

ACUERDO No. 417 de 2025
(Día 28 del mes de agosto del año 2025)

“Por medio del cual se expide el reglamento del Comité de Calidad”

El Consejo de Administración de **COOPEDAC**, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las previstas en el Numeral 2 del Artículo 65 y Artículo 77 del Estatuto y,

CONSIDERANDO:

Que el Consejo de Administración de **COOPEDAC** considera conveniente y necesario contar con un órgano de apoyo y gestión, en el establecimiento de procedimientos que garanticen el buen y normal desarrollo de la gestión de sus productos y servicios financieros y complementarios, garantizando la satisfacción de sus asociados y partes interesadas y el mejoramiento continuo de **COOPEDAC**.

Que de conformidad con la norma ISO 9001, que proporciona el marco para implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, **COOPEDAC**, mantendrá un monitoreo continuo, garantizando el óptimo desempeño de sus procesos, cumpliendo las expectativas de sus asociados y partes interesadas, demostrando así su compromiso con la calidad total.

Que de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que regula el derecho de petición, incluyendo las modalidades de peticiones, quejas, reclamos y recursos, ante autoridades y particulares, estableciendo los términos para resolver estas solicitudes y las sanciones por incumplimiento, **COOPEDAC** mantendrá una adecuada coordinación de la presentación, recepción, trámite y respuesta de estas solicitudes, incluyendo plazos, responsables y mecanismos de seguimiento y evaluación. Adicionalmente, tendrá esta información como fuente principal para el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos garantizando la satisfacción de los asociados y partes interesadas.

De conformidad con el Decreto 1072 de 2015, también conocido como el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, que establece las disposiciones para que los empleadores implementen un sistema lógico y por etapas basado en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), y la Ley 1562 de 2012 que define las responsabilidades de empleadores y trabajadores en materia de SST y regula la investigación de accidentes y enfermedades laborales, **COOPEDAC** elaborará y desarrollará el plan anual del SG-SST.

ACUERDA:

Expedir el reglamento de funcionamiento de Comité de Calidad de **COOPEDAC**, el cual se registrará por las siguientes disposiciones:

ARTICULO 1. DEFINICION. El Comité de Calidad es un organismo con carácter de apoyo y gestión, nombrado por el Consejo de Administración, que tiene la responsabilidad del aseguramiento de la satisfacción de los asociados y partes interesadas respecto al proceder de la entidad con el ofrecimiento de los productos y servicios financieros y complementarios, al igual la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, en cumplimiento del marco legal vigente.

ARTÍCULO 2. OBJETO. El presente acuerdo tiene por objeto, reglamentar el funcionamiento e integración del Comité de Calidad, como un órgano de gestión procedimental de **COOPEDAC**, que tiene como objetivo principal garantizar la mejora continua de los procesos que articulen la prestación de los productos y servicios financieros y complementarios de la organización, asegurando que se cumplan los estándares de calidad establecidos y coordinar los aspectos de control necesarios para la atención efectiva y eficiente de PQR.

ARTÍCULO 3. COMPOSICIÓN. El Comité de Calidad estará compuesto por siete (6) miembros principales y un miembro representante de la Junta de Vigilancia, así:

1. El Representante Legal, vocal
2. Dos miembros representantes uno por cada departamento relevante, vocales.
3. Un miembro representante del Consejo de Administración, vocal.
4. Un miembro representante de la Junta de Vigilancia, encargado del seguimiento de PQR, con voz, pero sin voto.
5. Un miembro representante de la Auditoría Interna, encargado del seguimiento general, vocal
6. El Coordinador del SGC y SG-SST, secretario, vocal.

El Comité de Calidad será designado por el Consejo de Administración para el periodo de dos (2) año, acorde con el cambio de Consejo.

PARAGRAFO 1: La calidad de los miembros que integran el Comité de Calidad debe ser idónea, en caso de que alguno de los miembros no cumpla con dicha calidad, la Cooperativa lo capacitará.

PARAGRAFO 2: En el caso que el coordinador del SGC y SG-SST sea contratista no asociada, podrá participar de la reunión con voz, pero sin voto.

ARTÍCULO 4. INSTALACIÓN. El Comité de Calidad se instalará dentro del mes siguiente a la designación y se nombrará un Presidente, y un Secretario.

