenta buena infraestructura, tanto por fuera como en las instalaciones. El 2% opinan que no, que debería ser más amplia.

Gráfico 34. Numeral 4.1



Fuente: Autora

- **Numeral 4.2 Infraestructura**

El 95% de las personas dicen que ven organización en los cargos dentro de la cooperativa, teniendo en cuenta que su distribución es adecuada, la proporción en los puestos de trabajo es de fácil comprensión, los cambios permanentes que se han dado en la organización son reconocidos sin llegar a confusiones por la nueva distribución al interior de la entidad, y el 5% dice que no se diferencia los puestos de trabajo.

Gráfico 35. Numeral 4.2

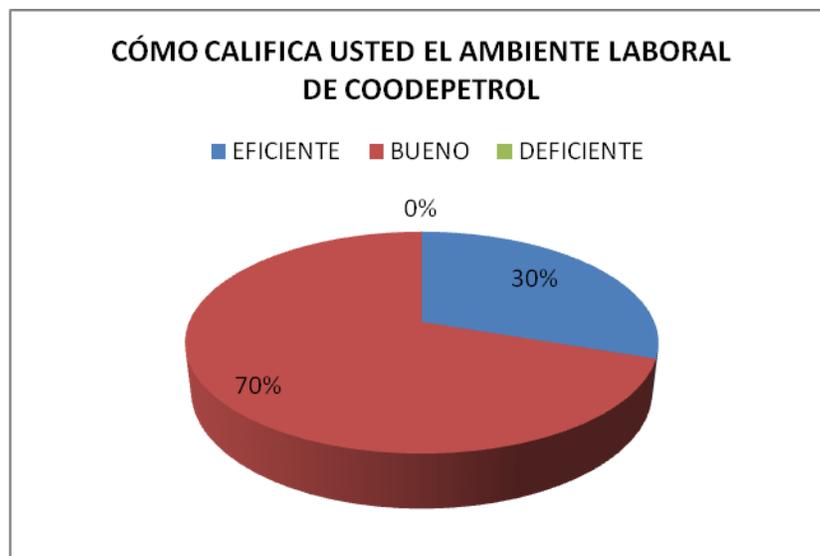


Fuente: Autora

- **Numeral 4.3 Infraestructura**

El 30% de las personas dicen que el ambiente laboral en la cooperativa es eficiente, cuando llegan disfrutan de un ambiente de trabajo agradable, el 70% dicen que es bueno que a veces se evidencian situaciones donde el personal se encuentran un poco estresados.

Gráfico 36. Numeral 4.3



Fuente: Autora

- **Numeral 5. Ubicación de Coodepetrol**

Para la cooperativa es muy importante la ubicación como estrategia de mercado, el 81% de los encuestados dicen que si les interesa la ubicación de la cooperativa, porque facilita la entrega y cualquier imprevisto esta cerca y el 19% dicen que para ellos la ubicación no les afecta por que la cooperativa les entrega los productos en las estaciones de servicio y en el tiempo establecido, respetando rutas y días acordados.

Gráfico 37. Numeral 5



Fuente: Autora

- **Numeral 5.1 Ubicación de Coodepetrol**

El 81% contestó que si está bien ubicada y es central, el 19% dijo que no, pero estas respuestas fueron frecuentes en los clientes que viven fuera de la ciudad.

Gráfico 38. Numeral 5.1

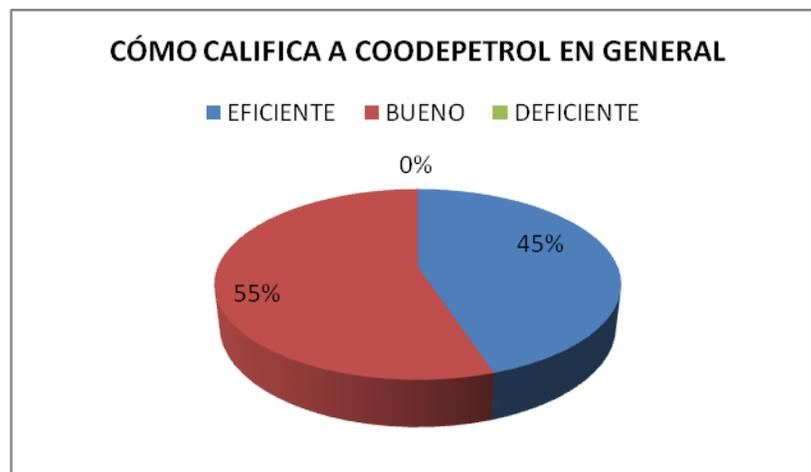


Fuente: Autora

- **Numeral 6. Preguntas Generales**

La cooperativa es calificada en general con un 55% eficiente, manifestando las ventajas que brinda, las facilidades de pago y la imagen que tienen es excelente, con un 45% bueno, porque ellos manifiestan que deberían disminuir sus precios en algunos productos, pero en la prestación del servicio es bueno.

Gráfico 39. Numeral 6



Fuente: Autora

- **Numeral 6.1 Preguntas Generales**

Para Coodepetrol esta pregunta fue clave porque se pudo analizar cómo están los precios que actualmente brinda la cooperativa respecto a la competencia, 62% opino que no están de acuerdo, que en líneas de productos como Shell, terpel, lubrigras están más costosas que las del mercado y el 38% dijo que sí están de acuerdo, que los precios son acordes a la competencia. Algunos manifiestan que los precios bajos son por deslealtad de los asesores que acompañaban a los asesores de Coodepetrol y obtuvieron ventaja de estas visitas.

Gráfico 40. Numeral 6.1



Fuente: Autora

- **Numeral 6.2 Preguntas generales**

El 84% de los encuestados dijo que se sienten plenamente identificados con la cooperativa, que pueden ofrecer buena imagen de la misma, el 16% dijo que no porque para ellos son un proveedor más, esta respuesta es evidente en lubricentros o clientes minoristas.

Gráfico 41. Numeral 6.2

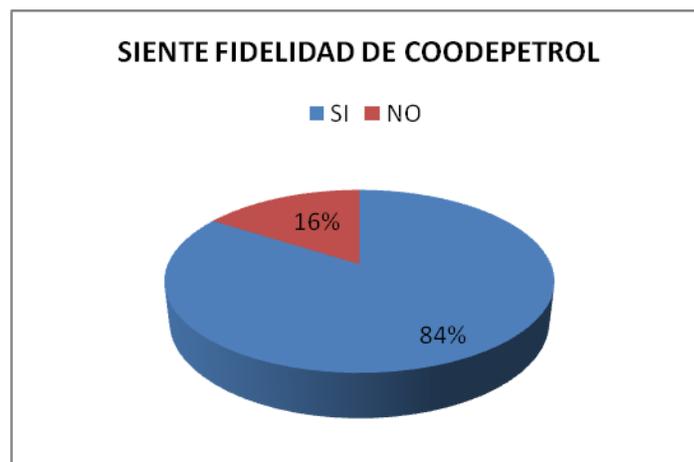


Fuente: Autora

- **Numeral 6.3 Preguntas generales**

Cuando los clientes necesitan respaldo de parte de la cooperativa, se evidencia que un 84% de los clientes sienten fidelidad, un ejemplo es que en el momento que el cliente ha necesitado un pedido fuera de la ruta asignada, los empleados realizan la logística correspondiente y se entrega el pedido en la estación de servicio, o el cliente se acerca a la cooperativa y la recogen personalmente, el 16% dijo que no que para ellos es indiferente.

Gráfico 42. Numeral 6.3

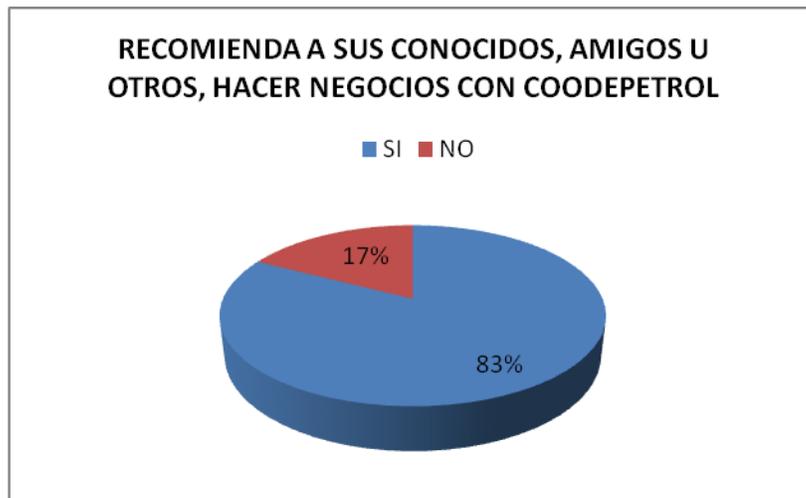


Fuente: Autora

- **Numeral 6.4 Preguntas generales**

El 83% de los encuestados dicen que si recomiendan a sus conocidos comprar en Coodepetrol, algunas referencias que solo las distribuye Coodepetrol, y el 17% dijo que no porque ellos no les agradan recomendar a nadie, es cuestión de gustos manifiestan.

Gráfico 43. Numeral 6.4



Fuente: Autora

- **Numeral 6.5 Preguntas generales**

El 100% de los encuestados se sintió bien tratado por el entrevistador.

Gráfico 44. Numeral 6.5



Fuente: Autora

- **Numeral 6.6 Preguntas generales**

El 100% dijo que la entrevistadora demostró respeto en el momento de realizar las preguntas.

Gráfico 45. Numeral 6.6



Fuente: Autora

8.2.3.3 Resumen del diagnóstico inicial de la Cooperativa Coodepetrol en las preguntas establecidas por gerencia y autora, para dar un análisis actual de la cooperativa, conocer el personal con el que cuenta, su prestación de servicios, estrategias de precios y de ubicación.

Análisis: La atención al cliente, compras, con respecto al producto y/o pedido, infraestructura, ubicación de la cooperativa, preguntas generales.

Respecto a la atención del cliente:

- Coodepetrol demuestra una confiabilidad de un 56%, donde argumentan que el servicio es eficiente, que los pedidos llegan oportunamente, que la

presentación de los empleados de Coodepetrol es impecable, respeto y la educación son valores que caracterizan a los empleados.

Respecto a compras: En compras se evidencian unas falencias claves:

- Pedidos que no llegan completos por culpa de los proveedores, en este punto es evidente la falta de implementación del sistema de gestión de calidad, en cuanto la selección de proveedores, evaluación de proveedores y los proveedores alternos que se deben manejar en Coodepetrol.
- Falta de productos de alta rotación; esto se debe a los cambios económicos que se producen por las alzas en las bases del petróleo que son las que permiten fabricar el aceite (en Coodepetrol se refleja con proveedores de los aceites económicos como lo son spoil y lubrigras).
- Falta de capacitación en el software Syscom con el fin de manejar la opción de productos en stock según los productos que rotan o no, es indispensable para evitar el agotamiento de productos que están en ventas activas, esta rotación es variable depende del clima, de las temporadas del año y si no hay líneas nuevas de productos en el mercado.
- En Coodepetrol se maneja un software Syscom, el cual brinda información clara y precisa de pedidos, de inventarios y de rotación de productos, por lo tanto la falencia encontrada en este punto es la capacitación del personal con respecto al software, es evidente la implementación del sistema de gestión de calidad, en cuanto la falencia de no existir quien maneje los recursos humanos, no tener estipulado un formato de perfiles de cargos, su respectivo tiempo de capacitación y que el perfil del vacante cumpla con la formación necesaria del mismo, de acuerdo al manual de funciones.

Respecto al producto/ pedido:

- Coodepetrol emplea una estrategia de ruteo que se maneja de forma clara, precisa y ayuda a minimizar tiempos, estas rutas ya están establecidas y son supervisadas por el programa actual con el que cuenta la empresa. Es un proveedor Integrasegurity por medio del GPS quien facilita el control de las entregas de pedidos oportunos, los 2 vehículos (1 camión y 1 furgón) de la cooperativa lo implementan.
- En la cooperativa es evidente la falta de organización por no tener los procedimientos establecidos, es importante diseñar, documentar e implementar un mapa de procesos, sus caracterizaciones y el debido levantamiento de la documentación; complementada con procedimientos y formatos a implementar para llevar un control y medición del proceso a través de los indicadores de gestión de calidad y los indicadores implícitos en cada proceso.
- La capacitación del personal debe ser programada, la forma de tomar un pedido, de entregarlo, de comunicarlo, el dialogo entre los mismos funcionarios de la cooperativa es un herramienta fundamental para un eficiente desempeño laboral.
- Es indispensable la formación de los 2 asesores comerciales, a la asistente de compras, al cargo facturación-almacén y al jefe de bodega, con el fin de un mejor manejo de expresión oral y física con el cliente de acuerdo a los productos vendidos en la cooperativa, a manejar situaciones de no conformidad, de dar soluciones a problemas de forma adecuada y conocer los beneficios de los productos, como se deben almacenar y manejar.

Infraestructura: Coodepetrol cuenta con un espacio suficiente, es amplio, tiene una distribución organizada, pero es necesaria la implementación del sistema de gestión de calidad; para tener un control y organización en la bodega con el fin de agilizar el despacho y ahorrar tiempo.

- Es necesario el control de los formatos de mantenimiento de la infraestructura con el fin de minimizar riesgos, tanto en la planta física como en la bodega.

Ubicación de la cooperativa: Se comprobó con un 81% de las personas encuestadas que la cooperativa está ubicada en un lugar estratégico y el 19% dijo que no, pero se aclara que estas personas viven en otras ciudades. Como distribuidores y comercializadores es un punto a favor porque el servicio se presta en el momento que lo necesitan y cubre sobre pedidos, independientemente de que estén fuera del área metropolitana, se aclara que los asesores comerciales tienen establecidos rutas viajeras que garantizan las visitas de los clientes en diferentes ciudades y tienen un acuerdo de enviar el producto 3 a 4 días después de tomar el pedido.

- Es necesario formatos que controlen estas visitas y a su vez indicadores que puedan medir la satisfacción de entrega oportuna para las zonas viajeras.

Preguntas generales: Se califica a Coodepetrol con un 45% de eficiencia en cuanto al servicio de los clientes, entrega oportuna y respaldo de la cooperativa a los diferentes socios y clientes, y un 55% dicen que el servicio es bueno, el porcentaje permite evidenciar que se siente conformidad pero no la esperada, la entrega de los productos debería ser un 95% eficiente, ya que se cuenta con la disponibilidad del personal.

8.3 SENSIBILIZACIÓN A LA ALTA DIRECCIÓN

La alta dirección de Coodepetrol está conformada por la Gerente, quien es la persona responsable ante el consejo de administración y la asamblea general, con el fin de dar a conocer e involucrar a todos los miembros de la cooperativa se realizó una sensibilización el día 6 de julio de 2011, la evidencia se encuentra en el (ANEXO C) control de asistencia, en la sensibilización se explico sobre que es calidad, que es certificación, porque la implementamos, para que sirva, cumpliendo con el objetivo que todos conocieran sobre el procesos de diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008.

El 30 de julio se aprobó el mapa de procesos ver (ANEXO D), de la misma forma se dio la aprobación de la política y objetivos de calidad ver (ANEXO E), control de asistencia, se realizó capacitación sobre el tema dejando evidencia en el (ANEXO F), también se hace entrega de un documento donde se manifiesta, que los empleados de Coodepetrol reciben de forma escrita la política y objetivos de calidad, ver (ANEXO G); se aprobó el procedimiento de control de documentación y registros, especificando los formatos, su codificación y ubicación de los mismos, ver (ANEXO H), Se aprobó la misión y la visión ver (ANEXO I) aprobación del nuevo mapa de procesos según recomendaciones dadas ver (ANEXO J).

8.3.1 Misión. Somos una cooperativa de cobertura regional única en el gremio, con solidez y amplia trayectoria en el sector solidario, conformadas por asociados que comparten valores e intereses mutuos.

Buscamos satisfacer las necesidades económicas, culturales y sociales de los asociados, empleados y de la comunidad en general, poniendo de manifiesto los mejores precios, la calidad de nuestros productos y servicios para ser más

competitivos en el mercado de los derivados del petróleo y excelente atención al cliente.

Aplicamos valores de ética, responsabilidad y compromiso apoyados en una eficiente administración de recursos humanos y financieros disponibles, basados en principios de solidaridad.

8.3.2 Visión. En el 2015 Coodepetrol será reconocida como una organización prestigiosa en el ámbito nacional con imagen e identidad, líder en la distribución de derivados del petróleo y productos afines.

Contamos con equipo humano eficiente, capacitado, con sentido de pertenencia y mayor participación en la toma de decisiones, aplicando procesos ágiles y seguros, que conlleven y representen eficacia, productividad y atención con soluciones inmediatas y positivas.

8.3.3 Política De Calidad de Coodepetrol. La política de calidad se realizó con el apoyo de la gerencia cumpliendo ciertos ítems tomados de la estructura de matriz (Tabla 2), medio por el cual se analiza los datos más excluyentes o con mayor ponderación para formar la política de calidad de Coodepetrol, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

Requisitos del cliente

- Entrega oportuna.
- Precios asequibles.
- Promociones.
- Atención al cliente.
- Cumplimiento en características de los clientes.

Directrices

- Eficiencia en manejo de recursos.
- Control de producto comprado.
- Adecuado estado de la infraestructura.
- Organización en el almacenamiento.
- Proporcionar soluciones eficientes.
- Disponibilidad de productos.
- Calidad de distribución.
- Reconocimiento en el mercado.
- Recurso humano competente.

Para analizar los puntos clave de la matriz se establecieron los puntajes de los factores de ponderación; 1: Relación baja, 3: Relación media, y 5: Relación alta; los puntajes mayores a 18 indican cuales son los factores que tienen mayor relación y son significativos para la gerencia y la cooperativa.

Tabla 2. Matriz de factores claves de la política de calidad

Requisitos Directrices	Entrega oportuna	Precios asequibles	Promociones	Atención al clientes	Cumplimiento en características	Total
Eficiencia en manejo de Recursos	5	5	3	3	3	19
Control de producto comprado	5	5	3	5	5	23
Adecuado estado de la infraestructura	5	1	1	5	1	13
Organización en el almacenamiento	5	1	3	5	5	19
Proporcionar soluciones eficientes	5	3	3	3	5	19
Disponibilidad de productos	5	1	3	5	5	19
Calidad de distribución	5	3	1	5	3	17
Lograr reconocimiento en el mercado	3	3	3	5	3	17
Contar con recurso humano competente.	5	5	3	5	3	21
Total	43	27	23	41	33	

Fuente: Autora

De acuerdo a los resultados obtenidos en la matriz anterior, se brindará a Coodepetrol la siguiente Política de calidad.

COODEPETROL tiene como política de calidad, comercializar y distribuir productos derivados del petróleo y prestar el servicio de lavado de tanques, garantizando la satisfacción de sus asociados y clientes, a través del cumplimiento de sus requisitos y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad, propendiendo por el mantenimiento de personal competente y los recursos necesarios.

Con el fin de seguir los lineamientos de la política de calidad, se establecieron los objetivos de calidad:

8.3.4 Objetivos de Calidad

- Prestar los servicios bajo condiciones controladas para lograr la conformidad con los requisitos establecidos.
- Garantizar la satisfacción de los asociados y clientes.
- Fortalecer y mejorar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mantener personal capacitado y comprometido.
- Administrar eficientemente los recursos requeridos para el buen funcionamiento de los procesos.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos se estableció el despliegue de la política de calidad (Tabla 3.), en cual se especifican los parámetros de medición, la meta, frecuencia, y responsables.

Tabla 3. Despliegue de la política de calidad

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Comercializar y distribuir productos derivados del petróleo y prestar el servicio de lavado de tanques	Prestar los servicios bajo condiciones controladas para lograr la conformidad con los requisitos establecidos	Oportunidad en la entrega de productos	$(\text{Total de pedidos entregados a tiempo} / \text{Total de pedidos entregados}) * 100$	90%	Mensual	Auxiliar de bodega-conductor
		Oportunidad en la prestación del servicio	$(\text{Total de servicios prestados a tiempo} / \text{Total de servicios prestados}) * 100$	90%	Mensual	Auxiliar de bodega-conductor
		Porcentaje de productos y servicios no conformes resueltos	$(\text{Número de productos y servicios no conformes resueltos} / \text{Total de productos y servicios no conformes detectados}) * 100$	90%	Trimestral	Coordinador de calidad
garantizando la satisfacción de sus asociados y clientes a través del cumplimiento de sus requisitos	Garantizar la satisfacción de los asociados y clientes	Nivel de satisfacción de los clientes	$(\text{Número de clientes satisfechos encuestados} / \text{Número de clientes encuestados}) * 100$	90%	Mensual	Coordinador de calidad
		Nivel de satisfacción de los asociados	$(\text{Número de socios satisfechos encuestados} / \text{Número de socios encuestados}) * 100$	90%	Mensual	Gerencia
		Nivel de gestión de quejas y reclamos	$(\text{Total de QYR gestionados} / \text{Total de QYR informados}) * 100$	90%	Trimestral	Gerencia y Coordinador de calidad
y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad	Fortalecer y mejorar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel de cumplimiento de los indicadores del SGC	$(\text{Número de indicadores que cumplieron la meta} / \text{Total de indicadores del SGC}) * 100$	80%	Anual	Coordinador de calidad
		Oportunidad en el cierre de acciones correctivas y preventivas	$(\text{Total de acciones correctivas y preventivas cerradas oportunamente} / \text{Total de acciones correctivas y preventivas identificadas}) * 100$	80%	Trimestral	Coordinador de calidad
	Mantener personal capacitado y comprometido	Nivel de desempeño del personal	$(\text{Número de empleados con nivel de desempeño Alto} / \text{Total de empleados evaluados}) * 100$	70%	Semestral	Gerencia
Propendiendo por el mantenimiento de personal competente y los recursos necesarios.	Administrar eficientemente los recursos requeridos para el buen funcionamiento de los procesos	Nivel de desempeño de los proveedores	$(\text{Número de proveedores con nivel de desempeño Alto} / \text{Total de proveedores evaluados}) * 100$	80%	Trimestral: Proveedores de productos derivados del petróleo Semestral: otros proveedores	Asistente de compras
		Cumplimiento del plan de mantenimiento	$(\text{Total de actividades ejecutadas satisfactoriamente} / \text{Total de actividades programadas}) * 100$	70%	Anual	Auxiliar contable

Fuente: Autora

9. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

9.1 ALCANCE Y EXCLUSIONES

El Sistema de Gestión de la Calidad de Coodepetrol tiene como alcance:

“Comercialización y distribución de productos derivados del petróleo para el buen funcionamiento de las partes del automotor y su embellecimiento. Prestación del servicio de limpieza y lavado de tanques para estaciones de servicio.”

La organización realiza la exclusión del requisito **7.3 Diseño y desarrollo** porque no contempla el diseño y desarrollo de los productos que comercializa. (Los productos llegan listos para su distribución).

9.2 DOCUMENTACIÓN

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción, su utilización contribuye a lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad, proveer la formación apropiada, trazabilidad, proporcionar evidencias objetivas, y evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

La elaboración de la documentación no es una tarea fácil, es el proceso más tedioso y complejo que hay dentro de cualquier sistema de gestión, es una de los segmentos que más tiempo ocupan en un proceso de diseño e implementación, pero a su vez es la esencia del sistema de gestión de calidad, lo que permite evidenciar de diferentes maneras como es y que contribuye el sistema, que consiste en facilitar el trabajo a todos que tienen un mismo fin, cumplir con el alcance. La documentación aporta optimización de tiempo, oportunidad en los

pedidos de entrega, orden en los procesos, involucra a todas las personas en todos los procesos, independientemente de su jerarquización.

Se evidencia la formación del personal y el desempeño satisfactorio que cada empleado ha dado, las capacitaciones son constantes y evaluadas con el fin de garantizar que la información dada fue entendida y será aplicada.

La cooperativa ha manifestando la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad a finales del año 2010 o a principios del 2011, cumpliendo con los objetivos propuestos, llevar un rendimiento satisfactorio y cumplir los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008. Mejorando las acciones que se puedan presentar, realizando un mejoramiento continuo.

9.2.1 Diseño y Elaboración del Sistema Documental. Los documentos del sistema de calidad se encuentran normalizados de acuerdo a los siguientes aspectos:

Tipo De Documento	Código
Manual	MA
Procedimiento	PR
Instructivo	IN
Guía	GU
Caracterización	CA
Formato	FO

Caracterización: Descripción de un proceso mediante la identificación de sus entradas, actividades de realización, salidas, responsables, controles, requisitos e indicadores de gestión entre otros.

Guía: Compendio de información de datos referentes a un proceso.

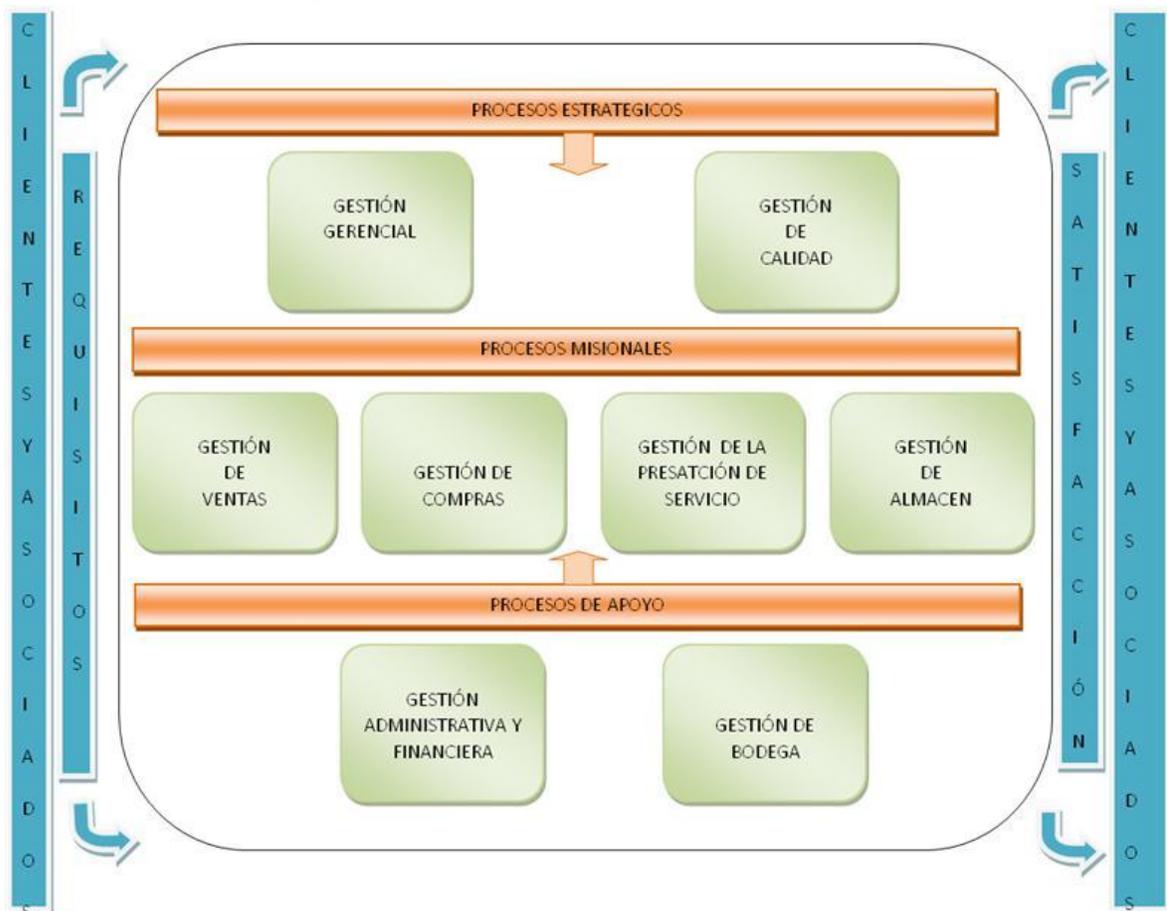
Instructivo: Documento interno escrito y/ó grabado en cinta de video en el que se presenta detalladamente una actividad o etapa específica de un proceso.

