

 ACOPI CUNDINAMARCA BOGOTÁ <small>ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS</small>		MANUAL DE PROCESOS
TITULO DEL PROCESOS :		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FECHA	15 DE MAYO 2019	PAGINA 1

1. Objetivo

Con este proceso se pretende determinar el momento en que intervienen los departamentos del área administrativa de Acopi Bogotá-Cundinamarca en cada operación, de igual manera establecer un orden cronológico de las actividades que desempeñan cada uno de los colaboradores que interviene en la procesos de la entidad.

2. Alcance

El presente manual fue creado con el fin de asegurar la calidad en todos los procesos de Acopi Bogotá-Cundinamarca, basado en la consecución de la mejora continua de los mismos y buscando el aumento de la satisfacción de los clientes internos y externos.

3. Definiciones

- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Manual de la calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Sistema de gestión de la calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Infraestructura:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de la entidad.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

4. Determinación de alcance del sistema de gestión de calidad.

El alcance del sistema de gestión de calidad para Acopi Bogotá-Cundinamarca abarca la generación de un SGC mediante manuales de funciones manual de procesos.

		MANUAL DE PROCESOS
TÍTULO DEL PROCESOS :		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FECHA	15 DE MAYO 2019	PAGINA 2

4.1. Generalidades

Para la entidad Acopi Bogotá-Cundinamarca se realizó un mapa de procesos en el cual se identifican y clasifican los procesos, y se establece como se relacionan con la finalidad de mejorar continuamente.

4.3. Mapa de procesos



4.4. Caracterización de procesos

Los procesos que directamente se relacionan con el sistema de gestión de calidad son:

- Dirección ejecutiva
- Subdirección ejecutiva
- Área desarrollo gremial
- Área administrativa
- Área de comunicaciones.

 ACOPI CUNDINAMARCA <small>ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS</small>		MANUAL DE PROCESOS
TITULO DEL PROCESOS :		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FECHA	15 DE MAYO 2019	PAGINA 3

5. Liderazgo y compromiso

Dentro de la entidad Acopi Bogotá-Cundinamarca la subdirección ejecutiva ha definido políticas y objetivos de calidad que se ajustan a la planeación estratégica de la entidad.

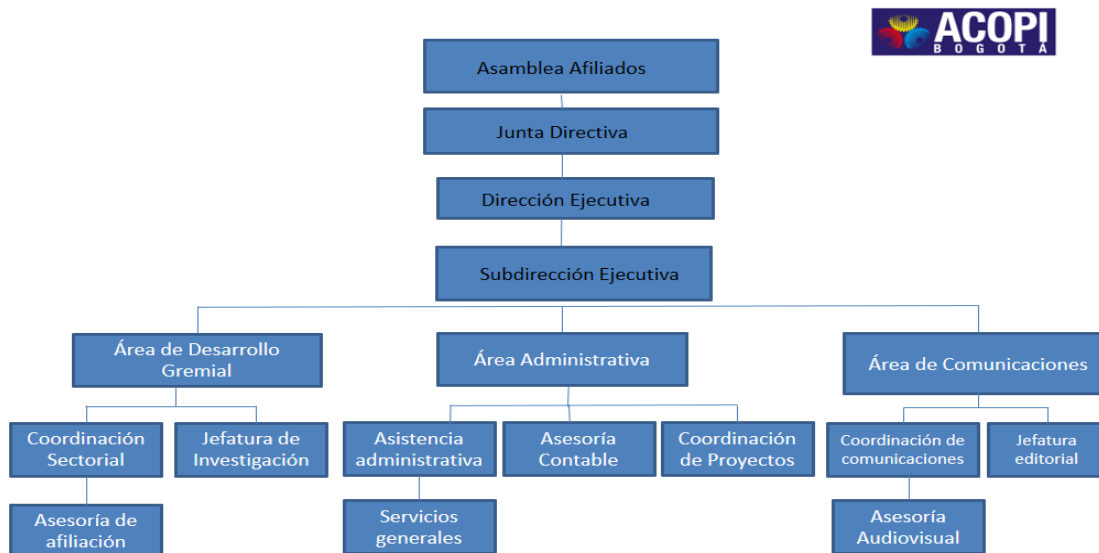
La Subdirección ejecutiva también realizara evaluaciones periódicas de la política y los objetivos y quedara en evidencia mediante actas.

5.1. Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes.

La subdirección ejecutiva revisa los requisitos y necesidades de los clientes utilizando algunas herramientas de evaluación como las encuestas, de la misma forma revisa los estados de las acciones correctivas para minimizar las no conformidades.