ARTÍCULO 5. FUNCIONES. Las funciones del Comité de Calidad incluyen, pero no se limitan a:

1. Evaluar y proponer mejoras en los procesos de calidad.
2. Realizar auditorías internas periódicas.
3. Analizar los resultados de las evaluaciones de calidad.
4. Coordinar el seguimiento y cierre de las acciones.
5. Proponer capacitaciones y talleres para el personal.
6. Fomentar la cultura de calidad en la organización.
7. Mantener actualizados los documentos y registros.
8. Coordinar el seguimiento a los indicadores de gestión.
9. Coordinar el seguimiento a la recepción y respuesta de PQR.
10. Elaborar y desarrollar el plan anual del SG-SST

ARTÍCULO 6. FUNCIONES DE LOS DIGNATARIOS DEL COMITÉ. Los dignatarios del Comité tendrán las siguientes funciones principales:

FUNCIONES PRINCIPALES DEL PRESIDENTE:

- a. El presidente es responsable de convocar las reuniones, establecer la agenda y dirigir las discusiones de manera efectiva.
- b. El presidente es el líder del comité y debe guiarlo hacia el logro de sus metas, inspirando a los miembros y promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo.
- c. El presidente debe facilitar los debates, resumir los puntos clave, y ayudar al comité a llegar a decisiones informadas.
- d. El presidente supervisa el progreso del comité, asegurando que las tareas se completen a tiempo y de acuerdo con los objetivos establecidos.
- a. El presidente en asocio del Secretario, firmarán las actas, informes, pronunciamientos y en general los documentos emanados del Comité y cuidar que se entreguen a sus destinatarios en la forma adecuada y dentro de los términos que correspondan.
- b. Los demás que guarden relación con el cargo de Presidente.

FUNCIONES PRINCIPALES DEL SECRETARIO:

- a. El secretario es responsable de tomar notas precisas durante las reuniones, redactar las actas y asegurarse de que sean distribuidas y aprobadas por los miembros del comité.
- b. El secretario ayuda a programar las reuniones, prepara la agenda y asegura que los materiales relevantes estén disponibles para los miembros.
- c. El secretario maneja la correspondencia del comité, asegurándose de que la información se distribuya de manera oportuna y eficiente.
- d. El secretario se encarga de la organización y el mantenimiento del archivo del comité, incluyendo actas, documentos de apoyo y correspondencia, asegurando que la información esté siempre disponible.
- c. Los demás que guarden relación con el cargo de Secretario.

Bogotá: Oficina Principal: Av. Dorado 100-45 Edificio Cimpex- Ofic: 202, Tel: 4139887- 7435862. Oficina CEA: Av. El Dorado 103-23 Conm: 4139887 Ext.181- 4285407 Fax: 7435864. **Cali:** Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón Tel: 418 5000- 666 3030 Ext. 5296. Fax: 6663000 **Villavicencio:** Aeropuerto Vanguardia Conm: 664 8157 Ext. 5446. Agencia Villavicencio Centro: Cra. 30 A N° 38-41 Centro comercial Puerta del sol, Tel: 3175855646- 6740850. **Barranquilla:** Aeropuerto Ernesto Cortissoz - Conm: 334 8509. **Rionegro:** Aeropuerto José María Córdova - Tel: 536 0278- 287 4009.

FUNCIONES PRINCIPALES DE LOS VOCALES:

- a. Los vocales tienen derecho a expresar sus opiniones, analizar propuestas y participar activamente en las discusiones del comité.
- b. Los vocales tienen derecho a voto en las decisiones que toma el comité, lo que les permite influir en las acciones y resoluciones.
- c. Es fundamental que los vocales actúen con transparencia, sin buscar beneficios personales y respetando los intereses del grupo que representan.
- d. Los vocales deberán ejecutar las funciones adicionales que le sean asignadas, como la coordinación de mesas de trabajo, la elaboración de informes, o el reemplazo del secretario o presidente entre otras.

FUNCIONES PRINCIPALES DEL REPRESENTANTE LEGAL:

Responsabilidades específicas frente al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):

- a. Establecer la dirección estratégica del SGC y asegurar que se comunique y entienda por todos los miembros de la cooperativa.
- b. Garantizar que se cuente con los recursos necesarios (humanos, financieros, materiales) para el correcto funcionamiento del SGC.
- c. Evaluar periódicamente el desempeño del SGC y tomar decisiones para su mejora.

Responsabilidades específicas frente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST):

- a. Establecer el compromiso de la cooperativa con la seguridad y salud de sus asociados y empleados.
- b. Garantizar que se cuente con los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SG-SST, incluyendo la adquisición de equipos de protección personal y la capacitación.
- c. Definir claramente las responsabilidades de cada miembro de la cooperativa en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Responsabilidades específicas frente a la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR):

- a. El representante legal debe asegurarse de que exista un sistema eficaz para recibir, tramitar y responder a las PQRS, cumpliendo con los plazos y la calidad esperada.
- b. Debe asegurar que todos los involucrados en el proceso de PQRS conozcan y cumplan con las normas y procedimientos internos, así como con la legislación aplicable.
- c. Debe garantizar que la información sobre el proceso de PQRS sea accesible para los asociados y usuarios, fomentando la transparencia en la gestión.