Manual: Documento en el cual se especifica las actividades o instrucciones de un proceso, método o equipo

Procedimiento: Documento interno que describe la secuencia de etapas ó actividades de un proceso, identificando para cada una el responsable, los instructivos y registros correspondientes a aplicar.

Formato: Documento empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad específica.

Figura 4. Mapa de procesos de Coodepetrol



Fuente: Autora

Los procesos se han agrupado en:

Procesos Misionales: Son aquellos que garantizan la prestación de servicio en la entrega y distribución de productos derivados del petróleo.

Procesos de Apoyo: Son aquellos que brindan soporte a los demás procesos.

Procesos Estratégicos: Brindan el direccionamiento estratégico para el óptimo desempeño de los procesos misionales y de apoyo.

Teniendo en cuenta esto, los procesos identificados se encuentran en la figura 1, los cuales han sido debidamente caracterizados, como lo muestra el manual de calidad de Coodepetrol, ver el (ANEXO K)

En Coodepetrol se han identificado los procesos de:

Proceso	UBICACIÓN
GESTION GERENCIAL	P. Misional
GESTION DE CALIDAD	P. Misional
GESTION DE VENTAS	P. Estratégicos
GESTION DE PRESTACION DE SERVICIOS	P. Estratégicos
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	P. Estratégicos
GESTION DE COMPRAS	P. Estratégicos
GESTION DE ALMACÉN	P. de apoyo
GESTIÓN DE BODEGA	P. de apoyo

Cada uno de los procesos mencionados se documentó en un procedimiento los cuales tienen la siguiente estructura y se puede evidenciar su documentación en el Sistema Documental del Sistema de Gestión de la Calidad, ver (ANEXO L, M, N, Ñ, O, P, Q, R)

Los procedimientos del sistema de gestión de calidad contienen la siguiente estructura:

Objetivo: Descripción de lo que se busca lograr.

Alcance: Define los límites del procedimiento.

Definiciones: Esclarece el vocabulario poco conocido y esencial para el entendimiento del procedimiento.

Desarrollo: Define las actividades que comprende el procedimiento en forma de prosa, su entrada y salida según las actividades a realizar.

Registros: Establece una lista de los registros mencionados y relevantes para el control de proceso.

Referencia: Documento de donde fue extraída la información.

9.2.2 Codificación de los Documentos. La codificación del sistema documental se encuentra establecida de la siguiente manera, con su abreviación correspondiente:

Proceso	Código
GESTION GERENCIAL	GGE
GESTION DE CALIDAD	GCA
GESTION DE VENTAS	GVE
GESTION DE PRESTACION DE SERVICIOS	GPS
GESTIÓN DE BODEGA	GBO
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GAF
GESTION DE COMPRAS	GCO
GESTION DE ALMACÉN	GAL

9.2.3 Estructura física de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Para la estructura física de los documentos del sistema de calidad en Coodepetrol se estableció una portada, excepto los formatos:

Figura 2. Portada de los documentos para Coodepetrol

TITULO DEL DOCUMENTO		
		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
Elaborado por:		Revisado y aprobado por:

Fuente: Autora

Título del documento: Es el nombre del procedimiento o documento a realizar.

Logo: Imagen que representa a Coodepetrol

Descripción de cambios:

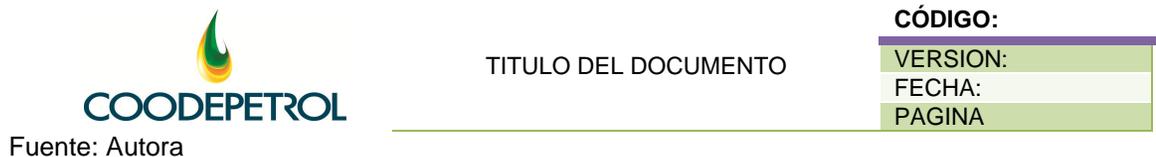
En el cuadro de control de cambios indica el número de versión del documento, fecha de revisión y una breve descripción de las modificaciones realizadas al documento.

En este cuadro se indicará únicamente hasta las últimas tres versiones del documento en orden descendente.

El cuadro final indica el cargo de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento.

Para los documentos el encabezado será de la siguiente manera:

Figura 3. Encabezado de los documentos del Sistema de gestión de calidad



Logo: Es la imagen corporativa de Coodepetrol

Título del documento: De acuerdo con la actividad documentada se establece un nombre para identificar en forma clara y breve el contenido del documento.

Código: La documentación del sistema de la calidad se encuentra codificada de acuerdo a la siguiente estructura.

TD - SP - NC

TD: Indican el tipo de documento

SP: Indica la sigla del proceso al que pertenece el documentos

NC: Representan el número consecutivo para cada tipo de documento.

Versión: Indica el número de versiones o modificaciones que ha tenido el documento a partir de su publicación inicial considerada como la versión uno (1).

Fecha: Indica la fecha a partir de la cual el documento fue emitido. Incluye mes y año.

Página _ de _: Indica el número de página respectivo en relación con el total de páginas que hacen parte del documento. La portada no se cuenta en esta numeración.

Para los formatos el encabezado es de la siguiente manera.

	TITULO DEL FORMATO	CÓDIGO
		VERSIÓN

Figura 4. Encabezado de los formatos de Coodepetrol

Fuente: Autora

Logo: Es la imagen corporativa de Coodepetrol

Título del documento: De acuerdo con la actividad documentada se establece un nombre para identificar en forma clara y breve el contenido del documento.

Código: La documentación del sistema de la calidad se encuentra codificada de acuerdo al nombre del procedimiento al que pertenezca el formato.

Versión: Indica el número de versiones o modificaciones que ha tenido el documento a partir de su publicación inicial considerada como la versión uno (1).

9.2.4 Desarrollo de la Documentación. Para dar inicio a los procedimientos, caracterizaciones, formatos, manuales e instructivos, se realizaron preguntas con los responsables del área de trabajo, jornadas de socialización, charlas con diferentes trabajadores, con el fin de identificar el procedimientos que se lleva a cabo para realizar la prestación de servicio en Coodepetrol, sus canales de comunicación, el flujo que ocurre desde el momento que se realiza una orden de pedido, cuando se factura, en el momento que es entregada la factura al jefe de bodega para ser alistado el pedido, analizando el instante que le pedido está listo para salir, que es donde ocurre el servicio de distribución de productos derivados del petróleo.

Es de vital importancia toda la información ofrecida por la cooperativa Coodepetrol, datos reservados, nombres confidenciales de proveedores, tiempo disponible para que la investigadora entendiera como se maneja la distribución y comercialización de los productos.

Las visitas a los clientes en al diferentes ciudades, el diálogo permanente con dueños, asociados y administradores que ofrecieron información directa de cómo les parece la prestación del servicio que brinda Coodepetrol. Esto ha llevado a la elaboración total del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo estándares elevados en el cumplimiento de los requisitos de los clientes, los cuales son verificados con la entrega del producto.

Para poder establecer la documentación, es indispensable establecer las responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización en los procesos, para esto se ha elaborado la descripción de cargos, consignados en el manual de funciones **(ANEXO S)**.

La etapa de documentación finalizó con la elaboración del manual de calidad, **(Anexo K)** en cual se observa y expresa la orientación del Sistema de Gestión de Calidad.

10. PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

Para llevar a cabo la auditoría interna se contacta un auditor capacitado y externo a la organización, en el caso de Coodepetrol la auditoría interna fue realizada por Nidia Osma Sandoval, ingeniera industrial de la UIS, quien presentó el calendario de auditoría.

CALENDARIO DE AUDITORÍA INTERNA EN COODEPETROL

 COODEPETROL	CALENDARIO DE AUDITORIA INTERNA	Código: FO-GCA-07 Versión:01													
AÑO <u>2011</u>															
PROCESOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
GESTION DE CALIDAD											9 Y ✓				
GESTIÓN GERENCIAL											11 ✓				
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA											DE ✓				
COMPRA											NOV ✓				
GESTION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO											I ✓				
GESTIÓN DE ALMACEN											E ✓				
GESTIÓN DE VENTAS											B ✓				
											R ✓				
											E ✓				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 25%; text-align: center;">PROGRAMADA</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%; text-align: center;">REALIZADA</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%; text-align: center;">✓ REPROGRAMADA</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%; text-align: center;">RE</td> </tr> </table>												PROGRAMADA	REALIZADA	✓ REPROGRAMADA	RE
PROGRAMADA	REALIZADA	✓ REPROGRAMADA	RE												
 FIRMA AUDITOR LIDER FECHA: <u>22 DE OCTUBRE D 2011</u>						 FIRMA GERENTE FECHA: <u>11 DE NOVIEMBRE DE 2011</u>									

Fuente: Autora

El calendario se presentó a la gerente de Coodepetrol, Vilma Esperanza Gutiérrez Ramírez, el cual fue aprobado ejecutándose en los días estipulados, a su vez se establece el plan de auditoría, que es la descripción detallada de las actividades que se van a realizar, horarios, fechas y el auditado, con el fin de minimizar tiempo y dar cumplimiento a los objetivos de la auditoría.

PLAN DE AUDITORIA INTERNA EN COODEPETROL

COODEPETROL		PLAN DE AUDITORIA		CÓDIGO:FO-GCA-08	
				VERSIÓN:	
OBJETIVOS DE LA AUDITORIA: - Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de la calidad de la empresa de acuerdo con los criterios de la auditoría. - Evaluar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la calidad. - Detectar oportunidades para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad			ALCANCE DE LA AUDITORIA: TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
CRITERIOS DE LA AUDITORIA: Norma ISO 9001:2008, Manual de la Calidad, descripciones de procesos y documentos relacionados en los mismos, documentos legales.					
LUGAR: Instalaciones de la Empresa					
AUDITOR LIDER: Nidia Osma Sandoval			EQUIPO AUDITOR: No Aplica		
FECHA	HORA		ACTIVIDAD/PROCESO	AUDITADO	AUDITOR
	INICIO	FINAL			
9 - Noviembre	7:00	7:30 am	Reunión de Apertura	Todo el Personal	Nidia Osma
	7:30	8:00	Verificación Legal de la Empresa	Gerente - Vilma Esperanza Gutierrez R.	Nidia Osma
	8:00	10:00	Gestión Gerencial	Gerente - Vilma Esperanza Gutierrez R.	Nidia Osma
	10:00	12:00 m	Gestión Administrativa y Recurso Humano	Asistente de gerencia - Olga Lucia Vargas. Tesorera - Martha Liliانا Gómez Calderón	Nidia Osma
	12:00	2:00 pm	RECESO - ALMUERZO		
	2:00	4:00	Compras	Asistente de compras- Erika Rojas Rey	Nidia Osma
	4:00	6:00	Gestión de la Prestación del Servicio	Jefe de bodega -Luis Eduardo Martínez	Nidia Osma
10- Noviembre	6:00	6:30 pm	Reunión de Hallazgos Primer Día	Todo el Personal	Nidia Osma
	8:00	10:00am	Gestión de Almacén	Auxiliar de almacén - Facturación: Maria Pinto Duran	Nidia Osma
	10:00	12:00	Gestión de Ventas	Asesor comercial- Pedro Vera.	Nidia Osma
	12:00	2:00 pm	RECESO - ALMUERZO		
	2:00	4:00	Gestión de Calidad	Coordinadora de calidad	Nidia Osma

COODEPETROL		PLAN DE AUDITORIA		CÓDIGO:FO-GCA-08	
				VERSIÓN:	
FECHA	HORA		ACTIVIDAD/PROCESO	AUDITADO	AUDITOR
	INICIO	FINAL			
	4:00	5:00	Revisión por la Dirección	Rosita Pinzón Ospitia Gerente Vilma Esperanza Gutierrez	Nidia Osma
	5:00	6:00	Tiempo para el Auditor		Nidia Osma
	6:00	6:30	Reunión de Cierre	Todo el Personal	Nidia Osma
	PREPARÓ (Auditor líder): NIDIA OSMA SANDOVAL			APROBÓ (Gerente):	
FIRMA: 	FECHA: 8 de Noviembre de 2011		FIRMA: 	FECHA: Nov 09/11	

Fuente: Autora

El día 9 de Noviembre de 2011, se realizó la reunión de apertura, leyendo el plan de auditoría, explicando los objetivos y amplitud, responsables, recursos y procedimientos, se evidencia en el formato de registro de asistencia a reunión de apertura y cierre.

REGISTRO DE ASISTENCIA DE APERTURA AUDITORÍA

	REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE	CODIGO:FO-GCA-11
		VERSIÓN:01

PROCESO AUDITADO: Gestión Gerencial Gestión administrativa y financiera Gestión de ventas Gestión de compras		Gestión de la prestación de servicios Gestión de Almacén Gestión de calidad
FECHA: 9 de noviembre de 2011	HORA: 7:30am	
OBJETIVOS DE LA AUDITORIA: 1. Verificar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 de la Empresa Coodepetrol.		

ASISTENCIA A REUNION DE: APERTURA CIERRE

PARTICIPANTES:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Edith Eliana Vera leal	Auxiliar Administrativa	<i>[Firma]</i>
Liliana P. Solano	Auxiliar Contable	<i>[Firma]</i>
Martha J. Gómez	Tesorería	<i>[Firma]</i>
José Eduardo Muñoz	Jefe Bodega	<i>[Firma]</i>
Enica Alexandra Rojas P.	Asistente Comercial Compras	<i>[Firma]</i>
Fabian Durán	Garujería	<i>[Firma]</i>
Rosma Fúñez Osorio	Coordinadora de Calidad	<i>[Firma]</i>
María Pinto	Auxiliar Almacén y facturación	<i>[Firma]</i>
Vilma E. Gutiérrez R.	Gerente	<i>[Firma]</i>
Fernando Gómez	Conductor	<i>[Firma]</i>
Ruben JAIMES	Aux. Bodega Conductor	<i>[Firma]</i>
Nidia Osora Sandoval	Auditor Interno	<i>[Firma]</i>
Pedro Elias Vera Mora	Asesor Comercial	<i>[Firma]</i>
Oscar Suarez	Asesor Comercial	<i>[Firma]</i>

REGISTRO DE ASISTENCIA DE APERTURA AUDITORÍA

	REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE	CODIGO:FO-GCA-11
		VERSIÓN:01

PROCESO AUDITADO: Gestión Gerencial Gestión de calidad Gestión de ventas Gestión de compras Gestión de la prestación de servicios Gestión administrativa y financiera Gestión de Almacén	
FECHA: 11 de noviembre de 2011	HORA: 10:00am
OBJETIVOS DE LA AUDITORIA: 1. Verificar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 de la Empresa Coodepetrol.	

ASISTENCIA A REUNION DE : APERTURA CIERRE

PARTICIPANTES:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Pedro E Vera M	Asesor Comercial	<i>[Handwritten Signature]</i>
Maria Pinto	Aux. Almacen - Facturacion	<i>[Handwritten Signature]</i>
Siliana P Solano	Aux Contable	<i>[Handwritten Signature]</i>
Erika Alexandra Rojas Rey	Aux. comercial. Compras	<i>[Handwritten Signature]</i>
Juis Eduardo Ramirez	Jefe de Bodega	<i>[Handwritten Signature]</i>
Luis Fernando Gomez	Conductor	<i>[Handwritten Signature]</i>
ZUBEN DARIO JAIMES	AUX. BODEGA CONDUCTOR	<i>[Handwritten Signature]</i>
Yanther Duran Y	Musujero.	<i>[Handwritten Signature]</i>
Yanther J Gomez	TECNICA	<i>[Handwritten Signature]</i>
EDITH VERA LEAL	AUXILIAR ADMINISTRATIVA.	<i>[Handwritten Signature]</i>
OSCAR SUAREZ	DSE SURCOMERCIO	<i>[Handwritten Signature]</i>
Rosita Pinzon	Coordinadora de Calidad	<i>[Handwritten Signature]</i>
Yolma Esquivel	Gerente	<i>[Handwritten Signature]</i>

Reunión de cierre, donde se manifiesta el gran compromiso que existe por todos los funcionarios de la cooperativa, especialmente el apoyo de la gerencia de Coodepetrol.

10. 1 RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna se realizó en el tiempo establecido con los siguientes hallazgos:

1. En el momento de solicitar los documentos y compararlos con los perfiles establecidos en el manual de funciones de la cooperativa, en los soportes de la hoja de vida de la tesorera, se evidencia la falta de documentos que certifiquen la formación y experiencia que debe acreditar, por lo tanto, se detecta una No conformidad menor: Requisito incumplido 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia, el punto e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, ver (ANEXO T).

2. Se evidencia en el proceso de gestión de compras, que una de las carpetas de proveedores no contaba con la información necesaria. No conformidad menor: Requisito incumplido: 7.4.1 Proceso de compras, la organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Debe establecerse los criterios para su selección, la evaluación y re-evaluación. Debe mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas, ver (ANEXO U).

3. En el momento de revisar el procedimiento de Gestión de bodega, no se evidencia la existencia de un documento donde mencione las actividades que se realizan con el mantenimiento y limpieza de lavado de tanques de gasolina, se detecta la No conformidad menor: Requisito incumplido: 7.1. Planificación y realización del producto, la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente a los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad. Numeral b) La necesidad debe establecer procesos y

documentos, de proporcionar recursos específicos para el producto, ver (ANEXO V).

Para dar soluciones a las 3 No conformidades halladas, se realizaron las acciones correctivas pertinentes.

Las soluciones se pueden evidenciar en el formato de acción correctiva, (ANEXO W), para la primera No conformidad, (ANEXO X), para la segunda No conformidad y (ANEXO Y), para la tercera No conformidad.

El formato describe: Nombre de las personas que participaron en la acción, descripción del problema que se quiere eliminar o evitar, acciones precedentes a la acción a eliminar, soluciones que se pueden ofrecer a dicha acción, acciones correctivas si hay alguna anterior, indicadores que se tendrán en cuenta para dicho seguimiento, resultados obtenidos o conclusión del expediente.

La ingeniera Nidia Osma Sabogal entrega a la gerencia un informe de auditoría interna explicando los hallazgos, recomendaciones, fortalezas y conclusiones.

CONCLUSIONES

- ❖ Se analizaron y revisaron todas las funciones de los cargos discriminados al interior de la entidad, actividades en las diferentes áreas de la cooperativa y su debida interacción con los procesos.
- ❖ Se reestructuran los perfiles de cada cargo, según la las funciones, formación, educación y experiencia, cumpliendo con los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2008.
- ❖ Se implementaron los cambios correspondientes, según las áreas de trabajo, después del diagnóstico realizado al inicio del proceso.
- ❖ Todo el personal comprende y explica la misión, visión, política y objetivos de calidad, documentado en Coodepetrol.
- ❖ Se comprende de forma clara, la interacción entre cada uno de los procesos, comprendidos en el mapa de procesos de Coodepetrol.
- ❖ Se diseñó y documentó los procedimientos, manuales, caracterizaciones, formatos, registros y evidencias de los ocho (08) procesos.
- ❖ El personal identifica claramente los documentos del sistema de gestión de calidad, facilitando el trabajo de todos en la cooperativa.
- ❖ El manual de calidad se convirtió en una herramienta diaria para todos los funcionarios de Coodepetrol.
- ❖ El personal de Coodepetrol fue capacitado para comprender todo el proceso del Sistema de gestión de calidad, su finalidad, logrando el objetivo propuesto.

- ❖ Se socializaron todos los cambios pertinentes para el funcionamiento del Sistema de gestión de calidad, las funciones de trabajo según los requisitos legales y documentos exigidos por la norma técnica colombiana ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad en cooperativa.

- ❖ La implementación del SGC en Coodepetrol evidencia los resultados en el control, seguimiento y mejora continua de la misma.

RECOMENDACIONES

- ❖ Realizar un backup del software Syscom cada 3 meses, con el fin de salvaguardar información de toda la empresa.
- ❖ Formar algunos miembros de la cooperativa con cursos de auditor interno con el fin de realizar auditorías esporádicas que ayuden al mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.
- ❖ Dar a conocer a los miembros de la junta directiva un informe sobre el sistema de gestión de calidad y su eficacia, por lo menos 2 veces en el año.
- ❖ Mantener un excelente canal de comunicación con los proveedores.
- ❖ Cada 2 años permitir a un coordinador de calidad externo a la cooperativa para revisar el sistema de gestión de calidad.
- ❖ Un miembro de asamblea general de Coodepetrol asista por lo menos una vez cada trimestre a una reunión del sistema de gestión de calidad, en la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

CROSBY PHILIP, La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad. México: Compañía Editorial Continental, 1987. 139 p.

GONZALEZ LAGUADO, Juan Pablo. Diseño, Documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la Tecnológica de Fitec basado en la NTC ISO 9001:2000. Tesis de Grado, Bucaramanga, Colombia, Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingeniería Industrial- 2009.129.p.

JURAN JOSEPH, Manual de calidad, Quinta edición. Madrid: McGraw-Hill, 2001.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN-ICONTEC- Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos NTC-ISO 9001:2008 (Tercera actualización). Bogotá D.C, Colombia. 2008. 35.p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN-ICONTEC- Sistemas de Gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá. D.C.: El Instituto, 2005. 39 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN-ICONTEC- Gestión del éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de calidad Requisitos NTC-ISO 9004:2009 (Tercera actualización) Bogotá D.C, Colombia 2009. 28 p.

SERRANO GOMEZ LUPITA; Septiembre de 2005, Administración de Personal un desafío estratégico, Primera edición. Bucaramanga- Colombia, División Editorial y de Publicaciones UIS, 312 p.

ISO 9001:2008, NORMA DE CALIDAD. Ocho Principios Básicos de la Gestión de la Calidad de Excelencia. [En línea] [Citado el 1 de Marzo de 2011]. Disponible en Internet:

QUE ES CALIDAD. Calidad para todos. Revista Dinero. Edición No. 171, Bogotá
Noviembre 29 de 2002. p 128 y 129, ISSN 01221531. [Citado el 7 de Octubre de
2011]. Disponible en internet: <http://www.dinero.com/>

ANEXOS

ANEXO A. Autoevaluación

PREGUNTA 1: (4.1) Gestión de sistemas y procesos

- a) ¿Cómo aplica la gestión el enfoque a procesos para conseguir el control eficaz y eficiente de los procesos, resultando en la mejora del desempeño?

PREGUNTA 2: (4.2) Documentación

- a) ¿Cómo se utilizan los documentos y los registros para apoyar el funcionamiento eficaz y eficiente de los procesos de la organización?

PREGUNTA 3: (5.1) Responsabilidad de la dirección. Recomendaciones generales

- a) ¿Cómo demuestra la alta dirección su liderazgo, compromiso e implicación?

PREGUNTA 4: (5.2) Necesidades y expectativas de la parte interesada

- a) ¿Cómo identifica la organización las necesidades y expectativas del cliente de manera regular?
- b) ¿Cómo identifica la organización la necesidad de reconocimiento, satisfacción del trabajo, competencia y desarrollo del conocimiento del personal?
- c) ¿Cómo considera la organización los beneficios potenciales del establecimiento de sociedades con sus proveedores?
- d) ¿Cómo identifica la organización las necesidades y expectativas de otras partes interesadas que pueden resultar en el establecimiento de objetivos?
- e) ¿Cómo asegura la organización que se han considerado los requisitos estatutarios y reglamentarios?

PREGUNTA 5 – (5.3) Política de la calidad

- a) ¿Cómo asegura la política de la calidad que las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas?
- b) ¿Cómo guía la política de la calidad a mejoras visibles y esperadas?
- c) ¿Cómo considera la política de la calidad la visión de futuro de la organización?

PREGUNTA 6: (5.4) Planificación

- a) ¿De qué manera los objetivos traducen la política de la calidad en metas medibles?
- b) ¿De qué manera son desplegados los objetivos a cada nivel de la gestión para asegurar la contribución individual para su logro?
- c) ¿Cómo asegura la gestión la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos?

PREGUNTA 7 – (5.5) Responsabilidad, autoridad y comunicación

- a) ¿Cómo asegura la alta dirección que se establecen y comunican las responsabilidades a las personas de la organización?
- b) ¿Cómo contribuye a la mejora del desempeño de la organización la comunicación de los requisitos, objetivos y logros de la calidad?

PREGUNTA 8 – (5.6) Revisión por la dirección

- a) ¿Cómo asegura la alta dirección la disponibilidad de información de entrada válida para la revisión por la dirección?
- b) ¿Cómo evalúa la actividad de revisión por la dirección la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización?

PREGUNTA 9 – (6.1) Gestión de recursos. Recomendaciones generales

- a) ¿Cómo planifica la alta dirección la disponibilidad de recursos de manera puntual?

PREGUNTA 10 – (6.2) Personal

- a) ¿Cómo promueve la organización la implicación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización?
- b) ¿Cómo asegura la organización que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y futuras?

PREGUNTA 11 – (6.3) Infraestructura

- a) ¿Cómo asegura la organización que la infraestructura es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización?
- b) ¿Cómo considera la gestión los aspectos medioambientales asociados con la infraestructura?

PREGUNTA 12 – (6.4) Ambiente de trabajo

- a) ¿Cómo administra la organización el ambiente laboral para promoción de la motivación, la satisfacción, el desarrollo y el desempeño de su personal?

PREGUNTA 13 – (6.5) Información

- a) ¿Cómo asegura la organización que la información apropiada está fácilmente disponible para tomar decisiones basadas en hechos?

PREGUNTA 14 – (6.6) Proveedores y asociados

- a) ¿Cómo implica la gestión a los proveedores en la identificación de necesidades de compras y en desarrollo de una estrategia conjunta?
- b) ¿Cómo promueve la gestión el establecimiento de sociedades con los proveedores?

PREGUNTA 15 – (6.7) Recursos naturales

- a) ¿Cómo asegura la organización la disponibilidad de los recursos naturales necesarios para sus procesos de realización?

PREGUNTA 16 – (6.8) Recursos financieros

- a) ¿Cómo planifica, provee, controla y sigue la organización sus recursos financieros para mantener un sistema de gestión de la calidad efectivo y eficiente y para asegurar el logro de los objetivos de la calidad?
- b) ¿Cómo asegura la organización que el personal sea consciente acerca del vínculo entre calidad y costes?

PREGUNTA 17 – (7.1) Realización del producto. Recomendaciones generales

- a) ¿Cómo aplica la alta dirección el enfoque a procesos para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de los procesos de realización y de apoyo y de la red de procesos asociados?

PREGUNTA 18 – (7.2) Procesos relacionados con las partes interesadas

- a) ¿Cómo ha definido la organización los procesos relativos al cliente para asegurar la consideración de las necesidades del cliente?
- b) ¿Cómo ha definido la organización los procesos de otras partes interesadas para asegurar la consideración de las necesidades y expectativas?

PREGUNTA 19 – (7.3) Diseño y Desarrollo

- a) ¿Cómo ha definido la alta dirección los procesos de diseño y desarrollo para asegurar que responden a las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas de la organización?
- b) ¿Cómo son gestionados en la práctica los procesos de diseño y desarrollo incluyendo la definición de los requisitos de diseño y desarrollo y el logro de las salidas planificadas?
- c) ¿Cómo se consideran en los procesos de diseño y desarrollo las actividades relativas a la calidad tales como revisiones, verificación, validación y gestión de la configuración?