5.2. Funciones organizaciones, responsabilidad y autoridad

La dirección ejecutiva aprobó el organigrama que refleja las relaciones de responsabilidad y autoridad para Acopi Bogotá- Cundinamarca



Nota: Tomada de Acopi Bogotá (2019)

		MANUAL DE PROCESOS
TITULO DEL PROCESOS :		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FECHA	15 DE MAYO 2019	PAGINA 4

Adicional a esto se elaboró un manual de funciones y un perfil de cargo para cada cargo donde se detallan las actividades y relaciones de autoridad y responsabilidad el cual es dado a conocer a cada colaborador que hacen parte de la entidad y al momento de ingresar la entidad.

6. Planificación

6.1. Objetivos de calidad y planificación para alcanzarlos

Los objetivos de calidad para Acopi Bogotá-Cundinamarca son:

- Tener claridad en los procesos y procedimientos que la satisfacción del cliente es lo más importante para el desarrollo de los servicios que la entidad ofrece.
- Motivar y capacitar a los colaboradores con el fin de generar un buen servicio dentro y fuera de las instalaciones de Acopi Bogotá-Cundinamarca
- Difundir todo el SGC y el manual de funciones a los colaboradores de Acopi Bogotá-Cundinamarca.
- Asegurar el control de los procesos, procedimientos y mejora continua.

7. Recursos

Acopi Bogotá-Cundinamarca evaluará definir un presupuesto específico para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad con el ánimo de dar cumplimiento a la norma ISO 9001 del 2105. Así será una entidad reconocida con el sello de calidad generando un valor agregado para todos sus afiliados, clientes internos y externos.

7.1. Infraestructura

Las instalaciones donde realiza sus actividades Acopi Bogotá-Cundinamarca se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá y se conforma de la siguiente manera:

- Oficinas Administrativas
- Parqueadero de automóviles y motocicletas
- Bodega de almacenaje de archivo y control.

La maquinaria y los equipos utilizados en los procesos misionales de Acopi Bogotá-Cundinamarca son:

 ACOPI CUNDINAMARCA <small>ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS</small>		MANUAL DE PROCESOS
TITULO DEL PROCESOS :		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FECHA	15 DE MAYO 2019	PAGINA 5

- Equipos de computo
- Telefonía fija y móvil

7.2. Competencia

Acopi Bogotá-Cundinamarca garantizará que el alentó humano sea competente a través de los siguientes ítems:

- La selección del personal será de acuerdo a las necesidades de la empresa y las funciones a desempeñar.
- Las capacitaciones de los colaboradores en todos los temas referentes al sistema de gestión de calidad y demás competencias que exija la entidad.

7.3. Comunicación

La subdirección ejecutiva elaborara determinadas formas de comunicar a los colaboradores sobre los cambios del SGC, fechas y actividades importantes.

Dentro de la comunicación interna se dispone algunos medios para la divulgación de:

- Carteles: Donde se publicara el SGC y los cambios que se generen en este.
- Carteleras: Donde se publiquen cronogramas de capacitación para clientes internos y externos, así mismo cumpleaños etc.
- Buzón de sugerencias.
- Telefonía: Cada uno de los colaboradores tendrán un teléfono con el fin de comunicar cualquier novedad o percance que se presente.

7.4. Información documentada

Los documentos que permiten la realización de registros solicitados para el funcionamiento del Sistema de Gestión de calidad, estos se numeran a continuación y se presentan en su anexo respectivo.

- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas
- Formato plan de auditorías
- Control de registros

 ACOPI B O G O T Á C U N D I N A M A R C A <small>ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS</small>		MANUAL DE PROCESOS
TITULO DEL PROCESOS :		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FECHA	15 DE MAYO 2019	PAGINA 6

8. Operación

8.1. Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los afiliados

Para poder determinar los requisitos del cliente relacionados con los servicios que la entidad presta, se cuenta con una encuesta de satisfacción del cliente la cual permite definir las fallas en las cuales incurre la empresa en cuanto a la prestación de servicios.

8.2. Comunicación con el afiliado.

Acopi Bogotá desarrolla como parte de la comunicación con el cliente, las llamadas directas a este, y las realizadas por parte de los clientes para saber sobre el servicio prestado por la entidad, también se cuenta con el buzón de sugerencias y con el envío de mail a los clientes donde se les informa sobre nuevos servicios y novedades de la empresa.

9. Evaluación de desempeño

La entidad ha establecido un procedimiento de seguimiento y medición del SGC, demostrar la conformidad del servicio, evaluar el desempeño de los procesos y la mejora continua en la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

9.1. Análisis y evaluación de datos

Acopi Bogotá-Cundinamarca periódicamente evalúa el cumplimiento de los indicadores de los objetivos de calidad así mismo como los resultados de la encuestas de satisfacción del cliente.