- d. En caso de conflictos o diferencias, debe buscar soluciones justas y equitativas, procurando la satisfacción de las partes involucradas.

Funciones principales de la Junta de Vigilancia:

- a. La Junta de Vigilancia debe asegurarse de que los procesos de atención de PQRS se ajusten a las normas internas de la cooperativa, los estatutos y la legislación vigente.
- b. Si existen incumplimientos en la atención de las PQRS, la Junta de Vigilancia debe investigar y solicitar las medidas correctivas necesarias.
- c. La Junta debe conocer los reclamos de los asociados, tramitarlos a través de los canales correspondientes y solicitar las soluciones pertinentes.
- d. La Junta de Vigilancia debe informar a los órganos de administración y al revisor fiscal sobre las irregularidades detectadas en el manejo de las PQRS y proponer soluciones.
- e. La Junta de Vigilancia debe rendir informes al Consejo de Administración y la Asamblea General sobre sus actividades, incluyendo el seguimiento y análisis del manejo de las PQRS.
- f. La Junta de Vigilancia participará en el diseño de políticas y procedimientos relacionados con la gestión de PQRS, buscando siempre la mejora continua del sistema.
- g. La Junta de Vigilancia debe velar por que la atención a las PQRS sea oportuna, clara, precisa y se realice por la dependencia competente.
- h. La Junta de Vigilancia debe realizar seguimiento a la elaboración y cumplimiento de planes de mejoramiento de las PQRS, para garantizar la satisfacción de los asociados.

FUNCIONES PRINCIPALES DEL AUDITOR INTERNO:

- a. Comprobar la correcta implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y el sistema para la recepción, tramite y respuesta a las PQRS y su cumplimiento legal.
- b. Inspeccionar los procesos y procedimientos e implementar acciones preventivas y correctivas contribuyendo con la mejora continua de la calidad.
- c. Inspeccionar el cumplimiento del plan anual del SG-SST, teniendo en cuenta entre otras la creación de la matriz legal, la matriz de peligros y evaluación de riesgos, la planificación de controles y las capacitaciones.
- d. Gestionar el cierre de las acciones verificando la satisfacción de los asociados.

FUNCIONES PRINCIPALES DEL COORDINADOR DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN:

- d. Garantizar que la cooperativa cumple con todos los requisitos legales de SGC, normas y reglamentos de SG-SST, incluyendo la afiliación al sistema de seguridad social y normativa referente a PQRS.

Bogotá: Oficina Principal: Av. Dorado 100-45 Edificio Cimpex- Ofic: 202, Tel: 4139887- 7435862. Oficina CEA: Av. El Dorado 103-23 Conm: 4139887 Ext.181- 4285407 Fax: 7435864. **Call:** Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón Tel: 418 5000- 666 3030 Ext. 5296. Fax: 6663000 **Villavicencio:** Aeropuerto Vanguardia Conm: 664 8157 Ext. 5446. Agencia Villavicencio Centro: Cra. 30 A N° 38-41 Centro comercial Puerta del sol, Tel: 3175855646- 6740850. **Barranquilla:** Aeropuerto Ernesto Cortisoz - Conm: 334 8509. **Rionegro:** Aeropuerto José María Córdova - Tel: 536 0278- 287 4009.

- e. Incentivar la participación activa de los asociados y empleados en la mejora continua de la calidad y la identificación de peligros, evaluación de riesgos y adopción de medidas preventivas para la seguridad y salud en el trabajo.
- d. Asegurar la investigación de incidentes y accidentes de trabajo para determinar las causas y tomar medidas correctivas.
- e. Elaborar y mantener actualizado un plan de emergencia para hacer frente a situaciones de riesgo.
- f. Realizar inspecciones periódicas para identificar condiciones y actos inseguros y tomar medidas correctivas.
- g. Garantizar que los procesos de atención de PQRS se radiquen y solucionen de forma efectiva y eficiente.
- h. Asegurar que el personal reciba capacitación en materia calidad, seguridad y salud en el trabajo, incluyendo el uso adecuado de equipos de protección personal y la respuesta ante emergencias y administración de PQRS.

ARTÍCULO 7. REUNIONES. El Comité de Calidad podrá deliberar y decidir válidamente, sin necesidad de la comparecencia personal en un mismo sitio de todos sus miembros, mediante la implementación de cualquier medio de comunicación simultánea o sucesiva del cual se pueda dejar prueba.