PREGUNTA 20 – (7.4) Compras

- a) ¿Cómo ha definido la alta dirección los procesos de compra que aseguran que los productos comprados satisfacen las necesidades de la organización?
- b) ¿Cómo son administrados en la práctica los procesos de compra?
- c) ¿Cómo asegura la organización la conformidad de los productos desde la especificación hasta la aceptación?

PREGUNTA 21 – (7.5) Operaciones de producción y de servicio

- a) ¿Cómo asegura la alta dirección que las entradas de los procesos de realización tienen en cuenta las necesidades del cliente y de otras partes interesadas?
- b) ¿Cómo son gestionados en la práctica los procesos de realización desde las entradas hasta las salidas?
- c) ¿Cómo son consideradas en los procesos de realización las actividades relativas a la calidad tales como control, verificación y validación?

PREGUNTA 22 – (7.6) Control de los dispositivos de medición y seguimiento

- a) ¿Cómo controla la organización sus dispositivos de medición y seguimiento para asegurar que se están obteniendo y usando los datos correctos?

PREGUNTA 23 – (8.1) Medición, análisis y mejora. Recomendaciones generales

- a) ¿Cómo se promueve la importancia de las actividades de medición, análisis y mejora para asegurar que el desempeño de la organización resulta en satisfacción para las partes interesadas?

PREGUNTA 24 – (8.2) Medición y seguimiento

- a) ¿Cómo se asegura la gestión la recogida de datos relacionados con el cliente para su análisis, con el fin de obtener información para mejoras?
- b) ¿Cómo se obtienen los datos de otras partes interesadas para análisis y posibles mejoras?
- c) ¿Cómo usa la organización las metodologías de auto evaluación del sistema de gestión de la calidad para la mejora de la eficacia y la eficiencia globales de la organización?

PREGUNTA 25 – (8.3) Control de la no conformidad

- a) ¿Cómo controla la organización las no conformidades de procesos y productos?
- b) ¿Cómo analiza la organización las no conformidades para aprendizaje y mejora del proceso y del producto?

PREGUNTA 26 – (8.4) Análisis de datos

a) ¿Cómo analiza la organización los datos para evaluar y eliminar los problemas registrados que afectan a su desempeño?

PREGUNTA 27 – (8.5) Mejora

- a) ¿Cómo usa la organización las acciones correctivas para evaluar y eliminar los problemas registrados que afectan a su desempeño?
- b) ¿Cómo usa la organización las acciones preventivas para la prevención de pérdidas?
- c) ¿Cómo asegura la gestión la utilización de métodos y herramientas de mejora sistemáticos para mejorar el desempeño de la organización?

Fuente: Norma ISO 9004 de ICONTEC; Anexo B de la misma norma.

ANEXO B Encuesta a clientes de COODEPETROL

COODEPETROL

COODEPETROL de antemano les agradece la atención y el tiempo empleado para diligenciar la encuesta, y en ella plasmar su honestidad y respeto. Cordial saludo de la Cooperativa Coodepetrol.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Analizar la perspectiva que tiene el cliente frente a COODEPETROL, y realizar la mejora necesaria para garantizar nuestro servicio; a través de las distribuciones de nuestros productos, implícitamente está la satisfacción del cliente, momento de compra y venta del producto, entrega oportuna del pedido, quejas y/o reclamos.

RECOMENDACIONES:

- La encuesta será diligenciada por el gerente, Propietario, o el personal que sea autorizado por el gerente.
- Se enfatiza que la encuesta será de entera confiabilidad, y la información adquirida se implementara de manera adecuada, respetando cada punto de vista.
- Si en algún punto desea dar una recomendación, se le tendrá en cuenta y lo podrá anexar al final de la encuesta.
- Las preguntas las puede marcar con un X
- Encontrara repuestas como; si, no y otro
- Eficiente: Grado máximo que se le puede otorgar a la pregunta.
- Bueno: Es bien recibido pero se le recomienda mejoría.
- Deficiente: No ha recibido un buen trato o información.
- Libre: Es un espacio donde el entrevistado responde libremente.

FIRMADO POR GERENCIA

ENCUESTA COODEPETROL

Encuesta Realizada por:
Encuesta realizada a:
Fecha:
ATENCIÓN AL CLIENTE
1. ¿Se siente bien atendido por el personal de la Cooperativa Coodepetrol? Si No Otro
2. ¿El personal de Coodepetrol le informa oportunamente de acuerdo a sus inquietudes o necesidades? Si No Otro
3. ¿Se le ha suministrado listado, folletos, volantes, o direcciones electrónicas que le puedan ofrecer más información? Si No Otro
4. ¿Ha diligenciado algún formato, o documento donde pueda plasmar cualquier inquietud, queja o reclamo? Si No Otro
5. ¿La presentación e imagen del empleado de Coodepetrol es? Eficiente: Bueno: Deficiente:
6. ¿Cómo puede calificar la atención al cliente en Coodepetrol? Eficiente: Bueno: Deficiente:
COMPRA Si en la pregunta No 7, su respuesta es diferente a la personal, por favor omitir las siguientes preguntas.
7. ¿Por qué medio realiza sus compras? Teléfono: Personal: Correo: Por el Asesor: Otro:
Si la pregunta es por teléfono ir a la pregunta No.13, Si es por correo ir a la No 16, Si es Asesor ir a la No. 18, Si es otro ir a la No. 23.
8. ¿Ha diligenciado Facturas de compra? Si No Otro
9. ¿En alguna parte de la factura ha encontrado un lugar para anexas cualquier inquietud o preferencia que tenga, con respecto al producto o servicio? Si No Otro
10. ¿Se le ha mostrado información sobre los productos que tiene Coodepetrol. (Listados, precios, beneficios, descuentos)? Si No Otro
11. ¿Ha hecho acuerdos verbales de alguna compra? Si No Otro
12. ¿Cómo se ha sentido con la atención brindada en el momento de hacer la compra? Eficiente: Bueno: Deficiente:
13. ¿Cómo califica el servicio por teléfono? Eficiente: Bueno: Deficiente:

14. ¿Cumple con sus expectativas? Si No Otro
15. ¿En el momento de realizar la entrega del producto o servicio quien es el encargado de recibir el pedido?
16. ¿Cómo califica el servicio por Correo electrónico? Eficiente: Bueno: Deficiente:
17. ¿En el momento de realizar la compra, quien confirma el pedido y quien lo respalda?
18. ¿Cómo califica la atención prestada por el Asesor? Eficiente: Bueno: Deficiente:
19. ¿El asesor le muestra folletos, documentos, o información sobre los productos que le brinda Coodepetrol? Si No Otro
20. ¿Alguna vez se ha sentido presionado, o irrespetado por algún Asesor? Si No Otro
21. ¿Siente plena confianza en el Asesor que lo visita? Si No Otro
22. ¿Cuál es la otra alternativa de compra que ha llevado a cabo?
23. ¿Cómo califica la otra alternativa de compra? Eficiente: Bueno: Deficiente:
CON RESPECTO AL PRODUCTO Y/O PEDIDO Si alguna de las preguntas 24 y 25 son No, por favor omitir las siguientes preguntas y seguir en la pregunta No 28
24. ¿Alguna vez ha devuelto algún pedido? Si No Otro
25. ¿Ha encontrado algún producto defectuoso y/o incompleto? Si No Otro
26. ¿En el momento de hacer una devolución o reclamo, ha sentido que el personal de Coodepetrol le brinda la atención necesaria o la solución a sus problemas? Si No Otro
27. ¿En caso de devolución de un producto y/o pedido, como califica el tiempo de solución ha dicho inconveniente o problema? Eficiente: Bueno: Deficiente:
CON RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA Si no ha ingresado, o visitado, por favor omitir las siguientes preguntas y seguir en la pregunta No 32.
28. ¿Ha ingresado a las instalaciones de Coodepetrol? Si No Otro
29. ¿Coodepetrol presenta una buena Infraestructura visual para ustedes?

ANEXO C Control de asistencia a capacitación

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha: 6 de julio de 2011

Objetivo de la reunión: Dar a conocer que es certificación, porque se implementa y para qué sirve, acompañado de los beneficios que el sistema le dará al servicio de distribución que brinda Coodepetrol y el posicionamiento en el mercado como comercializadores de productos derivados del petróleo.

Expositor o moderador: Rosita Pinzón Coordinadora de calidad.

Nombre	Cargo	Firma
Martha Liliana Gomez Calderón	Tesorera	
Olga Lucia Vargas Duran	Secretaria	
Nanna Pinto Duran	Almacen y factura	
Luis Fernando Gomez Rivera	Conductor	
Erica Alexandra Rojas Rey	Compras	
Luis Edmundo Martinez M	Rodeo	
Juliana Patricia Solano M	Sux contable	
Yanther Duran D	Teniente	
Oscar Suarez Villaniza	ASESOR	
Virma Esperanza Gutierrez R.	Gerente	
Rosita Pinzón Rosita	Coor. d Calidad	
Marta P. Rosario Paredes J	Contadora	
Felicit Eliciana Vera Leal	Aux Administrativa	
Pedro Elias Vera Merz	Asesorial	

Observaciones:

ANEXO D Aprobación del mapa de procesos

Bucaramanga Julio 30 de 2011

Señores: Gerente

MAPA DE PROCESOS

Para llevar a cabo la elaboración del mapa de calidad, se tienen en cuenta los siguientes pasos:

1. Procesos que involucran.
2. Los asociados
3. Los clientes.
4. Los proveedores.
5. Personal.
6. Dependencias.
7. Infraestructura.
8. Recursos.
9. Orden de entrada de pedidos y salidas de los mismos.

Por lo tanto el mapa de procesos quedo conformado por los siguientes procesos:

En el proceso estratégico:

1. Gestión Gerencial
2. Gestión de calidad.

En los procesos Misionales:

3. Gestión de ventas
4. Gestión de la prestación de servicios.

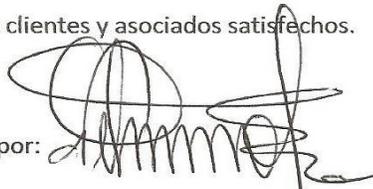
En los procesos de Apoyo:

5. Gestión administrativa y financiera.
6. Compras.
7. Gestión de almacén
8. Mantenimiento e infraestructura.

Con entradas de requisitos de los clientes y asociados, y salidas de clientes y asociados satisfechos.

Elaborado por: Rosita Pinzón Ospitia

Aprobado por:



ANEXO E Aprobación de la política y objeto de calidad

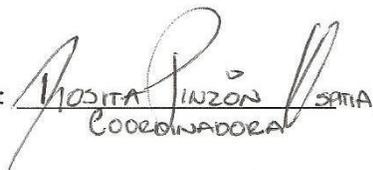
POLÍTICA DE CALIDAD

COODEPETROL tiene como política de calidad, comercializar y distribuir productos derivados del petróleo y prestar el servicio de lavado de tanques, garantizando la satisfacción de sus asociados y clientes, a través del cumplimiento de sus requisitos y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad, propendiendo por el mantenimiento de personal competente y los recursos necesarios.

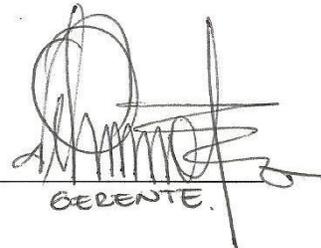
OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Prestar los servicios bajo condiciones controladas para lograr la conformidad con los requisitos establecidos.
2. Garantizar la satisfacción de los asociados y clientes
3. Fortalecer y mejorar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Mantener personal capacitado y comprometido.
5. Administrar eficientemente los recursos requeridos para el buen funcionamiento de los procesos.

Elaborado por:


ROSITA PINZÓN
COORDINADORA SATIA

Aprobado por:


GERENTE

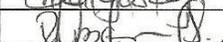
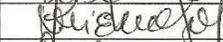
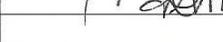
ANEXO F Control de asistencia política y objeto de calidad

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha: 3 de Septiembre de 2011

Objetivo de la reunión: Sensibilizar el personal de Coodepetrol sobre la política de calidad, sus objetivos, con el fin de entender y conocer la importancia que tiene en el proceso de Certificación, a su vez incrementar el sentido de pertenencia.

Expositor o moderador: Rosita Pinzón Coordinadora de calidad.

Nombre	Cargo	Firma
Luis Fernando Gómez Rivera	Conductor.	
Vedno E Vena M	Asesor	
Martha Litrona Gómez Galderón	Tesorería	
Jantha Durán M	Tramite	
OSCAR SUAREZ Villamizar	Asesor	
Tara Alexandra Rojas Rey	Asid. Con. Compras	
Ruben DARIO JAIMES B.	Coconductor	
Luis Eduardo Naranjo Housakya	Jefe Bodega	
Maria L Pinto Duran	Aux Almacen	
Liliana Patricia Golano	Aux Contable	
Olga Lucia Vargas Durán	Secretaria	
Vilma Esperanza Gutiérrez R	Cerencia	

Observaciones:

ANEXO G Entrega de la política y objeto de calidad

Bucaramanga 3 de septiembre de 2011

Señores:

COODEPETROL

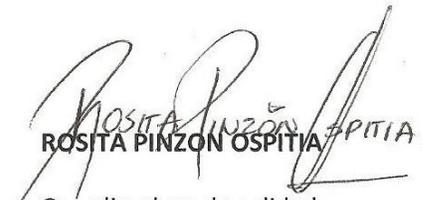
Ciudad

COMUNICADO

Con el respeto que ustedes se merecen se manifiesta la entrega en forma escrita de la Política de calidad y objetivos de calidad de Coodepetrol, con el fin de entender y sentirnos orgullosos, identificándonos como cooperativa y el avance que estamos teniendo en cuanto a la calidad de nuestros servicios.

Les agradezco su atención.

Cordial saludo



ROSITA PINZÓN OSPITIA
Coordinadora de calidad

ANEXO H Aprobación del control de documentos

Bucaramanga, 02 de septiembre de 2011

Señor (a):

Vilma Esperanza Gutiérrez Ramírez

Gerente – Coodepetrol

Ciudad

El presente documento tiene como objetivo la aprobación del Procedimiento para el control de documentación y registros del sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2008. Para su debida Implementación en COODEPETROL.

El documento explica brevemente como fue elaborado, los encabezados de los documentos, los ítems que se tienen en cuenta, las abreviaciones de los formatos, instructivos, registros o listados, sus respectivos códigos, responsables y el registro donde se deben realizar las diferentes anotaciones.


Elaborado por Rosita Pinzón Ospitia


Aprobado por Vilma Gutiérrez Ramírez

ANEXO I. Aprobación del nuevo mapa de procesos

Bucaramanga 13 de Noviembre de 2011

Señores:

Vilma Esperanza Gutierrez Ramirez

Gerente Coodepetrol

Asunto: Aprobación del nuevo mapa de procesos

Este documento tiene como fin el cambio del mapa de procesos realizado anteriormente, cambios que se realizaron por la estructuración del sistema de gestión de calidad en la cooperativa.

➤ Proceso estratégico:

Gestión Gerencial

Gestión de calidad

➤ Proceso Misional:

Gestión de ventas

Gestión de compras

Gestión de prestación de servicios

Gestión de almacén

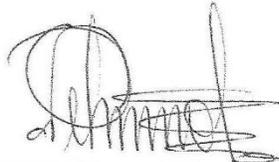
➤ Proceso de apoyo:

Gestión administrativa y financiera

Gestión de Bodega

Agradeciendo su atención.

Rosita Pinzón Ospitia
Coordinadora de calidad



Vilma Esperanza Gutierrez Ramirez
Gerente

ANEXO J Aprobación de la misión y visión

Bucaramanga 19 de septiembre de 2011

Señores:

Vilma Esperanza Gutierrez Ramirez

Gerente Coodepetrol

Asunto: Aprobación de la misión y visión

Buenos días, cordialmente me dirijo a ustedes para la respectiva aprobación de la misión y visión de Coodepetrol.

MISIÓN

Somos una cooperativa de cobertura regional única en el gremio, con solidez y amplia trayectoria en el sector solidario, conformadas por asociados que comparten valores e intereses mutuos.

Buscamos satisfacer las necesidades económicas, culturales y sociales de los asociados, empleados y de la comunidad en general, poniendo de manifiesto los mejores precios, la calidad de nuestros productos y servicios para ser más competitivos en el mercado de los derivados del petróleo y excelente atención al cliente.

Aplicamos valores de ética, responsabilidad y compromiso apoyados en una eficiente administración de recursos humanos y financieros disponibles, basados en principios de solidaridad.

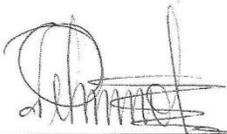
VISIÓN

En el 2015 Coodepetrol será reconocida como una organización prestigiosa en el ámbito nacional con imagen e identidad, líder en la distribución de derivados del petróleo y productos afines.

Contamos con equipo humano eficiente, capacitado, con sentido de pertenencia y mayor participación en la toma de decisiones, aplicando procesos ágiles y seguros, que conlleven y representen eficacia, productividad y atención con soluciones inmediatas y positivas.

Agradeciendo su atención.

Rosita Pinzón Ospitia
Coordinadora de calidad



Vilma Esperanza Gutierrez Ramirez
Gerente

ANEXO K Manual de calidad

MANUAL DE CALIDAD



VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	Octubre de 2011	Emisión inicial del documento

Elaborado por:

Coordinador de calidad

Revisado y aprobado por:

Gerente

TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO	3
INTRODUCCIÓN	4
GENERALIDADES	5
OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL	5
RESEÑA HISTORICA	6
MISIÓN	7
VISIÓN	7
VALORES CORPORATIVOS	7
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	8
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	9
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	11
REVISIÓN POR LA DIRECCION	12
COMITÉ DE CALIDAD	12
FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD	13
PLANIFICA E IMPLEMENTA CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	13
CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO	14
DIMENSIONES Y DELIMITACIONES DEL SISTEMA	15
ALCANCE Y EXCLUSIONES	15
POLITICA DE CALIDAD	15
OBJETIVOS DE CALIDAD	16
MAPA GENERAL DE PROCESOS	17
MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	18
CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	19
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN GERENCIAL	20
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALDIAD	22
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE VENTAS	24
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE LA PRESTACIÓNDE SERVICIOS	26
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	30
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS	32
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE ALMACÉN	34
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE BODEGA	36

GLOSARIO

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión de la calidad: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Significa disponer de una serie de elementos como Manual de la calidad, Equipos de medición, Carpetas de procedimientos, Personal capacitado, etc., todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los clientes. Los elementos de un sistema de la calidad deben estar documentados por escrito.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características o rasgo diferenciador que pueden ser inherentes o asignadas, cualitativas o cuantitativas, cumple con los requisitos, necesidades o expectativas establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Control de calidad: parte de la gestión de la calidad referente a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, se orientan al cumplimiento de los requisitos 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

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivos de Calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Proceso: Conjunto de Actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Mapa de Procesos: El mapa de procesos es una representación gráfica de cómo la empresa espera alcanzar los resultados planificados para el logro de su estrategia o política de calidad

a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y

b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos (mapa)

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

Instructivo: Documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.

Formato: Es un esquema en blanco donde se encuentra una serie de datos a diligenciar.

Registro: Documento, datos que poseen significado y su medio de soporte, que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa Distribuidora de Productos Derivados del Petróleo, Coodepetrol, presenta los elementos administrativos que la identifica: misión, política, objetivos de calidad, mapa de procesos, productos y servicios, principales clientes y las caracterizaciones de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de la calidad.

Las actividades desarrolladas en Coodepetrol se encuentran estandarizadas por medio de procedimientos que brindan mayor confianza a los clientes, lo cual permite asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad bajo los lineamientos de la norma internacional ISO 9001.

La implementación del sistema de gestión de calidad, se siguieron todos los lineamientos, normatividad, requisitos legales, contractuales y leyes necesarios para cumplir a cabalidad las metas y objetivos propuestos.

Se mantiene una constante a través del Círculo de Mejoramiento continuo; Planear, hacer, verificar y actuar, (PHVA).

P: Planeación; establecer, detallar, Estudiar información.

H: Implementación de mejora, Recopilación apropiada Operación.

V: Medición y Monitoreo.

A: Revisión y Mejoramiento.

El vocabulario aplicado en este manual fue adquirido de la norma NTC- ISO 9000-2005.

GENERALIDADES

NOMBRE	Cooperativa distribuidora de derivados del petróleo
SIGLA	COODEPETROL
NIT	800.079.968-6
DIRECCIÓN ADMON	CARRERA 27 No 21-57 San Alonso
TELEFONO	6324999 – (7) 6323184 Fax (097) 6359847
GERENTE	Vilma Esperanza Gutiérrez Ramírez
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Comercio al por menor de grasas, lubricantes, aceites, aditivos y productos de limpieza para vehículos automotores.
OBJETO SOCIAL	COMERCIALIZAR , DISTRIBUIR Y PRESTAR SERVICIOS DE PRODUCTOS DERIVADOS DEL PETROLEO
REGISTRO CAMARA DE COMERCIO	05-500313-21 del 1997/01/24
FECHA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	9 de Noviembre de 1989
MERCADOS QUE ATIENDE	Estaciones de servicio Asociados Clientes

OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL

Tiene como objetivo el aseguramiento de calidad de Coodepetrol, en el se plasma de forma concisa las actividades que se llevaran a cabo para lograr un servicio eficiente y con calidad en todos sus procesos, evitando las no conformidades, previniendo su repetición y aparición de nuevas problemáticas. De está forma alcanzar la mejora continua del sistema de gestión de calidad, así mismo la satisfacción de los clientes.

RESEÑA HISTORICA

La cooperativa distribuidora de productos derivados del petróleo, COODEPETROL nació en el año 1989 por el sueño de un grupo conformado por 32 propietarios de estaciones de servicio, quienes se preocupaban por buscar solución a los

problemas que aquejaban al gremio tales como: especulaciones y competencia desleal entre proveedores, inventarios, costos y sobre todo ser reguladores de precios.

La cooperativa fue registrada bajo la Resolución de la gobernación con el No. 2551, el día 9 de Noviembre del año 1989, inscrito con matrícula No 05-500313-21 en la Cámara de Comercio en Bucaramanga el día 24 del mes de enero del año 1997 bajo el No. 400 del libro 1.

La empresa en sus inicios distribuía productos de un solo proveedor, poco a poco se fue consolidando en el mercado, comprometiéndose cada vez más con sus clientes, lo que lleva a su diversificación de productos, debido a las necesidades de sus asociados, en lo cual la cooperativa expandiera su portafolio a multimarcas.

Comenzó a posicionarse como cooperativa única en su gremio, a raíz del crecimiento en ventas y almacenamiento. Coodepetrol con mejor solidez económica y por iniciativa de los socios deciden comprar las instalaciones locativas en el año 2002, ubicada en ese entonces en el Bulevar Bolívar con carrera 22, sede en la cual funcionó durante 8 años. Debido a su expansión, los socios ven la necesidad de una sede más amplia, y se busca un lugar estratégico, ubicado en la Carrera 27 # 21-57, en la ciudad de Bucaramanga, en el departamento de Santander, la cual cuenta con una excelente infraestructura, una bodega amplia, espacios suficientes para las diferentes secciones administrativas y operativas; así mismo un buen ambiente de trabajo que garantiza el servicio prestado a los clientes y socios.

La cooperativa distribuye y comercializa productos de las renombradas marcas nacionales e internacionales de Aceites, grasas, lubricantes, aditivos, filtros, y toda la línea de aseo y embellecimiento de automóviles, adicionalmente en los últimos 5 años ha incursionado en servicios especializados como el lavado y limpieza de tanques de almacenamiento de combustible y otros.

Actualmente cuenta con 62 asociados, abarcando el área de Santander, Norte de Santander, sur del Cesar y parte de Arauca, quienes lideran la cooperativa siguiendo los lineamientos del cooperativismo, respetando a todo el personal y clientes, cumpliendo las expectativas en cuanto a los productos ofrecidos.

MISIÓN

Somos una cooperativa de cobertura regional única en el gremio, con solidez y amplia trayectoria en el sector solidario, conformadas por asociados que comparten valores e intereses mutuos.

Buscamos satisfacer las necesidades económicas, culturales y sociales de los asociados, empleados y de la comunidad en general, poniendo de manifiesto los mejores precios, la calidad de nuestros productos y servicios para ser más competitivos en el mercado de los derivados del petróleo y excelente atención al cliente.

Aplicamos valores de ética, responsabilidad y compromiso apoyados en una eficiente administración de recursos humanos y financieros disponibles, basados en principios de solidaridad.

VISIÓN

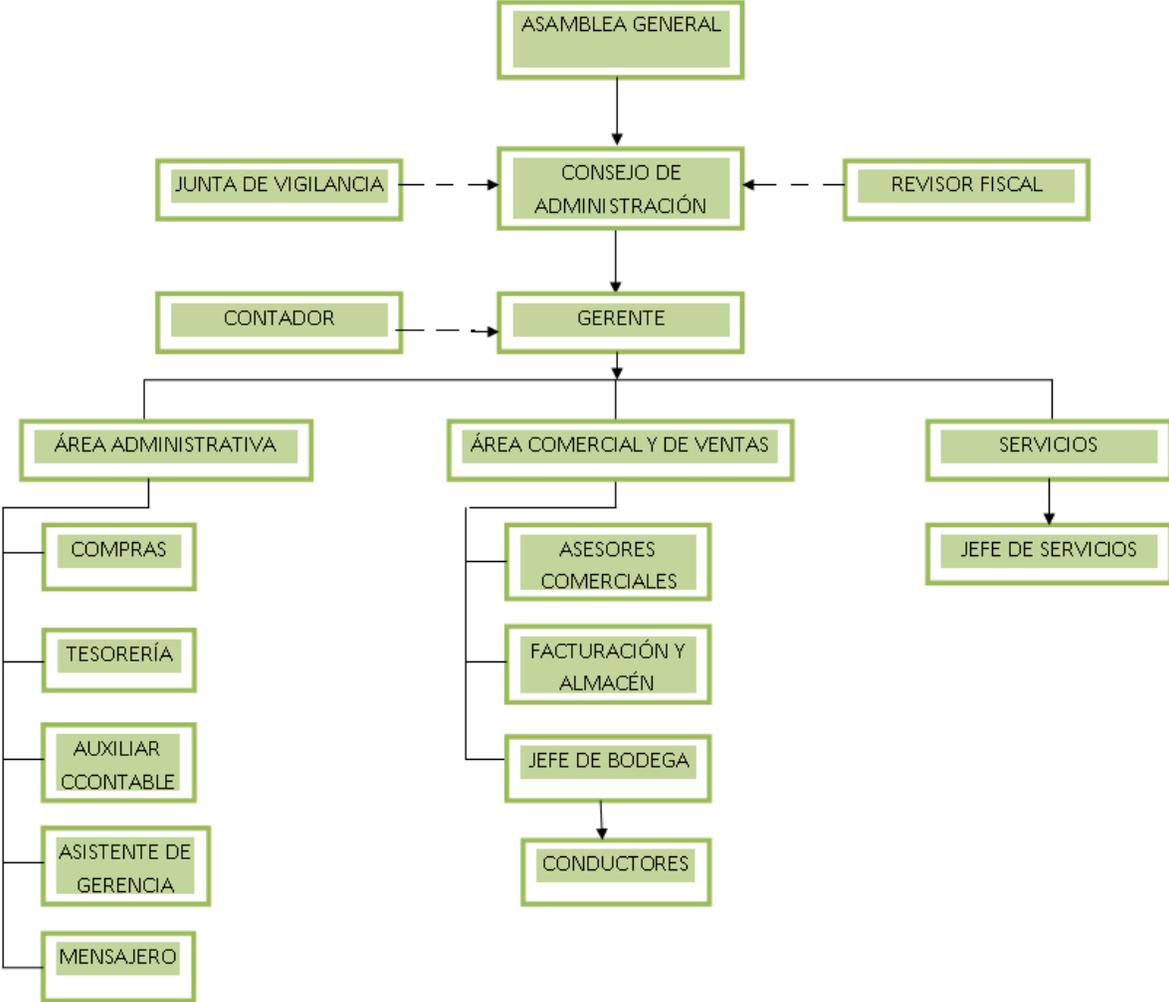
En el 2015 Coodepetrol será reconocida como una organización prestigiosa en el ámbito nacional con imagen e identidad, líder en la distribución de derivados del petróleo y productos afines.