9.2. Auditoria Interna

Acopi Bogotá-Cundinamarca realiza semestralmente auditorías internas para realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos del Sistema de gestión de Calidad. La

metodología de ejecución y seguimiento se encuentran especificadas en el documento plan de auditoría interna.

 ACOPI B O G O T Á C U N D I N A M A R C A <small>ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS</small>		MANUAL DE PROCESOS
TITULO DEL PROCESOS :		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FECHA	15 DE MAYO 2019	PAGINA 7

10. Mejora

10.1. No conformidad y acciones correctivas

Acopi Bogotá-Cundinamarca tiene establecida una metodología para la identificación de las no conformidades, la determinación de la causa y la toma de acciones correctivas o preventivas.


10.2. Mejora

Con relación a las acciones preventivas o correctivas que Acopi Bogotá-Cundinamarca establece se realiza un seguimiento a estas para verificar la realización y eficacia de las acciones propuestas.

Y además a través del análisis de los datos y cambios detectados dentro y fuera de la entidad se proponen planes de mejora con el ánimo de enriquecer el Sistema de Gestión de Calidad.


FIRMA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE			
FECHA			

Anexo 1 Formato: Encuesta de capacitación

 <p>ACOPI C U N D I N A M A R C A ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS</p>	ACOPI BOGOTÁ.-CUNDINAMARCA			VERSION 1
	ENCUESTA CAPACITACIONES			FECHA
	PAGINA 1 DE 1			
FECHA:		NOMBRE:		
NOMBRE CAPACITADOR:				
TEMA DE CAPACTACIÓN				
Por favor marque con un X las columnas numeradas de acuerdo a su opinión frente al desempeño de la Capacitación realizada, manejando la siguiente escala:				
SI = Completamente, PAR = Parcialmente, NO = Insuficiente, NA = No aplica				
PREGUNTAS	SI	PAR	NO	NA
La capacitación se desarrolló dentro del tiempo previsto.				
Se definió con claridad los objetivos de la capacitación				
La capacitación logro ampliar o mejorar los conceptos sobre las temáticas				
El capacitador demostró conocimiento de la temática y su manejo durante la capacitación.				
El capacitador desarrollo la temática teniendo en cuenta los procesos de la empresa.				
El capacitador presentó ayudas audiovisuales acordes a la temática e hizo correcta utilización de las mismas.				
Le quedaron claros los temas tratados.				
Los objetivos propuestos con la capacitación se alcanzaron				
El capacitador respondió las preguntas que le efectuaron los asistentes.				
OBSERVACIONES: (Si las observaciones son referentes a los puntos evaluados por favor relacione el Número de la pregunta.)				

Nota: Elaboración propia (2019)

Anexo 2: Formato de auditoria interna

		ACOPI BOGOTÁ.-CUNDINAMARCA			VERSION 001
		AUDITORIA INTERNA			FECHA
					PAGINA 1 DE 1
FECHA DE ELABORACIÓN					
PROCESO		TODOS LOS PROCESOS			
EQUIPO AUDITOR		Auditor Asignado			
		Auditor Acompañante			
		Auditor Observador			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA		Evaluar la conformidad con el SGC e identificar las oportunidades de mejora del SGC			
ALCANCE DE LA AUDITORIA		Procesos + actividades + evidencias recopiladas			
CRITERIOS DE LA AUDITORIA		Mencionar los numerales de la norma ISO 9001:2015 los cuales se van a auditar			
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	LUGAR	AUDITADO	AUDITOR
		Inicio de la auditoria	Acopi Bogotá-cundinamarca	Todo el personal	
		Subdireccion Ejecutiva	Acopi Bogotá-cundinamarca	Subdirecota ejecutiva	
		Área desarrollo gremial	Acopi Bogotá-cundinamarca	Coodinador sectorial	
		Área desarrollo gremial	Acopi Bogotá-cundinamarca	Jefatura de investigación	
		Área desarrollo gremial	Acopi Bogotá-cundinamarca	Asesor de afiliación	
		Área administrativa	Acopi Bogotá-cundinamarca	Asistente administrativo	
		Área administrativa	Acopi Bogotá-cundinamarca	Asistente contable	
		Área administrativa	Acopi Bogotá-cundinamarca	Coordinador de proyectos	
		Área de comunicaciones	Acopi Bogotá-cundinamarca	Coordinador de comunicaciones	
		Área de comunicaciones	Acopi Bogotá-cundinamarca	Jefatura de editorial	
		Área de comunicaciones	Acopi Bogotá-cundinamarca	Asesoría audiovisual	

Nota: Elaboración propia (2019)