Para tal efecto se deberán observar las siguientes indicaciones:

1. El Comité se reunirá de forma regular, al menos una vez al mes.
2. Dichas reuniones no requerirán convocatoria, sin embargo, se enviará citación informal a los integrantes en la cual se les explicará de la forma como se llevará a cabo la reunión.
3. Se requerirá de quórum universal, esto es del 100% de los miembros del Comité, para que la reunión sea válida y eficaz.
4. Si el medio que se utiliza para la realización de la reunión, es de comunicación sucesiva, la misma deberá ser inmediata de acuerdo con el medio que se emplee.
5. De la realización de la reunión se deberá dejar prueba, dependiendo del medio de comunicación utilizado.
6. De la realización de la reunión no presencial deberá elaborarse un acta, la cual tendrá que asentarse en el libro respectivo. Las actas serán suscritas por el representante legal y el secretario de **COOPEDAC**. A falta de este último, serán firmadas por alguno de los asociados o miembros del Comité de Calidad.

PARÁGRAFO: En razón a que no tendrá desplazamiento a las instalaciones de la Cooperativa, en el caso de las reuniones no presenciales, los integrantes del Comité no tendrán derecho a recibir el auxilio de transporte.

ARTÍCULO 8. OTRO MECANISMO PARA LA TOMA DE DECISIONES. Serán válidas las decisiones del Comité de Calidad cuando por escrito, todos los miembros expresen el sentido de su voto. Si los miembros hubieren expresado su voto en

documentos separados, éstos deberán recibirse en un término máximo de un mes, contado a partir de la primera comunicación recibida.

El representante legal informará a los integrantes del Comité el sentido de la decisión, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de los documentos en los que se exprese el voto.

ARTÍCULO 9. QUORUM Y DECISIONES. Constituirá quórum válido para deliberar y decidir la asistencia de por lo menos tres (3) integrantes del Comité de Calidad, de los cuales al menos uno (1) deberá ser el integrante del Consejo de Administración.

Las decisiones deberán ser adoptadas por mayoría de votos de los miembros asistentes, sin embargo, cuando el quórum solo se encuentre integrado por tres (3) asistentes, las decisiones se tomarán por unanimidad.

ARTÍCULO 10. ACTAS. De toda reunión de Comité ordinaria o extraordinaria debe dejarse una constancia escrita en Acta consignada en un Libro especial, el cual permanecerá dentro de las instalaciones de la Cooperativa, bajo medidas adecuadas de seguridad y conservación. Todo cuanto aparezca en las Actas tiene el carácter de información privilegiada de la Cooperativa. Las actas deben ser firmadas por el Presidente y el Secretario, Las actas deberán contener como mínimo: número de acta; tipo de reunión (ordinaria o extraordinaria); fecha, hora y lugar de la reunión; forma y antelación de la convocatoria; número de convocados y número de asistentes; constancia del quórum deliberatorio; orden del día; asuntos tratados; decisiones adoptadas y el número de votos a favor, en contra, en blanco o nulos; constancias presentadas por los asistentes; fecha y hora de la clausura, entre otros.

ARTÍCULO 11. CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN. Las decisiones que se adopten, la información a que tengan acceso los miembros del comité y de la cual tengan conocimiento por razón de su función, son de estricto carácter confidencial y privilegiado, por lo cual no puede ser divulgada a personas naturales o jurídicas diferentes a quienes deban conocerla y siempre utilizando los medios y canales propios de la institución.

ARTÍCULO 12. INTERPRETACION DEL REGLAMENTO. En caso que se presente dudas en la interpretación de este reglamento o en su aplicación que puedan ocasionar dificultad para el normal funcionamiento del Comité, éstas serán sometidas al concepto del Consejo de Administración, para lo cual se le formulará la solicitud respectiva por escrito, indicando el motivo u origen de la duda, a fin que sea resuelta.

En todo caso se tomarán en cuenta las normas vigentes y lo estipulado en el Estatuto de la Cooperativa.

ARTÍCULO 13. VIGENCIA Y DIVULGACION DEL REGLAMENTO. El presente reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por parte del Consejo de Administración y deroga todas las disposiciones existentes sobre la materia. Copia del mismo deberá ser entregado a cada uno de los integrantes del Comité de Calidad de **COOPEDAC**, para su conocimiento y demás fines pertinentes.

El presente Acuerdo fue leído, discutido y aprobado en reunión Ordinaria del Consejo de Administración celebrada el día 28 de agosto de 2025, según consta en el Acta No.397 de la misma fecha, y deroga todas las disposiciones anteriores y que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



BELARMINO CARREÑO BLANCO
Presidente



GERARDO ALEJANDRO ALAVA NIÑO
Secretario

GAAN