Contamos con equipo humano eficiente, capacitado, con sentido de pertenencia y mayor participación en la toma de decisiones, aplicando procesos ágiles y seguros, que conlleven y representen eficacia, productividad y atención con soluciones inmediatas y positivas.

VALORES CORPORATIVOS

- Autoayuda
- Democracia
- Igualdad de derecho
- Equidad
- Solidaridad
- Ayuda mutua
- Honestidad
- Responsabilidad social
- Asertivo

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIO

- ACEITES

BRACOL	ESSO	MOTUL	TERPEL
CATERPILLAR	GULF	PETROBRAS LUBRAX	TEXACO
CASTROL		LUBEMAX	SHELL
VALVOLINE			
CHEVRON	LUBRIGRAS	EDUARDO SUPERMOTO	YAMALUBE
COEXITO	MOBIL	SPOIL	
ELF	MOTOLINE	SUZUKI	

- ADITIVOS

ABRO	MULTINSA
BEG	ROCKET
ETBE	SIMONIZ
MOTORKOTE	XP3
MULTINSA	

- FILTROS

BALWING	DRANT	LUBERFINER
CATERPILLAR	FKO	NISSAN
COEXITO	FLEETGUARD	PARTMO
CUMMIS	FRANING	
DONALSON	FILTROSKTC	

- GRASAS

PROQUIMSA	SPOIL
LUBRIGRAS	
SHELL	
COEXITO	
MOTORKOTE	

- LAVADO DE TANQUES

De gasolina
ACPM

Demás productos para el embellecimiento de los vehículos automotores

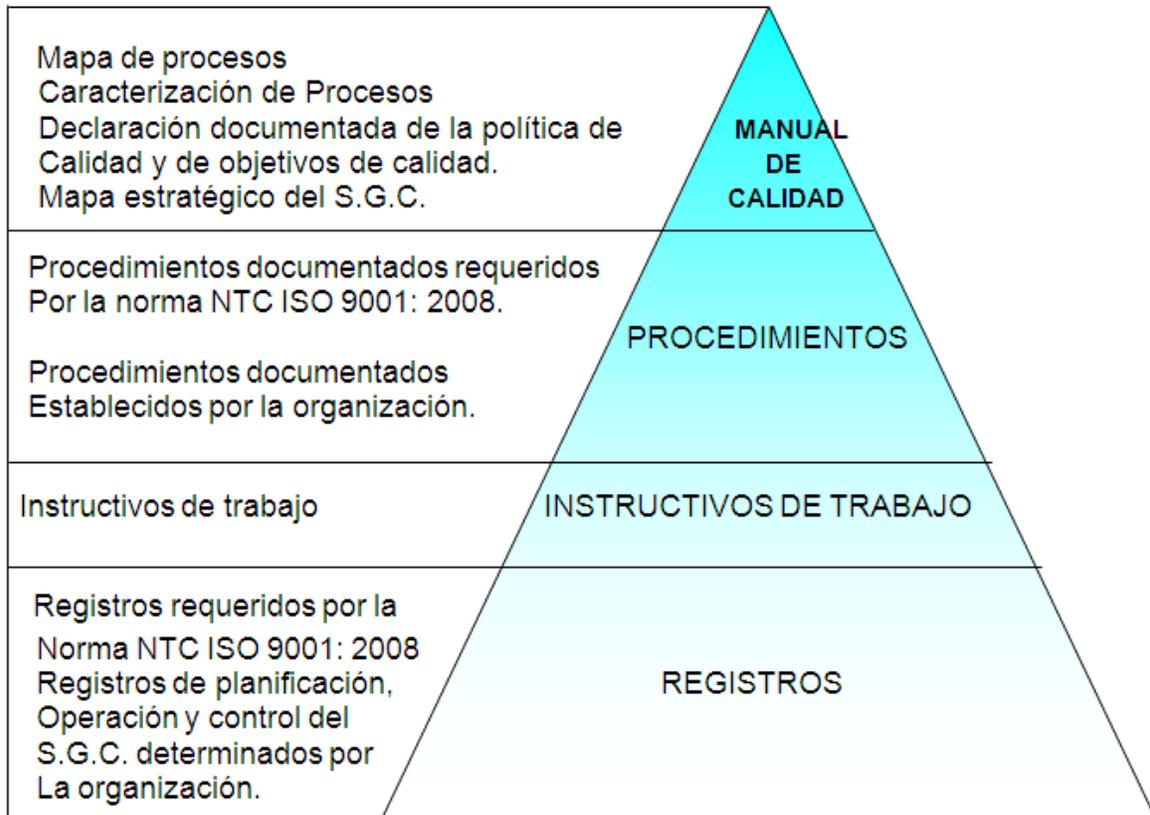
AILE	JOHNSON	SIMONIZ
BUFALO	LINGLONG	SINTECO
CRC	LICAVIR	SQ
GOODGEAR	LOCTITE	TEAM
HANKOOK	OPW	TITAN

- REFRIGERANTE

FREEZETONE-LUBRISTONE

ESTRUCTURA DOCUMENTAL

COODEPETROL tiene y mantiene documentado el sistema de gestión de la calidad según los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2008.



CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

COODEPETROL determina el manejo de la estructura documental del S.G.C. por medio del **PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS, Y REGISTROS, CÓDIGO PR-GCA-01**. Es responsabilidad en primera estancia del Representante de la Dirección del mantenimiento y adecuación de la estructura documental de la organización; esta responsabilidad es directamente delegada a los dueños de los procesos, quienes velan por el adecuado mantenimiento y la actualización de los documentos en los puntos de uso.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se han identificados ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la Alta Dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño, los cuales se encuentran descritos en la NTC ISO 9000:2005.

Con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en su desempeño, se han utilizado los ocho principios que se consideran en un Sistema de Gestión de la Calidad y que se explican brevemente a continuación:

- **ENFOQUE AL CLIENTE:** Coodepetrol, comprende las necesidades y expectativas de los clientes, satisfaciéndolas y en la manera posible superándolas.
- **LIDERAZGO:** Dentro de cada área de trabajo existe un líder que construye confianza y eliminación de temor en su grupo de trabajo; inspirando, motivando y dando reconocimiento a las contribuciones de la gente en el logro de objetivos propuestos.
- **PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL:** Búsqueda activa de oportunidades para incrementar su competencia, conocimiento y experiencia; donde el personal de Coodepetrol, está comprometido con el desarrollo de sus actividades, acepta y asume responsabilidades para resolver problemas en beneficio de la Organización.
- **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Coodepetrol, ha enfocado sus actividades y gestión de los recursos como un proceso, esto permite que se obtengan resultados más eficientes y eficaces.
- **ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN:** Si todos los procesos interrelacionados se identifican, entienden y gestionan como un sistema, se contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de objetivos.

- **MEJORA CONTINUA:** Este debe ser un objetivo en cada trabajador, es una herramienta que tiene la empresa para cumplir los requisitos de mejora enfocados al cliente.
- **ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN:** La Organización, mediante el análisis de los datos y la información registrada y procesada, tiene las bases para la toma de decisiones eficaces.
- **RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR:** Coodepetrol, reconoce que sus proveedores son parte importante dentro de la Organización y que debe existir una relación mutuamente beneficiosa para que ambas partes obtengan beneficios independientes.

A continuación se mencionan las actividades concernientes con cada Principio de Gestión de la Calidad

PRINCIPIOS DE GESTIÓN	ACTIVIDAD
Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones realizadas entre las partes (socios, clientes, proveedores, empleados) ▪ Respuestas de quejas y reclamos ▪ Comunicación de acuerdo a las necesidades
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura Organizacional ▪ Asignación de Responsabilidad y Autoridad (funciones) ▪ Comunicación Interna ▪ Retroalimentación de la Eficacia de los Procesos
Participación del Personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Calidad o Gerencia ▪ Reuniones con el personal ▪ Sugerencias internas
Enfoque basado en procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de procesos ▪ Caracterización de procesos ▪ Procedimientos documentados
Enfoque de sistema de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrelación de procesos ▪ Despliegue de objetivos e indicadores ▪ Seguimiento y medición de procesos ▪ Documentos asociados
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones de mejoramiento (acciones correctivas, acciones preventivas, resultados de auditoría) ▪ Medición, análisis y mejora (análisis de datos)
Enfoque basado en hechos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores de gestión

PRINCIPIOS DE GESTIÓN	ACTIVIDAD
para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medición, análisis y mejora (análisis de datos) ▪ Seguimientos de los procesos ▪ Registros de calidad ▪ Resultados de actividades desarrolladas
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación, selección y reevaluación de proveedores ▪ Carpeta corporativa proveedor ▪ Seguimientos de proveedores ▪ Recepción y verificación del producto comprado ▪ Retroalimentación de evaluaciones

ESTRUCTURA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

COODEPETROL, procede a la identificación de sus procesos esenciales a través del Mapa de Procesos, En las caracterizaciones de cada uno de los procesos esenciales del sistema de gestión de la calidad de la organización, se relacionan y referencia los documentos necesitados por la misma para asegurar una eficaz planificación, operación y control de dichos procesos.

COODEPETROL, define como esenciales los siguientes:

- Gestión de Gerencial
- Gestión de Calidad
- Gestión de Ventas
- Gestión de Compras
- Gestión de la Prestación de Servicio
- Gestión de Almacén
- Gestión Administrativa y Financiera
- Gestión de Bodega

Para asegurarse que el control de estos procesos es eficaz, aparte de documentarlos, COODEPETROL, procede a definir unos indicadores de proceso para efectuar su seguimiento y cuando sea aplicable la medición. Así mismo, dispone de la gestión de las acciones correctivas y preventivas al objeto de adoptar dichos procesos a la línea de la mejora continua.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección (Asamblea general conformada por los asociados) de COODEPETROL, ha nombrado al gerente como Representante de la Dirección, quien con independencia de otras responsabilidades tiene la autoridad y la responsabilidad de cumplir con las siguientes funciones:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Asamblea sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta dirección de COODEPETROL, efectuará una revisión anual al Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, o antes si así lo amerita el comité de calidad.

COMITÉ DE CALIDAD

Se realizará un comité de calidad con periodicidad mensual o antes si se requiere, con los líderes de cada proceso, el cual será presidido por el Gerente, y estará conformado adicionalmente por:

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO
Gestión de calidad	Rosita Pinzón Ospitia	Coordinadora de Calidad
Gestión Gerencial	Vilma Esperanza Gutiérrez	Gerente
Verificador	María del Rosario	Contadora
Gestión de Compras	Erika Rojas Rey	Asistente de compras
Gestión administrativa y financiera	Olga Lucia Vargas Duran Martha Liliana Gómez Calderón	Asistente de Gerencia Tesorera
Gestión de bodega	Luis Eduardo Martínez Monsalve	Jefe de Bodega
Gestión de la prestación del servicio	Luis Fernando Gómez Rivera	Auxiliar de Bodega – Conductor

Gestión de Almacén	María Pinto Duran	Auxiliar de Almacén – Facturación
Gestión de Ventas	Pedro Elia Vera	Asesor Comercial

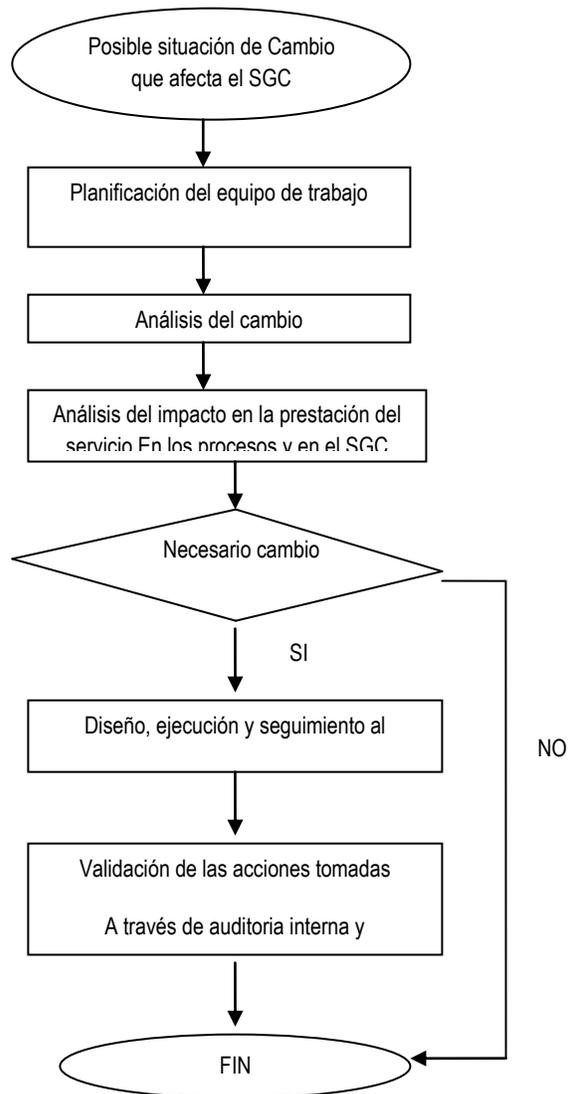
Se establece como secretaria del Comité a la Auxiliar Contable Liliana Patricia Solano Mendoza, quien se encargará de verificar la asistencia, redactar las actas, realizar citación a los miembros del comité a reunión, enviar copia del acta a los miembros del comité, archivar las actas.

Funciones del Comité de Calidad:

- Establecer prioridades para asignación de recursos
- Contemplar nuevas expectativas para ampliar mercados
- Informar el desempeño de los diferentes procesos
- Establecer los lineamientos requeridos en trámites legales para los diferentes procesos
- Demás actividades, hechos o situaciones que requieran del análisis.
- Realizar la planeación estratégica de la institución, revisando periódicamente Misión, visión, Política y objetivos de calidad.
- Analizar los indicadores de gestión de los diferentes procesos
- Programar y desarrollar auditorías internas de calidad según lo establecido en el Procedimiento.
- Hacer seguimiento a la calidad de los diferentes productos ofertados.
- Analizar y tomar acciones sobre: indicadores, quejas, reclamos, resultados de la satisfacción del cliente, servicios no conformes.
- Crear, revisar y aprobar documentos
- Tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora para aumentar la calidad de los productos.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las características de los requisitos del cliente.
- Crear estrategias para aumentar la satisfacción del cliente.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad e indicadores de gestión.
- Estudiar y poner en marcha planes de mejoramiento de auditorías

PLANIFICACION E IMPLEMENTACION CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La organización ha diseñado el siguiente diagrama de flujo que le permite a la Gerencia coordinar las actividades necesarias para mantener la integridad del SGC, cuando se prevén cambios o situaciones que puedan afectarlo (cambios en la tecnología, adquisición de maquinaria o equipos, creación de nuevos cargos, ingreso a nuevos mercados, cambio en legislación, entre otros.)



CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS

La gerencia ha establecido los canales de comunicación con los clientes externos mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, comunicados, visitas personales, cartas, encuestas de satisfacción, expresión del cliente de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o peticiones.

Para los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Coodepetrol, ha establecido los canales de comunicación con los clientes internos mediante comunicados, reuniones, correos electrónicos, dialogo, carteleras, otros.

DIMENSIONES Y DELIMITACIONES DEL SISTEMA

ALCANCE Y EXCLUSIONES

ALCANCE

Comercialización y distribución de productos derivados del petróleo para el buen funcionamiento de las partes del automotor y su embellecimiento. Prestación del servicio de limpieza y lavado de tanques para estaciones de servicio.

EXCLUSIONES

Dentro del Objeto Social de la Organización no se contempla el diseño ni el desarrollo de productos, por consiguiente se excluye el numeral 7.3 de la norma internacional ISO 9001:2008, del Sistema de Gestión de Calidad de COODEPETROL.

POLITICA DE CALIDAD

La alta dirección (Asamblea general conformada por los asociados) de COODEPETROL, establece para el sistema de gestión de calidad la política de calidad.

“COODEPETROL tiene como política de calidad, comercializar y distribuir productos derivados del petróleo y prestar el servicio de lavado de tanques, garantizando la satisfacción de sus asociados y clientes, a través del cumplimiento de sus requisitos y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad,

propendiendo por el mantenimiento de personal competente y los recursos necesarios.”

El Responsable de la Dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad se encarga de comunicar la Política de Calidad en el medio que estime más conveniente.

La Política de Calidad será revisada por la gerencia de COODEPETROL con periodicidad anual, durante la Revisión por la Dirección.

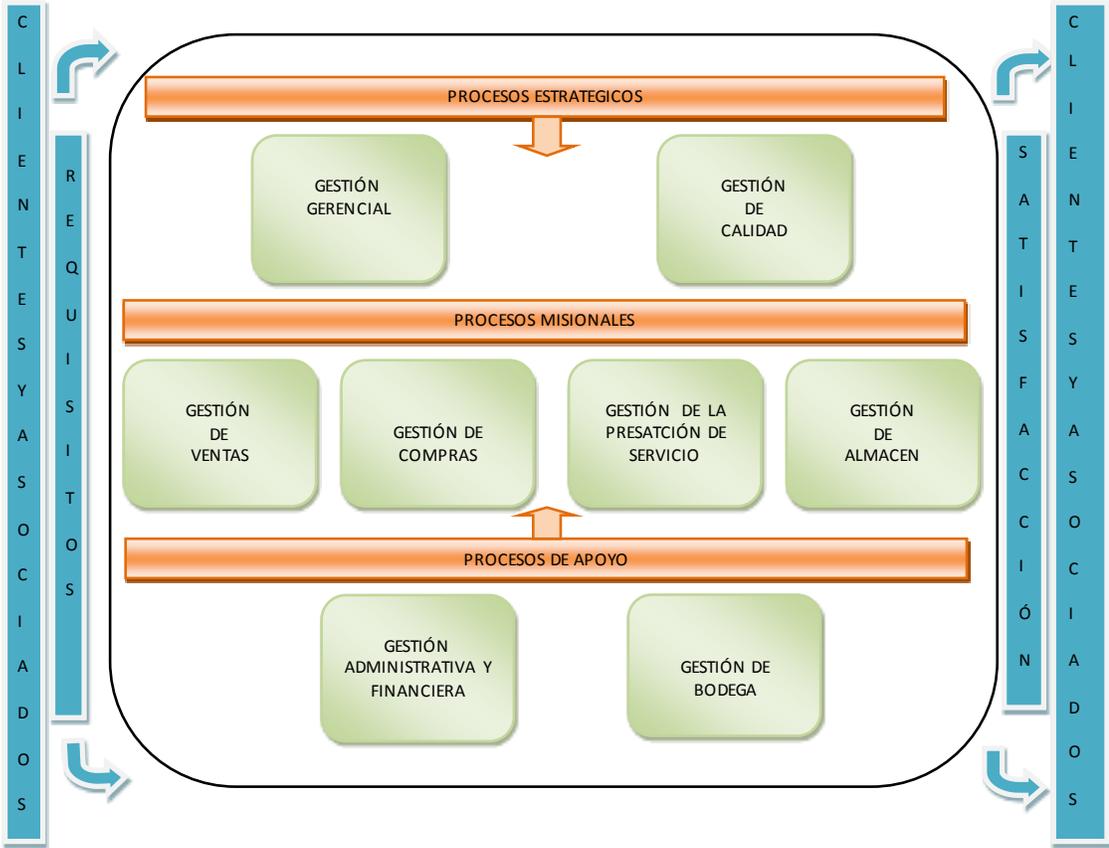
OBJETIVOS DE CALIDAD

La alta dirección de COODEPETROL, ha definido los Objetivos de Calidad los cuales son coherentes con el direccionamiento estratégico de la empresa. La medición de los objetivos de la calidad se realiza según lo establecido en los indicadores de gestión señalados igualmente en cada una de las caracterizaciones de los procesos.

1. Prestar los servicios bajo condiciones controladas para lograr la conformidad con los requisitos establecidos.
2. Garantizar la satisfacción de los asociados y clientes
3. Fortalecer y mejorar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Mantener personal capacitado y comprometido.
5. Administrar eficientemente los recursos requeridos para el buen funcionamiento de los procesos.

Todos los objetivos de calidad tienen igual importancia para los objetivos estratégicos de la organización.

MAPA GENERAL DE PROCESOS



MATRIZ CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

REQUISITOS	PROCESOS ESTRATEGICOS		PROCESOS MISIONALES				PROCESO DE APOYO	
	GESTIÓN GERENCIAL	GESTIÓN DE CALIDAD	GESTIÓN DE VENTAS	COMPRAS	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	GESTIÓN DE ALMACEN	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTIÓN DE BODEGA
4.1	X							
4.2.1		X						
4.2.2								
4.2.3								
4.2.4								
5.1	X							
5.2	X							
5.3	X							
5.4	X							
5.5	X							
5.6	X							
6.1					X	X		
6.2					X			
6.3					X			X
6.4								
7.1				X			X	X
7.2			X	X				X
7.3	Se excluye por que dentro del objeto social de la cooperativa no se contmpla ni el diseño ni el desarrollo de productos							
7.4						X		X
7.5.1				X	X		X	
7.5.2								
7.5.3							X	
7.5.4								
7.5.5				X			X	
7.6								
8.1		X						
8.2.1		X						
8.2.2		X						
8.2.3		X						
8.2.4								
8.3								
8.4	X							
8.5.1		X						
8.5.2		X						
8.5.3		X						

CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



CARACTERIZACIÓN

CÓDIGO: CA-GGE-01

VERSION: 1

FECHA: SEPT. DE 2011

PÁGINA: 151 DE 66

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN GERENCIAL	ESTRATÉGICO	GERENTE
OBJETIVO	Definir las directrices y fijar las estrategias de la cooperativa, asegurándose de que todos los procesos las conozcan y las ejecuten con el fin del logro de los objetivos de la Asamblea Gerencia y Consejo Administrativo.	
RECURSOS		
Humanos, Equipos de cómputo, Papelería, económicos, infraestructura física, sistemas de información y demás necesarios para el normal desarrollo del proceso.		
REQUISITOS		
LEGALES	NTC 9001:2008	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO
Ley 454 de 2008 Decreto 0468 de 1990 Decreto 1333 de 1989 Decreto 1480 de 1989 Decreto 1481 de 1989 Decreto 1482 de 1989 Ley 79 de 1988 Artículo 1º de la Ley 39 de 1987	Requisitos Específicos: 4.1 Requisitos Generales 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.6 Revisión por la dirección 8.4 Análisis de datos	Asamblea General Consejo de administración Auditorías internas de calidad
INDICADORES		
Despliegue y consolidado de políticas de calidad, CÓDIGO: FO-GGE-03 Resultado de medición de objetivos y procesos del sistema de gestión de calidad, CÓDIGO: FO-GCA-16		
DOCUMENTACION SOPORTE		
Informe para la revisión del SGC por parte de la Gerencia, FO-GGE-02 Planificación de cambios		

PROVEEDOR ENTRADA	PLANEAR	SALIDAS CLIENTES
<p>Gobierno Nacional: Normatividad vigente que aplique a la organización</p> <p>Asamblea General: Directrices de la Asamblea General</p> <p>Consejo de administración: Objetivos estratégicos de Coodepetrol</p> <p>Gestión de Calidad Información para revisión por la dirección Resultados de indicadores de Gestión Plan de mejoramiento del proceso</p> <p>Ventas y Gestión de la prestación del servicio: Necesidades y expectativas de los clientes</p> <p>Entorno: Tendencias en el sector</p> <p>Gestión adm y financiera: Información contable y financiera Personal competente</p> <p>Compras y Gestión de almacén: Recursos necesarios para el mantenimiento del SGC</p> <p>Mantenimiento e infraestructura: Infraestructura y equipos en buenas condiciones de funcionamiento</p>	<p>*Planificar las revisiones del sistema de gestión de calidad.</p> <p>*Planificar los cambios del Sistema de gestión de calidad.</p> <p>*Definir las directrices y estrategias para el actuar diario de la empresa.</p>	<p>Asamblea General y Consejo de administración: Información de la gestión gerencial</p> <p>Gestión de Calidad Plan de acción para la mejora del SGC Indicadores del proceso, Acciones correctivas, preventivas y de mejora</p> <p>Todos los procesos: Misión, visión, política y objetivos de calidad Cambios internos a partir de nuevas normas</p> <p>Gestión adm y financiera: Necesidades de personal</p> <p>Compras y Gestión de almacén: Aprobación de los recursos necesarios</p> <p>Mantenimiento e infraestructura: Necesidades de mantenimiento</p>
	HACER	
	<p>*Realizar los comités de calidad en las fechas establecidas.</p> <p>*Realizar Informe de Revisión por la Dirección</p> <p>*Analizar información recopilada del SGC para verificar su eficacia.</p> <p>*Socializar los requisitos del cliente.</p> <p>*Determinar acciones necesarias para el mantenimiento y mejoramiento del SGC.</p> <p>*Asignar los recursos necesarios para el</p>	
	VERIFICAR	
	<p>*Realizar seguimiento a las acciones planteadas</p> <p>*Analizar los indicadores</p> <p>*Gestionar la realización de auditorías internas</p>	
	ACTUAR	
	<p>*Formulación de planes de mejora de la Organización.</p>	

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN DE CALIDAD	ESTRATÉGICO	GERENTE
OBJETIVO	Mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad y Garantizar la satisfacción de los usuarios	
RECURSOS		
Humanos, Equipos de cómputo, Papelería, económicos, infraestructura física, sistemas de información y demás necesarios para el normal desarrollo del proceso.		
REQUISITOS		
LEGALES	NTC 9001:2008	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO
Estatutos de Coodepetrol Ley 454 de 2008 NTC-ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC-ISO 19011 Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad	Requisitos 4.2 Requisitos de la documentación 8.1 Generalidades 8.2.1 Satisfacción del Cliente 8.2.2 Auditoría Interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	Control del estado de las SAC/SAP. Auditorías internas de calidad Revisión por la Dirección
INDICADORES		
Despliegue y consolidado de políticas de calidad, CÓDIGO: FO-GGE-03 Resultado de medición de objetivos y procesos del sistema de gestión de calidad, CÓDIGO: FO-GCA-16		
DOCUMENTACION SOPORTE		
Procedimiento de Control de documentos y registros, PR-GCA-01 Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas. PR-GCE-04 Procedimiento de auditorías Internas de Calidad. PR-GCA-03 Procedimiento de Control de Producto No Conforme. PR-GCA-02		

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTES
	<p><u>Gestión gerencial:</u> Misión, visión, política y objetivos de calidad Cambios internos a partir de nuevas normas Plan de acción para la mejora del SGC</p> <p><u>Clientes y asociados:</u> Información acerca de la satisfacción</p> <p><u>Todos los procesos:</u> Resultados de indicadores Acciones correctivas, preventivas y de mejora</p> <p><u>Gestión adm y financiera y compras:</u> Recursos necesarios para el normal desarrollo del proceso Personal competente</p> <p><u>Mantenimiento e Infraestructura:</u> equipos en buenas condiciones de funcionamiento</p>	<p>*Planear las mejoras del SGC *Planificar las auditorías internas de Calidad. *Programar la realización de las encuestas de satisfacción del cliente. *Planear Actividades de verificación y mantenimiento de los procesos del sistema de gestión de calidad</p> <p>HACER</p> <p>*Diseño, Documentación e Implementación de los documentos generados por la empresa. *Controlar los documentos de origen interno y externo del SGC. *Evaluación de los procesos y ajustes a los documentos. *Comunicar y ejecutar los ciclos de auditorías Internas al SGC. *Definir acciones correctivas o preventivas *Revisar las causas de las NO conformidades actuales y de problemas potenciales *Aplicar las encuestas de satisfacción de los clientes y asociados</p> <p>VERIFICAR</p> <p>*Efectuar seguimiento a los procesos *Analizar los resultados de la auditoria interna de Calidad *Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente *Calcular y analizar resultados de indicadores del proceso</p> <p>ACTUAR</p> <p>*Tomar acciones correctivas y preventivas *Identificar acciones para la mejora del proceso</p>	<p><u>Gestión gerencial:</u> Análisis de indicadores de procesos, Informes de Auditorías internas de Calidad, Informes de acciones correctivas y preventivas, Informe de la satisfacción del cliente</p> <p><u>Todos los procesos:</u> Planes de mejoramiento de los proceso</p> <p><u>Gestión Administrativa y financiera y compras:</u> Necesidades de recursos y de personal</p> <p><u>Mantenimiento e Infraestructura:</u> Necesidades de mantenimiento</p>	

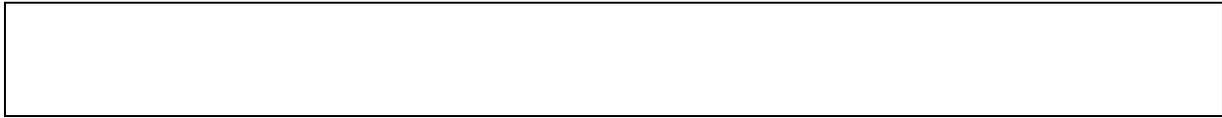
PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN DE VENTAS	MISIONALES	AUXILIAR DE VENTAS
OBJETIVO	Prestar un servicio integral a nuestros clientes mediante la asesoría comercial, de tal forma que se convierta en una herramienta básica para la toma de decisión de compra, garantizando que los productos cumpla con las políticas establecidas por la cooperativa en cuanto a calidad y condiciones de almacenamiento con el fin de obtener permanencia en el mercado, generando excedentes a la cooperativa.	
RECURSOS		
Humanos, Equipos de cómputo, Papelería, económicos, infraestructura física, dotación del personal, sistemas de información y demás necesarios para el normal desarrollo del proceso.		
REQUISITOS		
LEGALES	NTC 9001:2008	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO
Estatutos de Coodepetrol Decreto 4836 de 2010 Decreto 380 de 1996 Ley 599 de 2000- artículo 319	Requisitos Específicos: 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto 7.2.3 comunicación con el cliente	Comité de Ventas Juntas Auditorías internas de calidad
INDICADORES		
Despliegue y consolidado de políticas de calidad, CÓDIGO: FO-GGE-03 Resultado de medición de objetivos y procesos del sistema de gestión de calidad, CÓDIGO: FO-GCA-16		
DOCUMENTACION SOPORTE		
Procedimiento de ventas, CODIGO: PR-GVE-01 Portafolio de productos, Syscom		

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTES
	<p><u>Gestión Gerencial:</u> Misión, visión, política de calidad y objetivos Cambios internos a partir de nuevas normas</p> <p><u>Gestión adm y financiera:</u> Información contable y financiera Personal competente</p> <p><u>Compras y gestión de almacén:</u> Recursos para el normal desarrollo del proceso y productos derivados del petróleo en óptimas condiciones</p> <p><u>Clientes y asociados:</u> Demanda de servicios Quejas y reclamos Devoluciones</p> <p><u>Gestión de calidad:</u> Plan de mejoramiento del proceso</p> <p><u>Mantenimiento e Infraestructura:</u> Equipos en buenas condiciones de funcionamiento</p>	<p>*Definir presupuesto de ventas *Cronograma de Visitas a los clientes *Programar las acciones de mejora del proceso</p> <p>HACER</p> <p>*Realizar el seguimiento al punto de venta. *Desarrollo del plan de venta. *Diligenciar el documento de ventas realizadas. *Atender los requerimientos, quejas y reclamos de los clientes. *Legalizar con el cliente el documento de venta *Realizar informes mensuales de ventas</p> <p>VERIFICAR</p> <p>*Realizar seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas *Verificar la gestión de las quejas y reclamos de los clientes *Gestionar la realización de auditorías internas al proceso *Calcular y analizar resultados de indicadores del proceso</p> <p>ACTUAR</p> <p>*Tomar acciones preventivas y correctivas *Identificar acciones para la mejora del proceso</p>	<p><u>Clientes y asociados:</u> Productos derivados del petróleo, servicio de lavado de tanques, facturas, respuesta de quejas y reclamos</p> <p><u>Gestión de almacén y compras:</u> Necesidades de recursos, productos y servicios.</p> <p><u>Gestión de calidad:</u> Indicadores del proceso Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</p> <p><u>Gestión Administrativa y financiera:</u> Necesidades de personal, informe de ventas.</p> <p><u>Mantenimiento e Infraestructura:</u> Necesidades de mantenimiento</p>	

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	MISIONAL	GERENTE
OBJETIVO	Gestionar los recursos y actividades requeridas para la prestación del servicio de limpieza y lavo de tanques logrando la satisfacción de nuestros clientes.	
RECURSOS		
Humanos, Equipos de cómputo, Papelería, económicos, infraestructura física, sistemas de información y demás necesarios para el normal desarrollo del proceso.		
REQUISITOS		
LEGALES	NTC 9001:2008	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO
Estatutos de Coodepetrol Normas de seguridad personal para el lavado de tanques	Requisitos Específicos: 7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente. 7.5 Producción y prestación del servicio 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.	Formato de lavo de tanques.
INDICADORES		
Despliegue y consolidado de políticas de calidad, CÓDIGO: FO-GGE-03 Resultado de medición de objetivos y procesos del sistema de gestión de calidad, CÓDIGO: FO-GCA-16		
DOCUMENTACION SOPORTE		
Procedimiento de la Prestación de Servicio, código: PR-GPS-01 Cronograma de limpieza y lavado de tanques, código: FO-GPS-03		

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTES
<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Recursos necesarios para el desarrollo del proceso</p> <p>Instrumentos de evaluación por competencias</p> <p>Prestación del servicio de limpieza y lavado de tanques.</p> <p>Necesidades del clientes y/ o asociado</p> <p>Estaciones de servicio</p>		<p>Calendario de servicios establecidos.</p> <p>Visitas a estaciones de servicio.</p> <p>Establecer Cronograma de limpieza y lavado de tanques</p>	<p>Clientes satisfechos</p> <p>Asociados satisfechos</p> <p>Minoristas satisfechos</p> <p>Lavado de tanques Satisfactorios.</p> <p>Necesidades de capacitación</p>	
	HACER			
		<p>Realizar el servicio en el tiempo establecido.</p> <p>Realizar la limpieza y lavado de tanques acordes a los requisitos del cliente.</p> <p>Diligenciar formatos establecidos en el sistema de gestión de calidad</p>		
	VERIFICAR			
		<p>Seguimiento al servicio de limpieza y lavado de tanques.</p> <p>Seguimiento a las estaciones de servicio.</p> <p>Cumplimiento de los requisitos del cliente con respecto al servicio solicitado.</p> <p>Lavado de tanques satisfactorio.</p> <p>Cumplimiento del trabajo terminado con el uso adecuado de los implementos de seguridad.</p> <p>Medición de los indicadores.</p> <p>Análisis y revisión de posibles cambios de la propuesta del lavado de tanques.</p>		
	ACTUAR			
		<p>Establecer plan de mejoramiento con relación a hallazgos del proceso.</p>		

PROCESO		TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		DE APOYO	Asistente de gerencia Tesorera
OBJETIVO	Contar con personal idóneo y administrar los recursos financieros de la institución con el fin de garantizar la prestación de un buen servicio Mantener la infraestructura y equipos en las condiciones adecuadas con el fin de garantizar un funcionamiento normal de los procesos.		
RECURSOS			
Humanos, Equipos de cómputo, Papelería, económicos, infraestructura física, sistemas de información y demás necesarios para el normal desarrollo del proceso.			
REQUISITOS			
LEGALES	NTC 9001:2008	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO	
Estatutos de Coodepetrol. Decreto 111/96 Ley 298 Resolución 356 PGCP Acuerdo 078 Régimen especial de contratación Estatuto tributario Leyes y resoluciones antes de control Ley 80. 28 de octubre de 1993. Ley 715. 21 de diciembre de 2001. Resolución. 20 de septiembre de 2001	Requisitos Específicos: 6.1. Provisión de recursos 6.2. Recursos humanos Ambiente de trabajo	Auditorías internas de Calidad Informes contables y financieros	
INDICADORES			
Despliegue y consolidado de políticas de calidad, CÓDIGO: FO-GGE-03 Resultado de medición de objetivos y procesos del sistema de gestión de calidad, CÓDIGO: FO-GCA-16			
DOCUMENTACION SOPORTE			
Manual de perfiles y funciones, CODIGO: MA-GAF-01 Procedimiento de recurso humano, PR-GAF-01 Procedimiento para la gestión administrativa y financiera, PR-GAF-02			



PROVEEDOR	ENTRADA	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTES
<p><u>Gestión Gerencial:</u> Misión, visión, política de calidad y objetivos Cambios internos a partir de nuevas normas</p> <p><u>Todos los procesos:</u> Necesidades de personal Necesidades de capacitación</p> <p><u>Compras:</u> Recursos necesarios para el normal desarrollo del proceso</p> <p><u>Gestión de calidad:</u> Resultados de auditorías internas</p> <p><u>Mantenimiento e infraestructura:</u> Infraestructura y equipos en buenas condiciones de funcionamiento</p>		<p>*Planear las capacitaciones del personal *Programar los pagos a proveedores y el recaudo de cartera *Planear actividades de bienestar social para los trabajadores Programar los mantenimientos preventivos de la infraestructura, equipos y vehículos de Coodepetrol Planear el Presupuesto para el mantenimiento de equipos y mantenimientos de vehículos</p>	<p><u>Todos los procesos:</u> Personal competente Infraestructura y equipos en buenas condiciones de funcionamiento</p> <p><u>Proveedores capacitación:</u> Solicitudes de formación</p> <p><u>Gestión de calidad:</u> Indicadores del proceso Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</p> <p><u>Gestión de compras</u> Necesidades de recursos</p> <p><u>Mantenimiento e infraestructura:</u> Necesidades de mantenimiento</p>	
		HACER		
		<p>*Ejecutar las actividades propias de recurso humano establecidas en los procedimientos. *Realizar pagos de nómina *Aplicar las evaluaciones del desempeño *Gestionar el pago a contratistas y proveedores. *Realizar seguimiento de los recursos asignados. *Contabilización de información financiera Realizar el mantenimiento de los equipos. Hacer el mantenimiento y aseo de las instalaciones físicas. Realizar los mantenimientos correctivos según sea necesario Dejar los registros correspondientes a los reportes de mantenimientos tanto correctivos como preventivos Desarrollar las acciones de mejora del proceso</p>		
		VERIFICAR		

	<p>Verificar el cumplimiento del perfil del cargo Evaluación la eficacia de las capacitaciones Calcular los indicadores del proceso Análisis de la información financiera Realizar seguimiento a la gestión del pago a proveedores y recaudo de cartera. Verificar el adecuado manejo de la caja Gestionar la realización de auditorías internas al proceso Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma de mantenimientos Gestionar la realización de auditorías internas al proceso Calcular y analizar resultados de indicadores del proceso</p>	
	ACTUAR	
	<p>*Tomar acciones preventivas y correctivas *Identificar acciones para la mejora del proceso</p>	

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN DE COMPRAS	MISIONAL	ASISTENTE DE COMPRAS
OBJETIVO	Efectuar negociaciones eficaces con nuestros proveedores, negociando productos de óptima calidad, precios, plazos y descuentos con el fin de asegurar un mercado que nos permita permanencia en el mismo.	
RECURSOS		
Humanos, Equipos de cómputo, Papelería, económicos, infraestructura física, sistemas de información y demás necesarios para el normal desarrollo del proceso.		
REQUISITOS		
LEGALES	NTC 9001:2008	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO
Decreto 4836 de 2010 Decreto 380 de 1996 Ley 599 de 2000- artículo 319 Ley 599 de 2000 – Artículo 270,272	Requisitos Específicos: 6.1 Gestión de recursos. 7.4. Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los productos comprados • Seguimiento al desempeño de los proveedores Auditorías internas de calidad
INDICADORES		
Despliegue y consolidado de políticas de calidad, CÓDIGO: FO-GGE-03 Resultado de medición de objetivos y procesos del sistema de gestión de calidad, CÓDIGO: FO-GCA-16		
DOCUMENTACION SOPORTE		
Procedimiento de compras, CODIGO: PR-GCO-01		

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTES
	<p><u>Gestión Gerencial:</u> Misión, visión, política de calidad y objetivos Cambios internos a partir de nuevas normas</p> <p><u>Proveedores externos:</u> Productos derivados del petróleo, servicios de mantenimiento, Insumos administrativos, etc.</p> <p><u>Todos los procesos:</u> Necesidades de Recursos</p> <p><u>Procesos misionales:</u> Información y documentación de las ventas para facturación</p> <p><u>Gestión administrativa y financiera:</u> Personal competente</p> <p><u>Gestión de calidad:</u> Resultados de auditorías internas</p> <p><u>Mantenimiento e infraestructura:</u> Infraestructura y equipos en buenas condiciones de funcionamiento</p>	<p>*Programación de solicitud de materiales e insumos de acuerdo a las necesidades de cada proceso *Planear las actividades de mejora del proceso</p> <p>HACER</p> <p>*Mantener actualizado el listado de proveedores *Solicitar cotizaciones a proveedores y evaluar los precios. *Realizar las compras según propuesta más favorable. *Grabar la información relacionada con las compras en el respectivo sistema de información *Enviar a almacén los productos comprados *Desarrollar los respectivos planes de mejora en los procesos</p> <p>VERIFICAR</p> <p>*Verificar que los pedidos estén en buen estado y sea el especificado en las órdenes de compra *Realizar interventoría a contratos. *Realizar evaluación y reevaluación de proveedores *Realizar auditorías de calidad al proceso. *Verificar el cumplimiento de Objetivos Verificar facturas de proveedores</p> <p>ACTUAR</p> <p>Realizar acciones correctivas, acciones preventivas, según los resultados del seguimiento</p>	<p><u>Todos los procesos:</u> Recursos necesarios para el normal desarrollo de los procesos</p> <p><u>Proveedores de productos y servicios:</u> Resultados de la reevaluación de proveedores</p> <p><u>Gestión de calidad:</u> Indicadores del proceso Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</p> <p><u>Gestión administrativa y financiera:</u> Necesidades de personal</p> <p><u>Mantenimiento e infraestructura:</u> Necesidades de mantenimiento</p>	

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN DE ALMACÉN	MISIONAL	ASESOR DE VENTAS ALMACÉN
OBJETIVO	<p>Prestar un servicio integral a nuestros clientes mediante la asesoría comercial realizando de forma correcta la facturación y entrega de mercancía por concepto de ventas al contado a clientes particulares y/o asociados de la cooperativa.</p>	
RECURSOS		
<p>Humanos, Equipos de cómputo, Papelería, económicos, infraestructura física, sistemas de información y demás necesarios para el normal desarrollo del proceso.</p>		
REQUISITOS		
LEGALES	ISO 9001:2008	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO
<p>Ley 489 de 1998 Ley 42 de 1993 Ley 87 de 1993</p>	<p>Requisitos Específicos: 7.1 Planificación de la realización del producto 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.5 Preservación del producto</p>	<p>Auditorías internas de calidad Comité Comercial</p>
INDICADORES		
<p>Despliegue y consolidado de políticas de calidad, CÓDIGO: FO-GGE-03 Resultado de medición de objetivos y procesos del sistema de gestión de calidad, CÓDIGO: FO-GCA-16</p>		
DOCUMENTACION SOPORTE		
<p>Procedimiento para la gestión de almacén, CODIGO:PR-GAL-01</p>		

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA	PLANEAR	CLIENTES	SALIDAS
	<p><u>Gestión gerencial:</u> Misión, visión, política y objetivos de calidad Cambios internos a partir de nuevas normas Plan de acción para la mejora del SGC</p> <p><u>Ventas, Clientes y asociados:</u> Órdenes de compra</p> <p><u>Gestión de Servicios</u> Documentos de Envío de Mercancía de Proveedores, clientes y asociados</p> <p><u>Gestión Administrativa y financiera, compras:</u> Personal competente, Recursos necesarios para el desarrollo del proceso Recursos financieros</p> <p><u>Gestión de calidad:</u> Resultados de auditorías internas</p> <p><u>Mantenimiento e infraestructura:</u> Equipos e infraestructura en buenas condiciones de funcionamiento</p>	<p>*Establecer la capacidad del almacén *Planificar la realización de los inventarios del almacén *Planear Distribución de la Mercancía. *Planear las actividades de mejora del proceso</p> <p>HACER</p> <p>*Recepción de la Mercancía y serialización. *Marcación de Cajas y elaboración de Guías y Actas de Entrega *Coordinar y Hacer Seguimientos a Despachos *Realizar entradas de almacén en el sistema *Almacenar adecuadamente la mercancía *Mantener los seguros de Mercancía. *Responder por el inventario de mercancía</p> <p>VERIFICAR</p> <p>*Verificar el cumplimiento de la programación de Entregas *Verificar concordancia del inventario *Verificar las fechas de durabilidad de los productos. *Gestionar la realización de auditorías internas al proceso *Calcular y analizar resultados de indicadores del proceso Realizar seguimiento y medición a las características del servicio</p> <p>ACTUAR</p> <p>*Tomar acciones preventivas y correctivas *Identificar acciones para la mejora del proceso</p>	<p><u>Clientes y asociados.</u> <u>Gestión de Servicios:</u> Productos derivados del petróleo</p> <p><u>Gestión Administrativa y financiera, compras:</u> Necesidades de personal y de recursos</p> <p><u>Gestión de calidad:</u> Resultados de indicadores, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</p> <p><u>Mantenimiento e infraestructura:</u> Necesidades de mantenimiento</p>	

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTES
	Direccionamiento Estratégico	Establecer ubicación de productos en bodega según rotación.		
	Recursos necesarios para el desarrollo del proceso	Planear los despachos acorde a las prioridades de los clientes, y rutero viajero.		
	Instrumentos de evaluación por competencias	HACER		
	Ingreso de Pedido de Proveedores	Armar el pedido acorde a la factura.		
	Necesidades del clientes y/ o asociado	Realizar el almacenamiento de los productos en bodega	Cientes satisfechos	
	Estaciones de servicio	Reportar productos no conformes e identificarlos	Asociados satisfechos	
		Diligenciar los formatos establecidos en el sistema de gestión de calidad para el proceso.	Minoristas satisfechos	
		VERIFICAR		
		Seguimiento a los pedidos despachados.	Entregas oportunas	
		Cumplimiento de los requisitos en la entrega del producto.	Necesidades de capacitación	
		Pedidos completos	Productos en excelentes condiciones	
		ACTUAR		
		Medición de los indicadores.		
		Cambios cuando el cliente lo disponga.		
		Análisis y revisión de posibles cambios en la bodega.		

ANEXO L Procedimiento gestión gerencial

PROCEDIMIENTO GESTIÓN GERENCIAL



VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
02	Noviembre de 2011	Cambios realizados por hallazgos en auditoría interna
01	Septiem de 2011	Emisión inicial del documento

Elaborado por:

Coordinador de calidad

Revisado y aprobado por:

Gerente

1. OBJETIVO

Implementar estrategias que satisfagan el cumplimiento de los objetivos establecidos en Coodepetrol, así mismo gestionar de forma eficiente los recursos con los que cuenta la cooperativa para cumplirlas metas trazadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y aplica para los documentos tanto internos como externos, datos y registros, a su vez garantiza el compromiso de gerencia.

3. GLOSARIO

Syscom, es un software implementado por la cooperativa que contiene toda la información de inventarios, productos, pedidos, cartera de los clientes, formas de pago y descuentos.

4. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Compromiso por parte de gerencia en el cumplimiento de los objetivos de Coodepetrol	Gerencia	Informe Revisión por la Dirección FO-GGE-02
2	Garantizar que todos los miembros de la cooperativa conozcan que es Coodepetrol, su reseña histórica, la misión, visión, mapa de procesos, manual de funciones.	Gerencia	Formato de asistencia a eventos o capacitación FO-GAF-01. Registro de Inducción del personal
3	Realizar el seguimiento continuo al sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2008, implementado en Coodepetrol.	Comité de Calidad	Actas del comité FO-GGE-05
4	Todos los empleados de Coodepetrol conozcan y entiendan el manual de calidad.	Gerencia Asistente de gerencia	Formato de asistencia a eventos o capacitación FO-GAF-01

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
5	Fortalecer estrategias de ventas para cumplir con la meta establecida	Gerencia	N.A.
6	Revisar y aprobar el ingreso de asociados, a través del formato FO-GGE-01, anexando los documentos requeridos.	Gerencia	Ingreso de asociados FO-GGE-01
7	Analizar y escoger el proveedor según el formato Selección de proveedor.	Gerencia Asistente de compras	Formato de selección de proveedor FO-GCO-01
8	Aprobar el proveedor escogido según el formato proveedor	Gerencia Tesorera	Formato Proveedores FO-GCO-02
9	Revisar y aprobar el ingreso de clientes, a través del formato FO-GAF-01, anexando los documentos requeridos.	Gerente Tesorera Asesor comercial	Ingreso de clientes FO-GAF-01
10	Para gestión de créditos, se debe revisar y aprobar que los clientes tengan el cupo de pedidos adecuado a su capacidad de pago.	Gerencia Tesorera	Syscom Carpetas de clientes
11	Estudiar y aprobar las solicitudes de crédito.	Gerente Tesorera	Solicitud de crédito FO-GAF-02
12	Revisar y aprobar los pedidos que superan el cupo, firmando el formato de pedido en observaciones.	Gerente Tesorera	Orden de pedido FO-GVE-01
13	Establecer políticas de pagos con los proveedores acorde a la conveniencia de la empresa.	Gerencia Tesorera Contabilidad	N.A.
14	Verificar el Cumplimiento de las metas de ventas establecidas	Gerencia	Syscom
15	Realizar el seguimiento del formato Despliegue y consolidado de la política de calidad.	Gerencia	Despliegue de la política de calidad FO-GGE-03
16	Diligenciar el formato revisión de implicaciones al SGC por planificación e implementación de cambios	Gerencia	Revisión de implicaciones al SGC por planificación e

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
			implementación de cambios FO-GGE-04

5. REGISTROS

FO-GGE-01 Ingreso asociados

FO-GGE-02 Informe de la dirección por la revisión

FO-GGE-03 Despliegue de la política de calidad

FO-GGE-04 Revisión de implicaciones al SGC por planificación e implementación de cambios.

FO-GGE-05 Acta de comité gerencial.

6. REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008

ANEXO M Procedimiento gestión de calidad

PROCESO		TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN GERENCIAL		ESTRATÉGICO	GERENTE
OBJETIVO	Definir las directrices y fijar las estrategias de la cooperativa, asegurándose de que todos los procesos las conozcan y las ejecuten con el fin del logro de los objetivos de la Asamblea Gerencia y Consejo Administrativo.		
RECURSOS			
Humanos, Equipos de cómputo, Papelería, económicos, infraestructura física, sistemas de información y demás necesarios para el normal desarrollo del proceso.			
REQUISITOS			
LEGALES	NTC 9001:2008	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO	
Ley 454 de 2008 Decreto 0468 de 1990 Decreto 1333 de 1989 Decreto 1480 de 1989 Decreto 1481 de 1989 Decreto 1482 de 1989 Ley 79 de 1988 Artículo 1º de la Ley 39 de 1987	Requisitos Específicos: 4.1 Requisitos Generales 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.6 Revisión por la dirección 8.4 Análisis de datos	Asamblea General Consejo de administración Auditorías internas de calidad	
INDICADORES			
Despliegue y consolidado de políticas de calidad, CÓDIGO: FO-GGE-03 Resultado de medición de objetivos y procesos del sistema de gestión de calidad, CÓDIGO: FO-GCA-16			
DOCUMENTACION SOPORTE			
Informe para la revisión del SGC por parte de la Gerencia, FO-GGE-02 Planificación de cambios			

PROVEEDOR	ENTRADA	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTES
	<p>Gobierno Nacional: Normatividad vigente que aplique a la organización</p> <p>Asamblea General: Directrices de la Asamblea General</p> <p>Consejo de administración: Objetivos estratégicos de Coodepetrol</p> <p>Gestión de Calidad Información para revisión por la dirección Resultados de indicadores de Gestión Plan de mejoramiento del proceso</p> <p>Ventas y Gestión de la prestación del servicio: Necesidades y expectativas de los clientes</p> <p>Entorno: Tendencias en el sector</p> <p>Gestión adm y financiera: Información contable y financiera Personal competente</p> <p>Compras y Gestión de almacén: Recursos necesarios para el mantenimiento del SGC</p> <p>Mantenimiento e infraestructura: Infraestructura y equipos en buenas condiciones de funcionamiento</p>	<p>*Planificar las revisiones del sistema de gestión de calidad. *Planificar los cambios del Sistema de gestión de calidad. *Definir las directrices y estrategias para el actuar diario de la empresa.</p> <p style="text-align: center;">HACER</p> <p>*Realizar los comités de calidad en las fechas establecidas. *Realizar Informe de Revisión por la Dirección *Analizar información recopilada del SGC para verificar su eficacia. *Socializar los requisitos del cliente. *Determinar acciones necesarias para el mantenimiento y mejoramiento del SGC. *Asignar los recursos necesarios para el</p> <p style="text-align: center;">VERIFICAR</p> <p>*Realizar seguimiento a las acciones planteadas *Analizar los indicadores *Gestionar la realización de auditorías internas</p> <p style="text-align: center;">ACTUAR</p> <p>*Formulación de planes de mejora de la Organización.</p>	<p>Asamblea General y Consejo de administración: Información de la gestión gerencial</p> <p>Gestión de Calidad Plan de acción para la mejora del SGC Indicadores del proceso, Acciones correctivas, preventivas y de mejora</p> <p>Todos los procesos: Misión, visión, política y objetivos de calidad Cambios internos a partir de nuevas normas</p> <p>Gestión adm y financiera: Necesidades de personal</p> <p>Compras y Gestión de almacén: Aprobación de los recursos necesarios</p> <p>Mantenimiento e infraestructura: Necesidades de mantenimiento</p>	

ANEXO N Procedimiento gestión de ventas

PROCEDIMIENTO COMERCIAL



VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	Septiem de 2011	Emisión inicial del documento

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Coordinador de calidad	Gerente

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento con el fin de cumplir con las metas de ventas establecidas y disminuir los pendientes y errores en facturación.

2. ALCANCE

Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y aplica para realizar selección, contratación, evaluación y formación del personal de Coodepetrol.

3. GLOSARIO

Syscom, es un software implementado por la cooperativa que contiene toda la información de inventarios, productos, pedidos, cartera de los clientes, formas de pago y descuentos.

4. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Dar a conocer los productos vendidos en Coodepetrol, a través del portafolio de productos. NOTA: El Portafolio es actualizado por el personal de compras.	Asesores comerciales	PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
2	Se verifica si el cliente existe, si no es cliente; se diligencia la solicitud de ingreso y/o crédito, anexando documentación. Si ya es cliente se pasa al ítem 7.	Asesores Comerciales Tesorería	Syscom nombre FO-GAF-01 nombre FO-GAF-02
3	Documentación dada a tesorería para su respectiva revisión.	Tesorería	Documentación dada por el cliente
4	Gerencia revisa y da la aprobación respectiva, asignando el cupo del cliente.	Gerencia	Syscom
5	Crear al cliente, especificando plazos de pagos, descuentos, clasificación y cupo.	Tesorería	Syscom
6	Si el cliente existe, se verifica información; Cartera al día y cupo.	Tesorería Asesores comerciales	Syscom
7	Si se toma el pedido por teléfono, el asesor diligencia la orden de pedido y se pacta tiempo de entrega del mismo.	Asesores comerciales	Orden de pedido FO-GVE-01

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
8	Se informa al cliente el tiempo de entrega del producto verificando el stock en inventario, disponibilidad de transporte y de personal, y se verifica requisitos del cliente.	Asesores comerciales	Entrega de pedidos a clientes FO-GPS-01
9	La orden de pedido se toma según códigos ya establecidos, dejando registro en el formato de toma de pedidos, cumpliendo con los requisitos del cliente y su respectiva revisión.	Asesores comerciales	Syscom
10	Se realiza la revisión de los requisitos del cliente.	Asesores comerciales	Formato orden de pedido FO-GVE-01
11	El asesor realiza el rutero de la semana, según el asesor 1 y asesor 2.	Asesor comercial	Rutero Asesor Comercial FO-GVE-02
12	El rutero puede realizar modificaciones, ya sea por motivos de clima o por orden de gerencia.	Gerencia Asesor comercial	PLANIFICACION DE RUTAS DIARIAS FO-GVE-05
13	Se visita al cliente según la planificación de rutas generado por los asesores y verificado y aprobado por la gerencia, realizando la toma de pedido y registrando el día de entrega del pedido.	Asesores comerciales	Orden de Pedido FO-GVE-01
14	Los asesores deben diligenciar el formato Rutero diario gestión comercial y firmarlo por el cliente, así mismo diligenciar en observaciones si al cliente se le entrega un obsequio, el cliente debe firmar que lo recibió.	Asesor comercial	Rutero Diario Gestión Comercial FO-GVE-03
15	Las visitas de clientes realizadas según la planificación de rutas que sean efectivas se realizan la toma del pedido y es pasado a facturación por e-mail o físico para verificación en el sistema de la existencia del producto o su respectiva orden de compra según lo establecido en el	Asesor Comercial Auxiliar de Almacén - Facturación	N.A.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	procedimiento de compras.		
16	La recepción de pedidos de clientes ya visitados cuyo requisito es modificar el pedido inicial se realiza de forma telefónica al asesor comercial o personal de Coodepetrol quien informa a Facturación de dicha modificación para su respectiva factura y despacho de mercancía.	Asesor Comercial Auxiliar de Almacén - Facturación	Factura
17	Realización de la factura por Facturación en el Syscom	Auxiliar de Almacén - Facturación	Syscom
18	La comunicación con el cliente se realiza a través de correos electrónicos, cartas dirigidas por gerencia, comunicados.	Asesores Gerencia	Correo de Coodepetrol

5. REGISTROS

- FO-GVE-01 Orden de pedido
- FO-GVE-02 Rutero asesor comercial
- FO-GVE-03 Rutero diario gestión comercial
- FO-GVE-04 Acta comité comercial
- FO-GVE-05 Planificación de rutas diarias.

6. REFERENCIA

- Norma técnica ISO 9001:2008

ANEXO N° Procedimiento gestión de la prestación de servicios

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS**



VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	Octubre de 2011	Emisión inicial del documento
02	Noviembre de 2011	Cambios realizados después de la Auditoria interna

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Coordinador de calidad	Gerente

1. OBJETIVO

Cumplir con las expectativas y requisitos del cliente y/o asociado, logrando un servicio eficiente.

2. ALCANCE

Aplica para las actividades relacionadas con el lavado de tanques de gasolina y ACPM de los clientes que lo requieran a Coodepetrol.

3. GLOSARIO

Maquina KTC es una maquina utilizada para la realización de limpieza y lavado de tanque, cuenta con 2 caballos de fuerza,

4. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Es primordial cumplir y diligenciar el formato del mantenimiento de la máquina KTC con la cual se realiza la limpieza y lavado de tanques de la cooperativa, antes de realizar el cronograma	Auxiliar bodega-conductor	Mantenimiento preventivo de tanques FO-GPS-01
2	Cumplir con el cronograma realizado en el proceso de limpieza y lavado de tanque.	Auxiliar bodega-conductor	Cronograma de limpieza y lavado de tanque FO-GPS-03
3	Visitar al cliente y preguntar qué servicio necesita, existen 3 opciones.	Auxiliar bodega-conductor	N.A.
4	Si es limpieza general (es el lavado que se realiza por dentro del tanque) evaluando la capacidad del tanque, corrosión, y si se evidencia borra a la vista.	Auxiliar bodega-conductor	Limpieza y lavado de tanque FO-GPS-02
5	Si es limpieza de combustible; se analiza el mínimo de combustible que debe ser entre 500 y 1.000 galones, para poder hacer la limpieza del combustible.	Auxiliar bodega-conductor	Limpieza y lavado de tanque FO-GPS-02
6	Si es mantenimiento; este procedimiento incluye las 2 anteriores (limpieza general y limpieza de combustible)	Auxiliar bodega-conductor	Limpieza y lavado de tanque FO-GPS-02

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7	Al terminar el procedimiento se diligencia el formato de limpieza y lavado de tanque con el fin de analizar la satisfacción del cliente y comprobándole al cliente que el trabajo quedo realizado en su totalidad.	Auxiliar bodega-conductor	Limpieza y lavado de tanque FO-GPS-02
8	Se aclara que el formato de limpieza y lavado de tanque debe diligenciarse según el procedimiento a tratar y es obligatoria la conformidad del cliente que esta al finalizar el formato.	Auxiliar bodega-conductor	Limpieza y lavado de tanque FO-GPS-02
9	El empleado que realice cualquiera de los procedimientos debe utilizar adecuadamente los implementos. Para sustentar este procedimiento el cliente diligenciara en el formato de limpieza y lavado de tanque donde se pregunta si el trabajador utilizo los implementos correctamente.	Auxiliar bodega-conductor	Limpieza y lavado de tanque FO-GPS-02

5. REGISTROS

FO-GPS-01 Mantenimiento preventivo de tanques

FO-GPS-02 Limpieza y lavado de tanques

6. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

Normas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

ANEXO O Procedimiento gestión administrativa y financiera

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA



VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	Octubre de 2011	Emisión inicial del documento

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Coordinador de calidad	Gerente

1. OBJETIVO

Mantener un control y un eficiente procedimiento de compras con el fin de garantizar compras satisfactorias y que no generen pérdida.

- **ALCANCE**

Compras que garantice la fácil movilidad de inventario y no afecten el flujo de efectivo de la cooperativa.

- **DEFINICIONES**

Syscom, es un software implementado por la cooperativa que contiene toda la información de inventarios, productos, pedidos, cartera de los clientes, formas de pago y descuentos.

- **DESARROLLO**

	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se debe establecer y diligenciar el ingreso de clientes a Coodepetrol diligenciando el formato adecuado.	Tesorería	Ingreso de clientes a Coodepetrol FO-GAF-10
2	Verificar la solicitud de créditos de los clientes y proveedores a través del formato Solicitud de crédito	Tesorería	Formato Solicitud de crédito FO-GAF-11
3	Se entrega a tesorería: Factura original, orden de compra y entrada de inventario.	Auxiliar contable	nombre FO-GCO-04 nombre FO-GCO-05
4	Verifica la factura, firma de orden de compra, entrada de inventario	Asistente de compras	Relación de entrega de documentos para la entrada a inventario FO-GAF-12
5	Archiva documentación y se lista los proveedores.	Tesorería	Syscom
6	Las facturas vencidas son programadas. En el formato de orden de pago	Tesorería	Orden de pago FO-GCO-05
7	Se analizan las facturas, el valor y descuentos, anexos listados de proveedores	Tesorería	Syscom
8	Se envía documentación a Contabilidad.	Contadora	N.A.
9	Después de analizado, se firma por la contadora y se regresa a tesorería	Contadora	Relación de entrega de documentos por

	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
			pagar FO-GAF-13
10	Se realizan los comprobantes de egreso, respectivos cheques y firma respectiva de la tesorera.	Tesorería	Syscom
11	Se envían a contadora, para revisión de cheque y comprobante de egreso.	Tesorería	Comprobante de Egreso
12	Contadora revisa y firma comprobante de egreso, haciendo la devolución a tesorería.	Contadora	Comprobante de Egreso
13	Tesorería envía documentación a gerencia.	Tesorería	N.A
14	Gerencia revisa las firmas, aprobaciones, cantidades y descuentos. Si es conformidad firma el cheque.	Gerencia	Comprobante de Egreso.
15	Se hace devolución a tesorería para su respectivo pago.	Gerencia	N.A
16	Si son pagos fuera de la ciudad se envían a consignar.	Tesorería	Consignaciones
17	Si son dentro de la ciudad se entregan en tesorería	Tesorería	Egreso firmado
18	Revisar abonos a la cuenta o si se encuentra bloqueado por mora	Tesorería	Syscom
19	Se analizan si sus ventas superan el límite de ventas y tesorería aprueba si se realiza o no, consultando a gerencia.	Tesorería Gerencia	Syscom
20	La factura es enviada a jefe de bodega para su respectivo despacho.	Facturación- Asesora almacén	Orden de Despacho (Syscom)
21	Los asesores le entregan al cliente la factura original.	Asesores comerciales	Factura
22	Los asesores se quedan con la copia de la factura y proceden a realizar el cobro de la misma, respetando fechas de pago.	Asesores comerciales	Factura
23	El dinero recaudado es entregado a tesorería, con sello personal en los billetes, firma del cliente en la factura.	Asesores comerciales	Sello personal
24	En ocasiones se implementaran recibos de caja, diligenciar adecuadamente el formato de recibos de caja	Auxiliar contable Tesorera	Recibo de caja FO-GAF-14

	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
25	Diligenciar el formato de listado de facturas internas para verificar que existen en el sistema, para poder pagar y que ya han sido despachadas.	Auxiliar de Almacén – Facturación	Revisión del listado de facturas internas. FO-GAF-15

- REGISTROS

FO-GAF-10 Solicitud de ingreso a clientes de Coodepetrol

FO-GAF-11 Solicitud de crédito

FO-GAF-12 Relación de entrega de documentos para la entrada a inventarios

FO-GAF-13 Relación entrega de documentos por pagar

FO-GAF-14 Recibo de caja

FO-GAF-15 Revisión del listado de facturas internas.

- REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008

ANEXO P Procedimiento gestión de compras

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS



VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	Septiem de 2011	Emisión inicial del documento

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Coordinador de calidad	Gerente

1. OBJETIVO

Proveer oportunamente productos y servicios para la realización de distribución de productos derivados del petróleo, a sus clientes.

2. ALCANCE

Aplica desde la solicitud de compras y termina con la entrega de productos y servicios.

3. GLOSARIO

Sistemas Comerciales SYSCOM S. A. es una empresa especializada en la implantación de soluciones de software específico para la cooperativa que ayuda de forma efectiva, ahorrando tiempo y facilita a la información del cliente.

4. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Verificar que el producto a comprar se encuentre en el portafolio de productos o servicios, con su respectivo código y precio.	Asesores comerciales y almacén	Syscom
2	Si el producto no se encuentra en el portafolio se debe seleccionar un proveedor, a través del formato PR-GCO-O1.	Asistente de compras	FO-GCO-01
3	Después de seleccionado se evalúa, y se procede a crear código en el sistema de acuerdo a los parámetros generados por la gerencia con relación a marca, proveedor, tipo de producto, entre otros aspectos, con su respectivo precio	Asistente de Compras	Syscom
4	Actualiza el Portafolio de Servicio y lo entrega y socializa con los asesores comerciales	Asistente de Compras	Portafolio de Productos
5	Crear el proveedor y diligenciar el formato de Proveedores, anexando documentación (RUT, NIT Y CAMARA DE COMERCIO), excepto la cámara de comercio para las personas de régimen simplificado.	Asistente de compras	Formato de Proveedor FO-GCO-02

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Generar orden de compras para solicitar productos ante los proveedores.	Asistente de compras	Syscom
7	Autorización de gerencia, evaluando la rotación del producto según su trazabilidad para cada orden compra generada.	Gerencia Auxiliar de compras	Syscom
8	Se envía orden de compra (la realiza el Syscom) al proveedor, para su respectivo despacho.	Auxiliar de compras	Vía fax, mail, telefónica.
9	Verificar que la orden de compra corresponda a la factura en cantidades, precio y se confirme forma de pago, diligenciando formato de Revisión del listado de factura internas	Auxiliar compras	Syscom
10	Se verifica la entrega del producto del proveedor a bodega en Coodepetrol, por medio de la factura de compra que cumpla con las cantidades requeridas y de la marca indicada.	Jefe de bodega Auxiliar de bodega	Firma y sello en la facturas original y copia.
11	Si la entrega de los productos no está completa, o estén en mal estado; generar devolución de mercancía al proveedor. Formato de devolución de mercancía.	Jefe de bodega	Formato devolución de mercancía FO-GCO-03
12	Entrega de factura de compra firmada, con sello, y si existe una devolución diligenciar formato de devolución de mercancía.	Auxiliar de compras	Factura de compra Syscom
13	Recibir y verificar la orden de compra y factura para ingresarla en el sistema y evalúa la retención en la fuente.	Auxiliar contable	Syscom
14	Realizar semestralmente la reevaluación de proveedores	Auxiliar compras	Evaluación a proveedores FO-GCO-04
15	Se realizan pagos a través del formato orden de pago	Auxiliar contable Tesorera	Orden de pago FO-GCO-05

5. REGISTROS

FO-GCO-01 Selección de proveedores

FO-GCO-02 Proveedores.

FO-GCO-03 Devolución de mercancía. .

FO-GCO-04 Evaluación de proveedores

FO-GCO-05 Orden de pago

6. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

ANEXO Q Procedimiento de gestión almacén

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ALMACÉN



VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	Octubre de 2011	Emisión inicial del documento

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Coordinador de calidad	Gerente

1. OBJETIVO

Mantener las ventas del almacén supliendo las necesidades de los clientes externos, apoyada con los productos de la bodega en Coodepetrol.

• ALCANCE

Garantizar la efectividad en las ventas, cumpliendo metas establecidas.

• GLOSARIO

Syscom, es un software implementado por la cooperativa que contiene toda la información de inventarios, productos, pedidos, cartera de los clientes, formas de pago y descuentos.

• DESARROLLO

	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Planear y ordenar los productos en el almacén; según rotación, cantidades y tamaños verificando modulo inventario - Syscom	Auxiliar de almacén - Facturación	N.A.
4	Diligenciar el formato de traslado de mercancía de Bodega – Almacén y Controlar el ingreso de productos a inventario.	Auxiliar de almacén - Facturación	Forma de traslado de mercancía bodega-almacén FO-GAL-01
	Se carga inmediatamente la mercancía en el inventario.	Auxiliar contable	Syscom
6	Verificar que los productos estén en perfectas condiciones: empaque, etiquetas, tapas, sello de seguridad, estado físico, entre otros.	Auxiliar de almacén - Facturación	N.A.
7	Diligenciar formato de devolución y verificar las causas por las cuales fue devuelto el producto por el cliente. Posteriormente se envía a gerencia para aprobación y envió a bodega. Imprimir la entrada de inventario, devolución parcial de inventario si existe y se entrega a jefe de bodega	Auxiliar de almacén - Facturación	Devolución de Inventario
8	Solicitud de Productos prontos a agotar en Almacén. Se diligencia formato de traslado de mercancía de bodega – Almacén por	Auxiliar de almacén – Facturación Auxiliar Contable	Traslado de mercancía de bodega – Almacén

	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Auxiliar de Almacén – Facturación, posteriormente es pasado a contabilidad para realizar la salida de bodega y entrada a inventario. Impresos los documentos el Jefe de bodega revisa y aprueba y despacha la mercancía a almacén.	Jefe de bodega	Salida de bodega y entrada a inventario.
9	Establecer metas mensuales de ventas de almacén.	Gerente	N.A.
10	Realizar la venta de productos.	Auxiliar de almacén - Facturación	Syscom
11	Realizar cuadros de caja finalizando el día.	Auxiliar de almacén - Facturación	Formato recibo de caja FO-GAF-06
12	Facturar por medio del Syscom	Auxiliar de almacén - Facturación	Syscom

- **REGISTROS**

FO-GAL-01 Traslado de mercancía bodega – almacén

- **REFERENCIAS**

Norma ISO 9001:2008

ANEXO R Procedimiento gestión de bodega

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE BODEGA



VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	Noviembre de 2011	Emisión inicial del documento

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Coordinador de calidad	Gerente

1. OBJETIVO

Cumplir con las expectativas y requisitos del cliente y/o asociado, logrando un servicio eficiente.

• ALCANCE

Aplica para las actividades relacionadas con el lavado de tanques de gasolina y ACPM de los clientes que lo requieran a Coodepetrol.

• GLOSARIO

Syscom, es un software implementado por la cooperativa que contiene toda la información de inventarios, productos, pedidos, cartera de los clientes, formas de pago y descuentos.

• DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Seguimiento al formato de entrega de pedidos a clientes donde se analiza la entrega oportuna de pedidos.	Jefe de bodega	Entrega de pedidos a clientes FO-GBO-01
3	Seguimiento a la entrega de pedidos internos dentro de la cooperativa, diligenciando el formato de relación de pedido interno.	Jefe de bodega	Relación entrega de pedido interno FO-GBO- 02
4	Cumplir con el uso adecuado del mantenimiento de los vehículos de la cooperativa, según el formato de Mantenimiento de Vehículos.	Jefe de bodega	Mantenimiento de Vehículos FO-GBO-03
6	Diligenciar el formato de Seguimiento de tanque a vehículos de Coodepetrol, cuando se encuentra de correría.	Conductor- Auxiliar de bodega	Seguimiento de tanqueo a vehículos FO-GBO-04
8	Diligenciar el formato de relación transporte mercancía cuando el pedido es enviado por los proveedores (transportadores).	Jefe de bodega	Relación Transporte mercancía FO-GBO-05
	Control de Mantenimiento e Infraestructura de Bodega <ul style="list-style-type: none">- Gotera- Roedores- Tejas	Jefe de bodega	Mantenimiento de la infraestructura en bodega FO-GBO-06

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> - Portones - Cuartos 		
	Control para el ingreso de Personal Particular <ul style="list-style-type: none"> - Casco - Zapato cerrado - Pantalón 	Jefe de bodega	Seguir los lineamientos del panorama de factores de riesgos.
	Conocer el mapa logístico para encontrar productos en la bodega	Jefe de bodega	Mapa logístico de bodega FO-GBO-07

- **REGISTROS**

FO-GBO-01 Entrega de pedidos a clientes

FO-GBO-02 Relación de entrega de pedido interno

FO-GBO-03 Mantenimiento de vehículos de Coodepetrol

FO-GBO-04 Seguimiento de tanqueo de vehículos Coodepetrol.

FO-GBO-05 Relación transporte mercancía.

- **REFERENCIAS**

Norma ISO 9001:2008

Normas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

ANEXO S Manual de funciones

Cargo: Asistente de compras	Jefe inmediato: Gerente				
Objetivo: Organizar, coordinar, y controlar las actividades de compras para mantener los niveles de inventarios óptimos, en el cumplimiento de entregas oportunas, con excelentes precios y calidad de los productos.					
Educación: Tecnólogo en mercadeo o carreras afines					
Formación: Talleres, foros, seminarios, capacitaciones, relacionadas con su perfil.					
Experiencia: Mínimo 1 año					
Habilidades: Buenas relaciones interpersonales, liderazgo, negociador, capacidad persuasiva, recursivo, excelente manejo de Excel, atención al cliente y trabajo en equipo.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PERIODICIDAD				
	D	S	Q	M	E
➤ Tomar decisiones de compra de acuerdo al stock de inventarios	X				
➤ Efectuar análisis a la rotación de inventarios	X				
➤ Actualizar catalogo de productos en cuanto a precios, descuentos y descripciones.			X		
➤ Negociar con el proveedor las condiciones de compra (precios, descuentos, plazos y promociones)	X				
➤ Elaborar órdenes de compra	X				
➤ Informar a bodega los pedidos realizados al proveedor	X				
➤ Crear los códigos para nuevas referencias					X
➤ Modificar orden de compra bajo la supervisión de gerencia	X				
➤ Entregar al proveedor y jefe de bodega copia de las órdenes de compra para su respectivo despacho, recepción y mercancía	X				
➤ Solucionar con el proveedor problemas presentados en facturación (precios, descuentos, promociones y referencias)	X				
➤ Legalizar las notas de contabilidad que presenten diferencias con la orden de compra	X				
➤ Programar y realizar visitas de campo, para conocer el desarrollo del mercado				X	
➤ Actualizar las fuerzas de ventas sobre los cambios en precios, descuentos, promociones y nuevos productos			X		
➤ Hacer seguimiento y control a las actividades promocionales de acuerdo a las condiciones del proveedor				X	
➤ Velar por que sean despachados los productos de las actividades promocionales a los clientes indicados					X
➤ Conocer actividades que desarrolle el departamento de ventas		X			
➤ Las demás que sean asignadas por el jefe inmediato y que sean relacionadas con la naturaleza del cargo					

Cargo: Jefe de bodega	Jefe inmediato: Gerente				
Objetivo: Controlar el ingreso y salida de la mercancía, su inspección y organización, para asegurar las condiciones de almacenamiento, su conservación, empleando un manejo y servicio al cliente satisfactorio.					
Educación: Tecnólogo en logística y/o carreras administrativas, con conocimientos básicos en contabilidad general, manejo de inventarios, manejo básico de Windows, conocimiento en recepción, embarque, rotación y almacenamiento de mercancías. Se convalida la educación con la experiencia en cargos similares a 3 años en el mismo sector.					
Formación: Talleres, foros, seminarios, capacitaciones, relacionadas con su perfil.					
Experiencia: Mínimo 3 años.					
Habilidades: Responsable, organizado, actitud de servicio, solución de problemas, manejo de personal, buenas relaciones interpersonales y manejo de Excel.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			PERIODICIDAD		
	D	S	Q	M	E
➤ Verificar y aprobar el montaje de mercancía a los vehículos y entrega oportuna	X				
➤ Recibir y verificar órdenes de compra con factura de venta del proveedor	X				
➤ Autorizar el ingreso de mercancía de acuerdo a la disponibilidad del espacio y horario en bodega	X				
➤ Verificar el recibo de mercancía y la inspección general del 20% de las mismas.	X				
➤ Coordinar y controlar el correcto almacenamiento del producto para evitar averías.	X				
➤ Planear y organizar toma de inventarios selectivos dejando evidencia sobre la toma de inventarios.		X			
➤ Informar al asistente de compras sobre producto agotado, de baja rotación, producto vencido y averiado, diligenciando el formato de Revisión de mercancía.			X		
➤ Velar por el cumplimiento de rutas de despacho, haciendo seguimiento por el GPS	X				
➤ Coordinar el despacho de mercancía a clientes y correría		X			
➤ Coordinar el despacho de productos promocionales y de equipos	X				
➤ Coordinar las fechas del servicio de lavado de tanques	X				
➤ Controlar el despacho de mercancía en bodega al almacén	X				
➤ Planear, organizar y coordinar las actividades de los auxiliares de bodega y conductores.	X				
➤ Controlar el ingreso y salida de personal en bodega	X				
➤ Planear y coordinar la toma de inventarios totales y generales 1 vez al mes dejando constancia				X	
➤ Velar por el adecuado mantenimiento, revisión y control de los carros de despacho.				X	

➤ Velar por el excelente mantenimiento de la máquina de lavado de tanques				X	
➤ Efectuar los reportes para aseguradoras, gerencia y demás procesos que lo requieran					X
➤ Validar las cuentas de los transportadores y negociar fletes				X	
➤ Enviar los reportes de transporte de valores a la aseguradora				X	
➤ Las demás que sean asignadas por el jefe inmediato y que sean relacionadas con la naturaleza del cargo					

Cargo: Auxiliar de bodega- Conductor	Jefe inmediato: Jefe de bodega				
Objetivo: Apoyar al jefe de bodega en las funciones relacionadas con las entradas y salidas de mercancías para garantizar el adecuado manejo de inventarios, la organización de la bodega, atención al cliente en entrega y conducción de vehículos.					
Educación: Bachiller, se convalida la educación con la experiencia en cargos similares a 3 años en el mismo sector.					
Formación: Talleres, foros, seminarios, capacitaciones, relacionadas con su perfil.					
Experiencia: Mínimo 6 meses – 12 meses,					
Habilidades: Agilidad mental, física y manual, habilidad social, relaciones interpersonales, normatividad, capacidad de rutina, compromiso laboral, disciplina, autocontrol.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			PERIODICIDAD		
	D	S	Q	M	E
➤ Efectuar el alistamiento de mercancía facturada	X				
➤ Colaborar con el cargue de mercancía al carro y efectuar la revisión del producto.	X				
➤ Mantener en orden la zona de despacho y recibo de mercancía.	X				
➤ Mantener los productos en bodega clasificados de acuerdo a las referencias y especificaciones técnicas.	X				
➤ Mantener aseado y ordenados los productos de bodega.	X				
➤ Separa el producto regular del producto averiado y promocional.		X			
➤ Hacer seguimiento al producto averiado, promocional y vendido.		X			
➤ Velar por la rotación de los productos en bodega para evitar averías y vencimientos.	X				
➤ Apoyar la entrega de productos a los clientes cuando las necesidades lo requieran en las zonas asignadas, en los vehículos de la cooperativa.	X				
➤ Almacenar el productos según el sistema	X				
➤ Mantener en lo posible la mercancía en estibas y las cajas selladas.	X				
➤ Prestar el servicio de lava de tanques, de acuerdo a las especificaciones técnicas y en los tiempos programados.	X				
➤ Mantenimiento de combustible de los vehículos de propiedad			X		

de la cooperativa.					
➤ Revisar el vehículo, control de mantenimiento, documentación, diligenciando el Formato de mantenimiento de vehículos de Coodepetrol	X				
➤ Colaborar con el cargue y alistamiento de la mercancía para distribuir en la ciudad y en correría. Teniendo en cuenta la ruta de entrega.	X				
➤ Colaborar con el orden, aseo de la bodega y reubicación de la mercancía	X				
➤ Entregar factura al cliente y verificar que el cliente supervise calidad, cantidad y referencia de la mercancía.	X				
➤ Diligenciar el formato de devolución de mercancía especificando los motivos, cuando el mismo entregue.	X				
➤ Entregar relación de documentos al jefe de bodega(original de factura y formato de devolución)	X				
➤ Las demás que sean asignadas por el jefe inmediato y que sean relacionadas con la naturaleza del cargo					X

Cargo: Asesor comercial	Jefe inmediato: Gerente				
Objetivo: Cumplir con el presupuesto de ventas establecido por la gerencia para garantizar la presencia en el mercado de los productos ofrecidos por la cooperativa.					
Educación: Técnicos, universitarios en mercadeo o carreras afines, se convalida la educación con la experiencia en cargos similares a 3 años en el mismo sector.					
Formación: Talleres, foros, seminarios, capacitaciones, relacionadas con su perfil.					
Experiencia: Mínimo 1 año en ventas.					
Habilidades: Compromiso, determinación, dinámico, con seguridad, tolerante, comunicativo y social, con manejo de Excel, internet, buen expositor, competente, trabajo en equipo.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			PERIODICIDAD		
	D	S	Q	M	E
➤ Visitar a todos los clientes del territorio asignado	X				
➤ Elaborar orden de pedido, diligenciando correctamente las referencia	X				
➤ Entregar orden de pedido en facturación	X				
➤ Elaborara cotización a clientes, por productos no existentes en el portafolio.	X				
➤ Entregar cotización a asistentes de compras para su tramite	X				
➤ Diligenciar el formato de "Solicitud de ingreso" y documentos adjuntos					X
➤ Diligenciar el formato de "Solicitud de crédito" y documentos adjuntos.					X
➤ Diligenciar el formato de "Control de visitas"	X				
➤ Cumplir con los objetivos de ventas establecidos	X				
➤ Mantener actualizado el rutero de ventas		X			
➤ Mantener actualizado el portafolio de productos y servicios.				X	
➤ Ofrecer el portafolio de productos y servicios a los clientes de la cooperativa.	X				
➤ Presentar promociones vigentes a los clientes.					X
➤ Asesorar al cliente sobre los productos, precios, promociones, fecha de entrega y sugerencias.	X				
➤ Velar por la imagen de la empresa.	X				
➤ Realizar gestión de cobro a las facturas	X				
➤ Realizar las llamadas correspondientes para gestionar cartera.		X			
➤ Coordinar actividades de impulsadoras y aliados comerciales	X				
➤ Entregar a la tesorera el dinero recaudado en el tiempo estimado para su consignación.	X				
➤ Elaborara cuentas de cobro por viáticos			X		
➤ Coordinar con la gerencia charlas para los clientes					X
➤ Asistir a charlas técnicas de productos con proveedores					X
➤ Consignar en bancos los diarios recibidos.					X
➤ Agilizar averiguaciones de las consignaciones no identificadas según la relación recibida de tesorería.					X
➤ Las demás que sean asignadas por el jefe inmediato y que sean relacionadas con la naturaleza del cargo					

Cargo: Auxiliar de almacén - Facturación	Jefe inmediato: Gerente- Tesorería				
Objetivo: Atención del almacén y diligenciamiento de la documentación necesaria para el despacho correcto de la mercancía, previamente solicitada por el cliente y cumplir con el presupuesto de ventas establecidos por la gerencia, garantizando la presencia de los productos ofrecidos por la cooperativa.					
Educación: Estudiante de tecnología, sistemas o técnicos en mercadeo, se convalida la educación con experiencia en cargos similares de 3 años en el mismo sector. Se convalida la educación con la experiencia en cargos similares a 3 años en el mismo sector.					
Formación: Talleres, foros, seminarios, capacitaciones, relacionadas con su perfil.					
Experiencia: Mínimo 1 año en Ventas y manejo de caja.					
Habilidades: Compromiso, determinación, dinámico, responsable, comunicativo y social, buen manejo de sistemas, digitación, honesto y trabajo en equipo.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PERIODICIDAD				
	D	S	Q	M	E
➤ Cumplir con los objetivos varios de ventas	X				
➤ Mantener actualizado el portafolio de productos y servicios				X	
➤ Ofrecer el portafolio de productos y servicios a los clientes de la cooperativa	X				
➤ Presentar promociones vigentes a los clientes					X
➤ Asesorar al cliente sobre los productos, precios, promociones, fecha de entrega y sugerencias	X				
➤ Velar por la buena imagen de la empresa	X				
➤ Elaborar cuadro de caja diario por los dineros recaudados	X				
➤ Elaborara vales registrando entrega del dinero recaudado por ventas a la tesorera	X				
➤ Entregar a la tesorera el dinero recaudado por las ventas diarias, para su consignación al final del día	X				
➤ Firmar el documento de traslado de sección					X
➤ Elaborar y firmar formato de solicitud de traslado de mercancías de bodega a almacén				X	
➤ Recibir y verificar la mercancía solicitada a la bodega	X				
➤ Pago de etiquetas, cuellos y promociones de los proveedores					X
➤ Etiquetar los productos del almacén		X			
➤ Telemercadeo	X				
➤ Atender pedidos por teléfono, de todos los clientes, contado y crédito	X				
➤ Digitar pedidos dentro de los límites establecidos en el sistema	X				
➤ Verificar en tesorería pagos realizados por el cliente que permitan el despacho de pedidos bloqueados por el cupo	X				
➤ Elaborar factura de venta y de servicios (teniendo en cuenta clasificación del cliente, descuento otorgado, cupo de crédito, modalidad de pago, crédito, contado)	X				
➤ Envío de facturas de venta, con sus respectivas copias a jefe de bodega	X				
➤ Controlar consecutivo de facturación	X				

➤ Elaborara relación de entrega de facturas enviadas a bodega para su despacho	X				
➤ Cotizar vía telefónica o por correo electrónico a los clientes, productos que existan en el portafolio de la cooperativa	X				
➤ Informar contabilidad y secretaria de gerencia con anticipación, el vencimiento de la resolución de facturas y el agotamiento de papelería usada para facturar					X
➤ Informar por escrito a compras los productos en donde el sistema advierta la llegada de niveles máximos y mínimos, de acuerdo al formato establecido.	X				
➤ Atender telefónicamente los pedidos y solicitudes de los clientes	X				
➤ Informar por escrito al jefe de bodega sobre facturas anuladas por producto mal clasificado en las secciones	X				
➤ Facturar solo de sección de bodega al menos que se le autorice otra sección.					X
➤ Las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, relacionadas con la naturaleza del cargo					X

Cargo: Tesorera	Jefe inmediato: Gerente					
Objetivo: Establecer los mecanismos adecuados para cumplir con los compromisos adquiridos por la cooperativa						
Educación: Profesional o estudiante de Contaduría pública últimos semestres.						
Formación: Talleres, foros, seminarios, capacitaciones, relacionadas con su perfil.						
Experiencia: Mínimo 2 años						
Habilidades: Manejo de Excel, Word, habilidades de supervisión para cobro, atención al detalle, retroalimentación, análisis numéricos, comunicación abierta, trabajo en equipo y adaptabilidad.						
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		PERIODICIDAD				
		D	S	Q	M	E
➤ Informar los clientes bloqueados por cupo o mora, a los asesores y a facturación, para toma de decisiones con respecto a la facturación.		X				
➤ Recibir y verificar documentos de recaudo para el correcto diligenciamiento y liquidación del documento (impuestos, plazos de pago, descuentos y bonos)		X				
➤ Elaborar cuadro de caja provisional asegurándose que los documentos diligenciados corresponda a bases, tarifas e impuestos.		X				
➤ Registrar cheques posfechados y generar el respectivo soporte en el sistema.		X				
➤ Enviar documentos de recaudo con sus respectivos soportes de posfechados a la auxiliar de contabilidad		X				
➤ Relacionar el dinero recaudado en efectivo y cheques en la relación de transportes		X				
➤ Archivar los documentos soportes de recaudo y cuadro de caja diariamente		X				
➤ Recibir factura del proveedor con orden de compra, ingreso a inventario y nota de contabilidad		X				
➤ Revisar saldos bancarios de cada una de las cuentas de la cooperativa para verificar la disponibilidad de pago y consignaciones de clientes por legalizar		X				
➤ Elaborar relación de pago especificando datos principales de pago			X			
➤ Elaboración de comprobante de egreso y cheques			X			
➤ Elaborar consignación y endosos de cheques		X				
➤ Elaborar relación de transporte de valores		X				
➤ Autorizar envíos de dineros a bancos		X				
➤ Soportar información requerida para autorizar el crédito						X
➤ Crear en la base de datos los nuevos clientes de la cooperativa						X
➤ Liquidar las obligaciones financieras		X				
➤ Elaborara flujos de caja			X			
➤ Informar la rotación de cartera				X		
➤ Cuadrar cajas		X				

➤ Elaborar informe de cartera para gerente				X	
➤ Generar listado de cierre de mes para los usuarios de la información				X	
➤ Generar listado de cartera por clientes, asesor y edades		X			
➤ Crear proveedores de transporte u otros					X
➤ Realizar cobro de cartera morosa	X				
➤ Realizar monitoreo de cartera y cobro con llamadas al azar (3 a 4 diarios)	X				
➤ Las demás que sean asignadas por el jefe inmediato y que sean relacionadas con la naturaleza del cargo					

Cargo: Auxiliar contable	Jefe inmediato: Contadora				
Objetivo: Verificar y contabilizar la información suministrada por los diferentes sistemas de información.					
Educación: Estudiante de tecnología en contabilidad y/o contaduría pública, se convalida la educación con la experiencia en cargos similares a 3 años en el mismo sector.					
Formación: Talleres, foros, seminarios, capacitaciones, relacionadas con su perfil.					
Experiencia: Mínimo 2 años como auxiliar contable.					
Habilidades: Trabajo en equipo, capacidad analítica y de relación, agilidad mental, iniciativa, normatividad, adaptabilidad, compromiso laboral, disciplina, concentración, manejo de Excel.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			PERIODICIDAD		
	D	S	Q	M	E
➤ Revisar que la factura del proveedor concuerde en precio y cantidades con la orden de compra	X				
➤ Elaborar la entrada al inventario de la mercancía adquirida por la cooperativa	X				
➤ Contabilizar la factura del proveedor en el sistema de información contable	X				
➤ Elaborar nota de contabilidad por inconsistencias presentadas en orden de compra y facturas del proveedor	X				
➤ Distribuir documentos de entrada de inventario a tesorería (orden de compra, entrada a inventario, factura original del proveedor, y nota de contabilidad si se elaboró)	X				
➤ Asistente de compras: Nota de contabilidad si se elaboró para su aclaración.	X				
➤ Jefe de bodega: entrada de inventario con documentos para su aprobación.	X				
➤ Revisar y aprobar los recibos de caja provisionales por recaudo de facturas	X				
➤ Contabilizar el recaudo y generar el respectivo recibo de caja					
➤ Generar cuadro de caja una vez contabilizado todos los recaudos					

➤ Consultar extracto bancario de cada una de las cuentas de la cooperativa, generado por la tesorera a través de internet o el enviado por la entidad bancaria				X	
➤ Verificar consignaciones realizadas para el pago de facturas				X	
➤ Aplicar ajustes por (IVA, cuatro por mil, comisiones, pago de chequeras, aportes o remesas)				X	
➤ Elaborara consignación bancaria en formato establecido por la cooperativa				X	
➤ Elaborar nota de contabilidad por ajustes en conciliación bancaria				X	
➤ Archivar conciliación bancaria con sus respectivos soportes				X	
➤ Archivar documentos (recibos de caja, consignaciones, comprobantes de ingreso, comprobantes de egreso, vales, facturas de clientes)					
➤ Realizar la nomina de los funcionarios, liquidaciones, cartas laborales			X		
➤ Realizar informes de medios magnéticos y de sicoop (Anual)					
➤ Elaborar certificados de retención en la fuente de los asociados			X		
➤ Realizar copia de seguridad del programa syscom	X				
➤ Las demás que sean asignadas por el jefe inmediato y que sean relacionadas con la naturaleza del cargo					

Cargo: Contadora	Jefe inmediato: Gerente				
Objetivo: Planear, organizar y dirigir la información suministrada al sistema para el control de recursos y la toma de decisiones de manera oportuna.					
Educación: Título contador público					
Formación: Talleres, foros, seminarios, capacitaciones, relacionadas con su perfil.					
Experiencia: Mínimo 2 años					
Habilidades: Orden, comunicación, liderazgo y normativo, habilidad numérica, critico, responsable y capacidad de tomar decisiones.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES				PERIODICIDAD	
				D	S
				Q	M
				E	
➤ Revisar comprobantes, soportes de ajustes contables, depreciación de activos.					
➤ Elaborar informe para el consejo de administración					
➤ Elaborar declaración de retención en la fuente					
➤ Elaborar declaración de IVA					
➤ Elaborar declaración de renta					
➤ Elaborar información exógena para la DIAN					
➤ Realizar informe para superintendencia de economía solidaria					
➤ Revisar y controlar la elaboración de nomina					
➤ Elaborar informes para gerencia					
➤ Elaborar informes para la asamblea general					
➤ Apoyar el proceso de selección de personal del área financiera					
➤ Elaboración del presupuesto anual junto con gerencia.					
➤ Las demás que sean asignadas por el jefe inmediato y que sean relacionadas con la naturaleza del cargo					

Cargo: Asistente de gerencia	Jefe inmediato: Gerente				
Objetivo: Apoyar al gerente en el desarrollo de las diferentes actividades de recursos humanos y las encaminadas al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa					
Educación: Secretariado comercial y/o estudiante de carrera tecnológica en áreas administrativas, se convalida la educación con la experiencia en cargos similares a 3 años en el mismo sector.					
Formación: Talleres, foros, seminarios, capacitaciones, relacionadas con su perfil.					
Experiencia: Mínimo 1 año.					
Habilidades: Excelentes relaciones interpersonales, atención al detalle, comunicación abierta y escrita, actitud hacia las normas, compromiso laboral, trabajo en equipo, organización, habilidad mental, normatividad, manejo de sistemas y office.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			PERIODICIDAD		
	D	S	Q	M	E
➤ Mantener actualizada el banco de datos de hojas de vida de posibles candidatos	X				
➤ Mantener actualizado y organizado el archivo de hojas de vida, contrato de trabajo y afiliaciones del personal vinculado a la cooperativa	X				
➤ Elaborar contratos de trabajo de personal vinculado a la cooperativa					X
➤ Coordinar afiliación a ARP, EPS,, fondo de pensiones y caja de compensación, junto con auxiliar de contabilidad					X
➤ Elaborar correspondencia	X				
➤ Manejar y responder por el archivo de correspondencia enviada y recibida	X				
➤ Distribuir la correspondencia al departamento designado	X				
➤ Elaborar convocatoria para las reuniones del consejo de administración, junta de vigilancia y asamblea	X				
➤ Atender solicitudes de asociados	X				
➤ Enviar detalles a asociados	X				
➤ Apoyar en la gestión de gerencia, en el manejo de su agenda	X				
➤ Elaborar orden de compra de los combustibles solicitados por los empleados				X	
➤ Elaborar devoluciones de facturas de crédito y contado, verificando y autorizando la causa de devolución	X				
➤ Atención de pedidos de cliente de gerencia					X
➤ Las demás que sean asignadas por el jefe inmediato y que sean relacionadas con la naturaleza del cargo					

Cargo: Mensajero	Jefe inmediato: Tesorera				
Objetivo: Entregar en tiempo oportuno la correspondencia de la cooperativa y gestionar diligencias en los bancos, soportado por recaudo de cartera					
Educación: Bachiller, se convalida la educación con la experiencia en cargos similares a 3 años en el mismo sector.					
Formación: Talleres, foros, seminarios, capacitaciones, relacionadas con su perfil.					
Experiencia: Mínimo 6 meses					
Habilidades: Comunicación, confidencialidad, responsabilidad.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			PERIODICIDAD		
	D	S	Q	M	E
➤ Entregar en tiempo oportuno la correspondencia de la cooperativa a los asociados, particulares, bancos y otras entidades	X				
➤ Realizar las consignaciones bancarias	X				
➤ Realizar diligencias en bancos relacionados con la operación de la cooperativa	X				
➤ Legalizar documentos de la agencia de movistar	X				
➤ Soportar el recaudo de dinero de los asesores comerciales, cuando estos se encuentren en correría o cuando lo requieran los clientes.	X				
➤ Actuar como auxiliar de bodega en los casos en que se requieran, sobretodo en la logística de inventarios.				X	
➤ Solicitar compañía en el momento que vaya a transportar más dinero del permitido.	X				
➤ En caso de robo de los dineros manejados por la mensajería comunicarse con tesorería/ gerencia antes de colocar el denuncia					X
➤ Las demás asignadas por el jefe inmediato o las que designe la gerencia.					

Cargo: Gerente					
Objetivo: Ejecutar las decisiones de la asamblea general y del consejo de administración, igualmente la supervisión de los empleados de la cooperativa.					
Educación: Título universitario en áreas administrativas					
Formación: Talleres, foros, seminarios, capacitaciones, relacionadas con su perfil.					
Experiencia: Mínimo 1 año en el direccionamiento de empresas del sector solidario					
Habilidades: Comunicativo, liderazgo, análisis de interpretación de información para la toma de decisiones.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			PERIODICIDAD		
	D	S	Q	M	E
➤ Ejecutar las decisiones, acuerdos y orientaciones de la asamblea general y del consejo de administración	X				
➤ Cumplir y velar porque Coodepetrol se cumplan con las normas legales, los estatutos, los reglamentos y políticas generales	X				
➤ Celebrar contratos y todo tipo de negocios, dentro del giro ordinario de las actividades de Coodepetrol y dentro de las atribuciones señaladas por el consejo administrativo.					X
➤ Velar porque los asociados reciban información oportuna sobre los productos, servicios y demás productos de interés				X	
➤ Ordenar los gastos ordinarios, extraordinarios y las inversiones de acuerdo con el presupuesto y las facultades especiales, que para tal efecto otorgue el consejo de administración.					X
➤ Rendir al consejo de administración informes relativos al funcionamiento de la cooperativa				X	
➤ Dirigir con liderazgo, para comprometer con recurso humano en el cumplimiento de los objetivos.	X				
➤ Controlar eficientemente los recursos de la cooperativa para que estos sean retribuidos en resultados positivos.	X				
➤ Cumplir con las normas legales vigentes y desempeñar las demás funciones que le asigna la asamblea general y el consejo de administración y las demás que pertenezcan a su perfil como representante legal de COODEPETROL	X				
➤ Presentar el presupuesto al consejo de administración para su aprobación					X
➤ Hacer seguimiento a los resultados ejecutados vs. Los presupuestos				X	
➤ Hacer seguimiento al sistema de control interno	X				
➤ Conocer previamente las negociaciones que realizara el asistente de compras	X				
➤ Aprobar cotizaciones y órdenes de compra para consumibles requeridos por la Cooperativa				X	
➤ Aprobar órdenes de compra cuando sean productos no referenciados en el portafolio					X
➤ Aprobar la orden de compra cuando supere los límites	X				

establecidos al asistente de compras					
➤ Aprobar le crédito del cliente una vez corroborada la información, dejando evidencia					X
➤ Atender proveedores existentes y nuevos	X				
➤ Tomar el rol de gerente comercial para seguimiento a ventas					X
➤ Atender proveedores de reformas locativas y de activos			X		
➤ Negociar precios, descuentos, fletes, envió de impulsadoras, material pop, con proveedores					X
➤ Definir estrategias de ventas con la gerente de la marca					X
➤ Atender inquietudes, sugerencias y reclamos de los asesores y demás clientes					X
➤ Asistir a charlas técnicas de productos					X
➤ Acompañar a los asesores a correría.					X
➤ Verificar que se cumplan los inventarios mensuales de bodega y almacén.			X		
➤ Propender que los órganos de control; Junta de vigilancia, comités se reúnan mensualmente		X			
➤ Apoyar el pago de cartera morosa			X		
➤ Firmar la socialización de cartera			X		
➤ Coordinar eventos educativos, lúdicos y de integración con los asociados					X
➤ Coordinar reformas lucrativas					X
➤ Atender a entidades bancarias y agremiaciones					X
➤ Coordinar actualizaciones de software, parametrización.					X
➤ Coordinar reforma estatutaria					X
➤ Verificar con compras rentabilidad por marcas y máximos descuentos a clientes			X		
➤ Establecer políticas y planes de desarrollo para la cooperativa					X
➤ Aprobar ventas y desbloqueo del cliente, cuando estas superan los límites por el sistema, dejando evidencia de la decisión por escrito.					X
➤ Aprobar pagos teniendo en cuenta las condiciones de negociadas con el proveedor	X				
➤ Informar ajustes a aplicar en la relación de pagos, dejando evidencia de esto en la relación de pagos.	X				
➤ Firmar cheques y comprobantes de egreso	X				
➤ Evaluar el desempeño de los asesores de ventas	X				
➤ Participar en el proceso de selección de personal (requerimiento, estudio de perfil, entrevistas, firmar contrato)					X
➤ Las demás que sean asignadas por la asamblea general y consejo de administración y que sean relacionadas con la naturaleza del cargo					

Cargo: Auditor interno	Jefe inmediato: Gerencia				
Objetivo: Estimular el seguimiento del sistema de gestión de calidad, garantizar el funcionamiento del mismo, seguimiento imparcial y control, a través del mejoramiento continuo.					
Educación: Secundaria con Diplomado de Fundamentos en Sistemas de Gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9001 y con Certificado de auditor interno de Sistemas de Gestión de Calidad.					
Formación: En sistemas de gestión de calidad, ISO 9001:2008					
Experiencia: Haber participado en al menos una auditoría interna, mínimo como observador.					
Habilidades: Empatía, Facilidad de expresión, Eficacia, Organización, responsable, capacidad de escucha, flexible.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	PERIODICIDAD				
	D	S	Q	M	E
➤ Recibir del auditor líder y/o coordinador de calidad la información necesaria para desarrollar la auditoría de calidad, las fechas y horas de las entrevistas.					X
➤ Preparar los documentos necesarios para el desarrollo de la auditoría, como por ejemplo: listas de verificación, con base en la lectura y análisis de la información relacionada con los procesos a auditar					X
➤ Brindar apoyo al equipo auditor en el desarrollo de entrevistas, observación de actividades y revisión de documentos.					
➤ Participar en la reunión de apertura y de cierre de la Auditoría Interna de calidad, cuando así se requiera.					X
➤ Desarrollar las entrevistas, observar las actividades, recolectar evidencias objetivas y revisar los documentos.					X
➤ Desarrollar las entrevistas, observar las actividades, recolectar evidencias objetivas y revisar los documentos.					X
➤ Informar al Auditor Líder los aspectos favorables, débiles, hallazgos y conclusiones de la auditoría del sistema de gestión de la calidad.					X
➤ Informar al Auditor Líder los aspectos favorables, débiles, hallazgos y conclusiones de la auditoría del sistema de gestión de la calidad.					X
➤ Entregar al Auditor Líder todos los registros utilizados en la auditoría, como por ejemplo, las listas de verificación.					X
➤ Dar un informe con las posibles mejoras que se evidenciaron en la auditoría interna					X
➤ Las demás solicitadas por el Auditor Líder y relacionadas con la naturaleza de sus actividades.					
➤ La periodicidad es esporádica por que están sujetas a programaciones y re-programaciones realizadas por el coordinador de calidad, o cuando se considere necesario realizarlas por gerencia.					

Cargo: Coordinador de calidad	Jefe inmediato: Gerencia				
Objetivo: Ofrecer un servicio pertinente y eficaz a la empresa, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas en la prestación del servicio en Coodepetrol, mejorando continuamente los procesos existentes en el sistema, por medio de la comunicación, identificación, planeación, verificación e implementación.					
Educación: Profesional, preferiblemente en el área administrativa o de sistemas con Diplomado en Fundamentos en Sistemas de Gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9001: 2008 .					
Formación: En sistemas de gestión de calidad, ISO 9001:2008					
Experiencia: 1 años desempeñando labores similares o haber certificado una empresa.					
Habilidades: Liderazgo, empatía, facilidad de expresión oral y escrita, eficacia, organización, responsable, capacidad de escucha, flexible.					
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			PERIODICIDAD		
	D	S	Q	M	E
➤ Asegurar que se establezca, implemente y se mantenga un sistema de gestión de la calidad y que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todo el personal de la División.	X				
➤ Informar a gerencia acerca del desempeño del sistema de gestión de la calidad como base para el mejoramiento del sistema.			X		
➤ Servir como representante de gerencia en las actividades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad.					X
➤ Apoyar en la formulación y ejecución de los planes de desarrollo, planes de gestión, programas y proyectos especiales en el sistema de gestión de calidad.			X		
➤ Identificar y recomendar la implantación de nuevas tecnologías y necesidades futuras que se ajusten a los requerimientos de Coodepetrol.			X		
➤ Responder por el mantenimiento de los equipos de cómputo, impresoras y demás equipos digitales de acuerdo con las recomendaciones técnicas establecidas por el fabricante, que manipule directamente el Coordinador de calidad.	X				
➤ Realizar la limpieza, preparación y mantenimiento primario a los equipos asignados para el desempeño de las labores.					X
➤ Verificar el cumplimiento de mantenimiento según los diferentes procesos de Coodepetrol.			X		
➤ Participar en todos los proceso de acuerdo con los procedimientos establecidos.	X				
➤ Conservar digitalmente el material de apoyo, cambios en el sistema de gestión da calidad, y carpetas implementadas por el personal de Coodepetrol	X				

➤ Mantener los requisitos legales actualizados, a su vez divulgarlos.					X
➤ Recoger periódicamente registros de los puestos de trabajo, como son indicadores, carpetas, cumpliendo con la periodicidad de los mismos, responder por la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X		
➤ Asegurar el diligenciamiento total de los registros del sistema de gestión de calidad.			X		
➤ Diligenciar los registros relacionados con el sistema de calidad.			X		
➤ Coordinar las acciones correctivas y/o preventivas establecidas o halladas en la cooperativa.			X		
➤ Participar en las actividades de formación del personal y asesorar en el proceso del sistema de gestión de calidad.			X		
➤ La periodicidad es esporádica por que están sujetas a programaciones y re-programaciones realizadas por gerencia.					

ANEXO T 1.No conformidad detectada

I. INFORMACION GENERAL

(Información para ser diligenciada por el funcionario que detectó la no-conformidad)

RNC N° 001	FECHA: 11 de Noviembre de 2011
PROCESO ASOCIADO: <p style="text-align: center;">GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</p>	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: <p style="text-align: center;">No Conformidad Menor Detectada en Auditoria Interna</p> <p>Requisito incumplido 6.2.2. e). Competencia, formación y Toma de Conciencia. La Organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.</p> <p>En el momento de solicitar las hojas de vida del personal y comparar con el perfil establecido por la organización en el manual de funciones (MA-GAF-01), se evidencia que Martha Gómez (tesorera) no presenta ningún soporte en su hoja de vida de educación, formación y experiencia. Rubén Jaimés (Auxiliar de Bodega – Conductor) No presenta soportes de formación (cursos, seminarios, diplomados, entre otros).</p>	
REPORTADA POR: Nidia Osma Sandoval - Auditor Interno	

II. TRATAMIENTO DE LA NO-CONFORMIDAD

(Información para ser diligenciada por el responsable del proceso. Puede basarse en las acciones inmediatas a tomar en caso de no conformidad con los criterios de aceptación* descritas en el Procedimiento de Producto No Conforme)

ACCIONES INMEDIATAS A ADOPTAR: 	
RESPONSABLE DE EJECUCION:	FECHA LÍMITE:
¿REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> <small>Si la respuesta es SI, inicie una acción correctiva (FO-GCA-12), de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para Acción Correctiva, PR-GCA-04</small>	

III. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN INMEDIATA A TOMAR

(Información para ser diligenciada por el Coordinación de Calidad. Este numeral solo aplica cuando se da tratamiento inmediato a la no conformidad y no se requiere de acción correctiva).

¿SE LLEVÓ A CABO LA ACCIÓN PROPUESTA EN EL TIEMPO PREVISTO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
OBSERVACIONES: 	
¿FUE EFECTIVA LA ACCIÓN ADOPTADA? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> <small>Si la respuesta es NO, posponga la fecha de cierre y coloque una nueva fecha para dar cumplimiento a la acción propuesta.</small>	
RESPONSABLE:	FECHA:

IV. CONCESIONES

(Este numeral solo aplica cuando se debe mitigar la insatisfacción de un cliente o asociado, Información diligenciada por quien la gerencia considere necesario.)

¿ES NECESARIO DAR ALGÚN TIPO DE CONCESIÓN? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
CONCESIÓN PLANTEADA: 	
FIRMA AUTORIZACIÓN DE CONSECIÓN:	FECHA:

ANEXO U 2.No conformidad detectada

	REPORTE DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	Código: FO-GCA-15 Versión: 01
---	---	--------------------------------------

I. INFORMACION GENERAL

(Información para ser diligenciada por el funcionario que detectó la no-conformidad)

RNC N° 002	FECHA: 11 DE NOVIEMBRE DE 2011
PROCESO ASOCIADO: COMPRAS	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:	
No Conformidad Menor Detectada en Auditoría Interna	
Requisito Incumplido 7.4.1. Proceso de Compras La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.	
En el momento de la auditoría al solicitar las carpetas corporativas de los proveedores se evidencio que la carpeta del proveedor PROCAR – producto Partmo no se encontró, Sinteco – Distribuidora Pintuco, Mobil – Casa Motor, no presentan el formato de evaluación de proveedores establecido en el procedimiento.	
REPORTADA POR: Nidia Osma Sandoval - Auditor Interno	

II. TRATAMIENTO DE LA NO-CONFORMIDAD

(Información para ser diligenciada por el responsable del proceso. Puede basarse en las acciones inmediatas a tomar en caso de no conformidad con los criterios de aceptación* descritas en el Procedimiento de Producto No Conforme)

ACCIONES INMEDIATAS A ADOPTAR:	
RESPONSABLE DE EJECUCION:	FECHA LIMITE:
¿REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
<small>Si la respuesta es SI, inicie una acción correctiva (FO-GCA-12), de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para Acción Correctiva, PR-GCA-04</small>	

III. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN INMEDIATA A TOMAR

(Información para ser diligenciada por el Coordinación de Calidad. Este numeral solo aplica cuando se da tratamiento inmediato a la no conformidad y no se requiere de acción correctiva)

¿SE LLEVÓ A CABO LA ACCIÓN PROPUESTA EN EL TIEMPO PREVISTO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
OBSERVACIONES:	
¿FUE EFECTIVA LA ACCIÓN ADOPTADA? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
<small>Si la respuesta es NO, posponga la fecha de cierre y coloque una nueva fecha para dar cumplimiento a la acción propuesta.</small>	
RESPONSABLE:	FECHA:

IV. CONCESIONES

(Este numeral solo aplica cuando se debe mitigar la insatisfacción de un cliente o asociado. Información diligenciada por quien la gerencia considere necesario.)

¿ES NECESARIO DAR ALGÚN TIPO DE CONCESIÓN? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
CONCESIÓN PLANTEADA:	
FIRMA AUTORIZACIÓN DE CONSECIÓN:	FECHA:

ANEXO V 3.No conformidad detectada

	REPORTE DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	Código: FO-GCA-15 Versión: 01
---	---	----------------------------------

I. INFORMACION GENERAL

(Información para ser diligenciada por el funcionario que detectó la no-conformidad)

RNC N° 003	FECHA: 11 de noviembre de 2011
PROCESO ASOCIADO: GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: No Conformidad Menor Detectada en Auditoría Interna Requisito Incumplido 7.1. b) Planificación de la Realización del Producto. La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1). Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente: b) la necesidad de establecer procesos y documentos. En el momento de la auditoría no se evidencio la existencia de un documento donde establezca las actividades a realizar en el lavado de tanques, tampoco se evidencio las condiciones para que personal particular entre al área de Bodega ni se evidencio las actividades para tener en cuenta en el momento de colocar o buscar un producto en bodega.	
REPORTADA POR: Nidia Osma Sandoval - Auditor Interno.	

II. TRATAMIENTO DE LA NO-CONFORMIDAD

(Información para ser diligenciada por el responsable del proceso. Puede basarse en las acciones inmediatas a tomar en caso de no conformidad con los criterios de aceptación* descritas en el Procedimiento de Producto No Conforme)

ACCIONES INMEDIATAS A ADOPTAR: 	
RESPONSABLE DE EJECUCION:	FECHA LIMITE:
¿REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> <small>Si la respuesta es SI, inicie una acción correctiva (FO-GCA-12), de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para Acción Correctiva, PR-GCA-04</small>	

III. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN INMEDIATA A TOMAR

(Información para ser diligenciada por el Coordinación de Calidad. Este numeral solo aplica cuando se da tratamiento inmediato a la no conformidad y no se requiere de acción correctiva)

¿SE LLEVÓ A CABO LA ACCIÓN PROPUESTA EN EL TIEMPO PREVISTO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
OBSERVACIONES: 	
¿FUE EFECTIVA LA ACCIÓN ADOPTADA? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> <small>Si la respuesta es NO, ponga la fecha de cierre y coloque una nueva fecha para dar cumplimiento a la acción propuesta.</small>	
RESPONSABLE:	FECHA:

IV. CONCESIONES

(Este numeral solo aplica cuando se debe mitigar la insatisfacción de un cliente o asociado, Información diligenciada por quien la gerencia considere necesario.)

¿ES NECESARIO DAR ALGÚN TIPO DE CONCESIÓN? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
CONCESIÓN PLANTEADA: 	
FIRMA AUTORIZACIÓN DE CONSECION:	FECHA:

ANEXO W Acción correctiva 1.No conformidad

	ACCIÓN CORRECTIVA	CÓDIGO: FO-GCA-12
		VERSION: 01

Asunto: Sistema de gestión de calidad hacer las acciones correctivas en el procesos de Certificación ISO 9001:2008.	Código del procesos o Documento: MA-GAF-01 Fecha de Hallazgo: 9 de Noviembre de 2011
Tema: No conformidad detectada en la primera auditoría interna.	Encontrado por: Auditora Nidia Osma
1.- Nombre de las Personas que participan en la acción y el nombre si del coordinador existía. Responsable del proceso: Olga Lucia Vargas. Tesorera: Martha Gómez Auxiliar de bodega-Conductor: Rubén Jaimes	2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar: Requisito incumplido: Numeral 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia. La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. -Falta documentación en las hojas de vida. -Falta soporte de formación en las hojas de vida.
3.- Acciones precedentes a la acción a eliminar. -Gerencia aprueba el cambio de habilidades en las funciones de los miembros de la cooperativa. MA-GAF-01	
5.- Soluciones que se puedan ofrecer a dicha acción: -Cambiar las habilidades establecidas por las habilidades que evalúa el proveedor, con el fin de que estos sean coherentes a las habilidades planteadas. -Pedir de forma inmediata los documentos que hacen falta en las hojas de vida. -Pedir fotocopia de formación a los empleados para tener registros apropiados. -En la educación se aclara: Se convalida la educación con experiencia en cargos similares de 3 años en el mismo sector.	
6.- Acciones correctivas incluyendo fechas anteriores -No aplica.	

	ACCIÓN CORRECTIVA	CÓDIGO: FO-GCA-12
		VERSION: 01
<p>7.-Indicadores que se tendrán en cuenta para el seguimiento efectivo de las nuevas actividades o soluciones, con anexo de fecha y responsables.</p> <p>No se realiza indicador, se deja pactado que para el día 15 de diciembre las hojas de vida deben registrar la información necesaria, de lo contrario gerencia tomara acciones.</p> <p>15 de diciembre de 2011</p> <p>Responsable: Olga Lucia Vargas.</p>		
<p>8.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La tesorera anexo la documentación faltante, al igual que el conductor - Auxiliar de Bodega el señor Ruben James. - Se ha realizado formación por parte del personal de Coodepetrol, anexando sus certificados a las hojas de Vida. - Se realizó la modificación en el manual MA-GAF-02 de funciones donde permite evidenciar la educación convalidada con la experiencia. - Se deja claro a todo el personal la importancia de formación. 		
<p>Todo formato debe ser archivado en el momento que se aprueben las soluciones y se dictamine la conclusión.</p>	<p>Firma Responsable de la acción:</p>  Fecha cierre: 1/02/2012	

ANEXO X Acción correctiva 2.No conformidad

	ACCIÓN CORRECTIVA	CÓDIGO: FO-GCA-12
		VERSION: 01

Asunto: Sistema de gestión de calidad hacer las acciones correctivas en el procesos de Certificación ISO 9001:2008.	Código del procesos o Documento: FO-GCO-01 FO-GCO-04
Tema: No conformidad detectada en la primera auditoría interna.	Fecha de Hallazgo: 10 de Noviembre de 2011
1.- Nombre de las Personas que participan en la acción y el nombre si del coordinador existía. Erika Rojas Rey	2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar: Requisito incumplido: Numeral 7.4 Compras -La organización de debe evaluar y seleccionar los proveedores en función con su capacidad para suministrar productos. -Documentación y orden en las carpetas de proveedores.
3.- Acciones precedentes a la acción a eliminar. - Aprobación de la Gerencia en todo cambio y envío de resultados de las evaluaciones a proveedores.	
5.- Soluciones que se puedan ofrecer a dicha acción: -Diligenciar de forma inmediata la selección de proveedores existente en Coodepetrol -Realizar las evaluaciones a los proveedores -Verificar que las carpetas tengan toda la documentación exigida.	
6.- Acciones correctivas incluyendo fechas anteriores -No aplica.	
7.-Indicadores que se tendrán en cuenta para el seguimiento efectivo de las nuevas actividades o soluciones, con anexo de fecha y responsables. - Número de proveedores con nivel de desempeño Alto/Total de proveedores evaluados)*100 15 de diciembre de 2011 Responsable: Erika Rojas Rey	

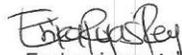
	ACCIÓN CORRECTIVA	CÓDIGO: FO-GCA-12
		VERSION: 01

8.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente:

- La selección de proveedores fue realiza a todos los proveedores de codepetrol.
- Las carpetas de los proveedores se encuentran con la documentación exigida.
- El indicador establecido tiene una periodicidad anual, pero se establecio realizar 3 o 4 en el mes para cubrir el total de proveedores en el año.
- El indicador se modifico a Número de proveedores con nivel de desempeño Bueno / Total de proveedores evaluados.
- Se deja constancia de los cartos de recibido de los resultados de las evaluaciones de desempeño de Proveedores.

Todo formato debe ser archivado en el momento que se aprueben las soluciones y se dictamine la conclusión.

Firma Responsable de la acción:


 Fecha cierre: 1/02/2012

ANEXO Y Acción correctiva 3.No conformidad

	ACCIÓN CORRECTIVA	CÓDIGO: FO-GCA-12
		VERSION: 01

<p>Asunto: Sistema de gestión de calidad hacer las acciones correctivas en el procesos de Certificación ISO 9001:2008.</p> <p>Tema: No conformidad detectada en la primera auditoría interna.</p>	<p>Código del procesos o Documento: PR-GPS-01</p> <p>Fecha de Hallazgo: 11 de Noviembre de 2011</p> <p>Encontrado por: Auditora Nidia Osma</p>
<p>1.- Nombre de las Personas que participan en la acción y el nombre si del coordinador existía.</p> <p>Luis Eduardo Martínez</p>	<p>2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar:</p> <p>Requisito incumplido: Numeral 7.1 punto b.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Orden de la bodega para encontrar un producto. -Documentación del servicio de limpieza y lavado de tanque. -Control en la seguridad a personal particular al entrar a la bodega.
<p>3.- Acciones precedentes a la acción a eliminar.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Seguir instrucciones dadas por gerencia para eliminar de la bodega cajas, productos no conforme. - Organización de productos por marcas. -Elaboración de un procedimiento aprobado por gerencia. 	
<p>5.- Soluciones que se puedan ofrecer a dicha acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mapa logístico de la ubicación de productos en la bodega. -Se establecen distribuciones por marcas, especificando productos en cada están, bloque y pisos. -Realizar el procedimiento y caracterización respetiva. -Establecer reglas visibles por el personal para el ingreso a bodega. 	
<p>6.- Acciones correctivas incluyendo fechas anteriores</p> <ul style="list-style-type: none"> -No aplica. 	

	ACCIÓN CORRECTIVA	CÓDIGO: FO-GCA-12
		VERSION: 01

7.-Indicadores que se tendrán en cuenta para el seguimiento efectivo de las nuevas actividades o soluciones, con anexo de fecha y responsables.

- Productos encontrados correctamente en la bodega/ productos buscados en la bodega* 100.

5 de diciembre de 2011

Responsable: Luis Eduardo

Fernando Gómez

Rubén Jaimes

8.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente:

- ⊙ Se realizó el mapa logístico en la bodega.
- Se creó el procedimiento y caracterización para un nuevo proceso. Proceso que llevara el nombre Gestión prestación de Servicios.
- Se creó el proceso Gestión de Bodega.
- Se entregaron 8 cascos para que el personal que ingrese, le de el uso adecuado.
- Se realizó los stickers de NO CONFORME, para productos en bodega.

Todo formato debe ser archivado en el momento que se aprueben las soluciones y se dictamine la conclusión.

Firma Responsable de la acción:

[Handwritten Signature]

Fecha cierre: 1/02/2012.

ANEXO Z Informe de auditoria

Sitios auditados	Instalaciones de Coodepetrol	Fechas de auditoria	9, 10 y 11 de Noviembre de 2011
Auditor Líder	Nidia Osma Sandoval	Miembros adicionales del equipo auditor	N.A.

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de la calidad de la empresa de acuerdo con los criterios de la auditoría.
- Evaluar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la calidad.
- Detectar oportunidades para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, Manual de la Calidad, descripciones de procesos y documentos relacionados en los mismos, documentos legales.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

PROCESO:	GESTIÓN GERENCIAL
AUDITADO:	Vilma Esperanza Gutiérrez - Gerente
Documentos que contienen los criterios del proceso:	<p>Procedimiento Gestión Gerencial (PR-GGE-01)</p> <p>Caracterización (CA-GGE-01)</p> <p>Despliegue de la Política de Calidad (FO-GGE-03)</p> <p>Mapa de Procesos</p>
Revisión de Muestra:	<p>Acta Consejo de Administración - Acta No. 0326 del 31 de Marzo de 2011</p> <p style="text-align: center;">Informe de Encuestas de Satisfacción</p> <p style="text-align: center;">Documentos Legales</p> <p>Asociado Fondo de Empleados de Cotrander Ltda, 1 noviembre de 2011, de felicitación. Estación de Servicio San Silvestre, registro de gestión de proveedores puntuación de 97,1% muy confiable. 30 de junio 2011. Asociada Victoria Araque felicitación por apoyo en duelo, octubre 27 de 2011.</p> <p>Capacitación SENA, carta de solicitud y radicación de 22 de febrero de 2011</p>

NO CONFORMIDADES DETECTADAS
No se presentaron durante la auditoria No Conformidades en el Proceso
OPORTUNIDADES DE MEJORA
En el proceso contratado de selección de personal por parte del proveedor Gente Útil, establecer con el proveedor los parámetros que la empresa a requerido para habilidades del personal en cada cargo, pues se evidencio que se evalúan las mismas habilidades para todo el personal, se recomienda enfatizar en cada cargo las habilidades que debe

poseer el personal en el cargo.
La gerencia ha designado recursos para publicar la política de calidad de la empresa, sin embargo se recomienda crear un fondo de pantalla con dicha política para que todos los computadores de la empresa la tengan y los funcionarios puedan leer.
Por parte de la Gerencia se han estipulado capacitaciones con el proveedor del software utilizado por la empresa, se recomienda que dicho proveedor certifique al personal que ha recibido las capacitaciones.
Se tiene estipulado el mapa de procesos donde muestra la interacción entre los diferentes procesos, al igual que se ha estipulado el organigrama donde se visualiza el nivel jerárquico dentro de la empresa, se recomienda que se capacite al personal de la empresa en la diferencia de estos dos diagramas.
La comunicación con el personal se realiza mediante e-mail, personal, reuniones, se recomienda que toda directriz generada por la gerencia con relación al sistema de gestión de calidad y dirigida a todo el personal sea realizado mediante comunicado y éste sea firmado por el personal para evidenciar su comunicación.
FORTALEZAS
Liderazgo de la Gerencia en la idea de diseñar, documentar, implementar y certificar el sistema de gestión de la calidad para la empresa Coodepetrol
Publicaciones de las felicitaciones de los clientes a Coodepetrol en cartelera de la empresa para que el personal se entere.
Disciplina ejercida por parte de la gerencia en la implementación del sistema de gestión de calidad en cuanto a asignación de recursos, verificación de actividades, revisión de documentos, todo lo anterior como actividad adicional a las funciones propias de la gerencia.
Interés mostrado por parte de la gerencia en todas las actividades relacionadas con la implementación del sistema de gestión de calidad
Establecimiento de metas acordes al desempeño esperado de los procesos.
CONCLUSIONES
Se evidencia un Sistema de Gestión de Calidad implementado y compromiso total por parte de la gerencia en la estandarización y mejora de los procesos para el logro de

posicionar la empresa en el mercado y la satisfacción de clientes y asociados.
Se evidencia la asignación de recursos para la implementación del sistema de gestión de calidad de la empresa.

PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSO HUMANO
AUDITADO:	MARTHA LILIANA GOMEZ - Tesorera OLGA LUCIA VARGAS - Asistente de Gerencia
Documentos que contienen los criterios del proceso:	Caracterización (CA-GAF-02) Manual de Funciones (MA-GAF-01) Procedimiento Recurso Humano (PR-GAF-01) Procedimiento de Gestión Financiera (PR-GAF-02)
Revisión de Muestra:	Hoja de Vida: Martha Gómez, Rubén James, Liliana Solano Asistencia capacitaciones : 3 de septiembre, sensibilización al personal política y objetivos; 17 de septiembre, crecimiento personal; 12 de septiembre sensibilizar mapa de procesos, misión, visión, se evidencia la eficacia de las capacitaciones Relación entrega de documentos para entrada a inventarios (FO-GAF-12). Relación y entrega de Documentos por pagar. (FO-GAF-13)

NO CONFORMIDADES DETECTADAS
Requisito incumplido 6.2.2. e). Competencia, formación y Toma de Conciencia. La Organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. En el momento de solicitar las hojas de vida del personal y comparar con el perfil establecido por la organización en el manual de funciones (MA-GAF-01), se evidencia que Martha Gómez (tesorera) no presenta ningún soporte en su hoja de vida de educación, formación y experiencia. Rubén James (Auxiliar de Bodega – Conductor) No presenta

soportes de formación (cursos, seminarios, diplomados, entre otros).
OPORTUNIDADES DE MEJORA
Verificar todas las hojas de vida junto con el documento de Manual de Funciones y verificar lo establecido como habilidades, formación, experiencia y educación, se recomienda convalidar la educación con años de experiencia en el cargo en el mismo sector cuando el funcionario que ocupa el cargo no cumple con lo establecido con educación, documentar.
El programa de capacitaciones, registros de asistencia, eficacia de capacitaciones deben estar bajo la custodia del responsable de procesos, y el área de coordinación de calidad debe ser un apoyo a éste más no responsable del archivo.
Establecer con el comité de calidad la forma de realizar la evaluación de desempeño a todo el personal, y los ítems a evaluar.
Documentar lo establecido por la empresa con relación al cumplimiento del requisito de la norma ISO 9001:2008 de Ambiente de Trabajo en el procedimiento de recurso humano.
Verificar que los formatos financieros establecidos en el sistema de gestión de calidad generada en el software Syscom tengan la misma estructura establecida en la creación de documentos, cuando estos sean impresos.
FORTALEZAS
Las diferentes actividades del proceso son direccionadas al cumplimiento de la política de calidad y objetivos de calidad establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa, los cuales son conocidos y explicados por el responsable de proceso.
El Documento de Manual de Funciones es difundido en todo el personal, quien lo conoce y acata.
Las actividades financieras establecidas en el procedimiento de gestión financiera son coherentes con los lineamientos del sistema de gestión de calidad implementado por la empresa.
CONCLUSIONES
El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra levemente implementado, es necesario el

trabajo en equipo por parte de los responsables de los procesos de gestión administrativa y de recurso humano y gestión de calidad.

PROCESO:	COMPRAS
AUDITADO:	Erika Rojas Rey - Asistente de Compras
Documentos que contienen los criterios del proceso:	Caracterización (CA- GCO-01) Procedimiento de Compras (CA-GCO-01)
Revisión de Muestra:	Orden de Pago de viernes 4 de noviembre de 2011 Carpetas Proveedores: Sinteco – Distribuidora Pintuco, Partmo - Procar Shell – Abersa, Mobil – Casa Motor

NO CONFORMIDADES DETECTADAS
<p>Requisito Incumplido 7.4.1. Proceso de Compras La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.</p> <p>En el momento de la auditoria al solicitar las carpetas corporativas de los proveedores se evidencio que la carpeta del proveedor PROCAR – producto Partmo no se encontró, Sinteco – Distribuidora Pintuco, Mobil – Casa Motor, no presentan el formato de evaluación de proveedores establecido en el procedimiento.</p>

OPORTUNIDADES DE MEJORA	
Revisar todo el archivo de Proveedores, manteniendo las carpetas con los documentos establecidos por la empresa en el sistema de gestión de calidad, se recomienda que en el momento de archivar algún documento relacionado con los proveedores, legajar y colocar en la carpeta para evitar hojas sueltas que pueden perderse.	
El responsable de proceso da explicación del procedimiento conforme a lo establecido en éste. Sin embargo a pesar de estipular que a partir del 1 de Noviembre se implementan documentos no existe evidencia de éstos. Se recomienda realizar retroalimentación para el proceso de compras.	
FORTALEZAS	
Se evidencia la trazabilidad de la orden de compra e ingreso de los productos comprados.	
El auditado conoce las funciones establecidas para su cargo en el manual de funciones.	
Se evidencia actualización de información suministrada al cliente en cuanto a precios, el listado impreso que el software arroja, y en archivo de Excel, y lista de precios impresas cada lunes	
CONCLUSIONES	
El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra levemente implementado, es necesario el trabajo en equipo por parte de los responsables de los procesos de compras y gestión de calidad.	

PROCESO:	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO
AUDITADO:	LUIS EDUARDO MARTINEZ - JEFE DE BODEGA
Documentos que contienen los criterios del proceso:	Caracterización (CA-GPS-01) Procedimiento Gestión de la Prestación del Servicio (PR-GPS-01)

Revisión de Muestra:	<p>formato de FO-GPS-03 Mantenimiento de vehículos</p> <p>Fecha de Recarga de Extintores</p>
-----------------------------	--

NO CONFORMIDADES DETECTADAS
<p>Requisito Incumplido 7.1. b) Planificación de la Realización del Producto, La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).</p> <p>Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente: b) la necesidad de establecer procesos y documentos.</p> <p>En el momento de la auditoria no se evidencio la existencia de un documento donde establezca las actividades a realizar en el lavado de tanques, tampoco se evidencio las condiciones para que personal particular entre al área de Bodega ni se evidencio las actividades para tener en cuenta en el momento de colocar o buscar un producto en bodega</p>
OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Al verificar el estado físico de la bodega, se evidencia producto no conforme sin clasificar, establecer políticas de ingreso a personal particular, no se evidencia actividad de control de roedores entre otros.</p> <p>Falta establecer el protocolo de lavado de tanques – maquina KTC, codificación de la bodega para ubicación de los productos, control de infraestructura y área locativa.</p> <p>Identificar mediante señalización el producto no conforme en la bodega</p> <p>Se recomienda separar los procesos de Bodega y lavado de Tanques.</p> <p>Se recomienda modificar el formato de FO-GPS-03 Mantenimiento de vehículos de Coodepetrol, estableciendo la periodicidad de cada actividad.</p>
FORTALEZAS
<p>Los extintores se encuentran recargados y se mantienen en áreas visibles y de fácil</p>

acceso.
El conocimiento del responsable de proceso en el manejo de bodega
La iniciativa del responsable de lavado de tanques en realizar documentos de apoyo, como lo es el portafolio con fotos realizadas por él.
CONCLUSIONES
El Sistema de Gestión de Calidad no se encuentra establecido, se evidencia un proceso que falta estructurar y documentar.

PROCESO:	GESTIÓN DE ALMACEN
AUDITADO:	María Pinto Duran - Auxiliar de Almacén - Facturación
Documentos que contienen los criterios del proceso:	Caracterización (CA-GAL-01) Procedimiento de Gestión de Almacén (PR-GAL-01)
Revisión de Muestra:	Formato Traslado de mercancía de Bodega a almacén (FO-GAL-01)

NO CONFORMIDADES DETECTADAS
No se presentaron durante la auditoria No Conformidades en el Proceso
OPORTUNIDADES DE MEJORA
Al realizar la lectura de las actividades del procedimiento y la respectiva explicación por el auditado, se evidencia que se encuentran en desorden las actividades, se recomienda verificar la redacción del procedimiento y adecuar.

FORTALEZAS
El responsable del proceso conoce sus funciones y las ubica dentro del manual de funciones.
CONCLUSIONES
El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra levemente implementado, es necesario el trabajo en equipo por parte de los responsables de los procesos de gestión de almacén y gestión de calidad.

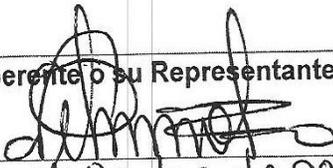
PROCESO:	GESTIÓN DE VENTAS
AUDITADO:	Pedro Elías Vera Meza - Asesor Comercial
Documentos que contienen los criterios del proceso:	Caracterización (CA-GVE-01) Procedimiento Comercial (PR-GVE-01)
Revisión de Muestra:	FO-GVE-01 Orden de pedido FO-GVE-02 Rutero asesor comercial FO-GVE-03 Rutero diario gestión comercial

NO CONFORMIDADES DETECTADAS
No se presentaron durante la auditoria No Conformidades en el Proceso
OPORTUNIDADES DE MEJORA
Se evidencio que existen documentos importantes para el proceso como es el formato de planificación de visitas mensuales, que no se encuentra codificado ni mencionado en el procedimiento. Se recomienda verificar todas las actividades y nombrar los documentos del procedimiento en éste.

FORTALEZAS
Conocimiento de las funciones establecidas en el manual de calidad
Archivo adecuado de los registros.
CONCLUSIONES
El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra levemente implementado, es necesario el trabajo en equipo por parte de los responsables de los procesos de gestión de ventas y gestión de calidad.

PROCESO:	GESTIÓN DE CALIDAD
AUDITADO:	ROSITA PINZON OSPITIA - Coordinadora de Calidad
Documentos que contienen los criterios del proceso:	<p style="text-align: center;">Caracterización (CA-CGA-01)</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento para el Control de Documentos y Registros (PR-GCA-01)</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento para el control de producto/servicio no conforme (PR-GCA-02)</p>
Revisión de Muestra:	Informe de Encuestas realizadas de mayo a junio de 2011.

NO CONFORMIDADES DETECTADAS
No se presentaron durante la auditoria No Conformidades en el Proceso
OPORTUNIDADES DE MEJORA
Realizar capacitaciones de diligenciamiento de formatos, realizar capacitaciones sobre diligenciamiento de productos no conformes, acciones correctivas y acciones preventivas. Dividir el procedimiento de prestación de servicio en 2, uno que sea gestión de bodega y el otro prestación de servicio que tiene que ver solo que le servicio de limpieza y mantenimiento de tanques de combustible.
FORTALEZAS
Compromiso por parte del responsable del proceso de gestión de calidad para el diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad. Canales de comunicación efectivos con los responsables de procesos y la gerencia. Creatividad por parte del responsable de proceso para la implementación del sistema de gestión de calidad de la empresa.
CONCLUSIONES
El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra levemente implementado, es necesario el trabajo en equipo por parte de todos los responsables de procesos y gestión de calidad.

Firma del auditor líder: 	Firma del Gerente o su Representante: 
Fecha: 15 de Noviembre de 2011	Fecha: 16 Noviembre de 2011