

 ASOCIACIÓN ARGENTINA DE COACHING ONTOLÓGICO PROFESIONAL	<b>MANUAL Y POLITICA DE CALIDAD          AACOP</b>	11/06/2021
Calidad	Manual de Calidad	Versión 9
Elaborado por Comité Ejecutivo	Revisado por: Gabriela Greco	Aprobado por: CD

### Compromiso de la CD de la AACOP / Política de la Calidad:

La AACOP ve a la Calidad Total como un elemento clave en su estrategia de servicios. Y sigue los objetivos y la política de calidad definida por la CD que respeta en todo al Estatuto vigente, aprobado por la IGJ, y que se presenta a continuación:

#### AACOP Política de la Calidad

Reconocemos a la calidad como prioridad de nuestro quehacer. Es por ello que coordinamos acciones para garantizar y resguardar la misma.

Trabajamos por la mejora continua de nuestros procesos, sistemas, y servicios para alcanzar nuestra Misión, satisfaciendo los requerimientos de nuestros asociados y escuelas formadoras de Coaches Ontológicos Profesionales con programas avalados, y la mejora de la sociedad.

En particular, nuestros funcionarios se encuentran comprometidos en sistemas de liderazgo de calidad que aseguran el cumplimiento de estándares y regulaciones vigentes.

Siendo la calidad una responsabilidad compartida, valoramos, desarrollamos y entrenamos a miembros de la CD, empleados y equipos de voluntarios para orientar su talento y dedicación hacia un estilo de aprendizaje colectivo y colaborativo que refleje la cultura AACOP.

Estamos conscientes en satisfacer a todas las partes interesadas analizando las necesidades de las mismas, y accionado proactivamente para satisfacerlas, contribuyendo a la transformación social de la comunidad a la que servimos y en la cual trabajamos y vivimos.

### Objetivos de calidad

Abrazamos una asociación con una cultura que respalde su accionar en nuestra política de la calidad.

Esto es implementado mediante la utilización de objetivos relacionados con la calidad para:

**Satisfacción de las Escuelas con Programas Avalados:** Nos aseguramos de cumplir las promesas efectuadas a los directores de las Escuelas escuchando sus necesidades, asistiéndolos e invitándolos a participar en la co-construcción de la Asociación con el objetivo de sostener el compromiso declarado en el 1er Cónclave de Directores de Escuelas del año 2012, y refrendado en el Cónclave del 2016 que fue: **Las Escuelas Somos la AACOP y la AACOP las declara su pilar fundamental.**

**Satisfacción a los Asociados:** Nos aseguramos de cumplir las promesas efectuadas a los mismos escuchando sus necesidades e invitándolos a colaborar en la construcción de la Asociación con el objetivo de lograr el reconocimiento en cada uno de ellos de que **“Los Asociados somos la AACOP”**.

Esta es una meta prioritaria de nuestra asociación.

**Mejora continua:** Monitoreamos activamente todas nuestras actividades para mejorar la calidad de los procesos y su funcionamiento.

### Política y Liderazgo del SGC POLITICA CALIDAD AACOP

## **Sistema de Gestión de Calidad**

Conformidad: Nos aseguramos de que sean satisfechos todos los requisitos regulatorios y estándares requeridos por las reglamentaciones y los organismos reguladores.

Comunicación: Nos comunicamos abierta y efectivamente para asegurar que nuestra política de calidad y objetivos sean comprendidos e implementados en todos los sectores y por todos los participantes de las distintas actividades de la asociación.

Competencia: Realzamos la excelencia operacional mediante el entrenamiento y desarrollo de nuestros funcionarios y los alentamos a buscar oportunidades para mejorar la calidad.

Consistentes con esta política y objetivos de la AACOP nos comprometemos a llevarla adelante con el concepto de Servicio de Calidad Total, definido como la completa satisfacción de los requerimientos de todos nuestros clientes externos e internos.

Esto se logra a través de:

- el alineamiento y la concientización con los objetivos de la AACOP.
- la mejora constante de la efectividad de nuestros procesos y servicios,
- la mejora de la efectividad y rentabilidad (en tanto cumplimiento de sus declaraciones), en cada una de las direcciones ejecutivas que se definan,
- el desarrollo e involucramiento de los colaboradores basados en el compromiso, la responsabilidad y el entusiasmo.
- El estudio y cumplimiento de las bases de los Premios Nacionales a la Calidad como el E. Deming de Japón, Malcolm Baldrige de EEUU o PNC de Argentina.

La AACOP emplea un sistema de gestión de Calidad que se rige por las normas de la serie de estándar internacional ISO 9001:2015 como una herramienta más para alcanzar estos propósitos.

En este contexto el alcance de la certificación en dos idiomas se ha definido de la siguiente forma:

Representar, estandarizar, avalar, y supervisar a las escuelas formadoras de Coaches

Ontológicos Constructivistas y Sistémicos acompañando y acreditando la carrera profesional de los Coaches Ontológicos profesionales de la República Argentina.

Represent, standardize, endorse, and monitor to training schools from Coaches Ontological Constructivist and Systemic, accompanying and crediting the career of the Ontological Professional Coaches of Argentina.

Dentro del alcance de la norma ISO 9001:2015 se han analizado todos los requisitos encontrándose no aplicables los siguientes dos:

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. Ya que no tenemos equipos de medición.

8.3 Diseño y desarrollo de los servicios. Dado que no hay espacios de negociación ni modificaciones previas ni posteriores al brindado del servicio y además el no tener un espacio de diseño no afecta la capacidad o la responsabilidad de la AACOP para asegurar la conformidad de los servicios comprometidos ni la satisfacción del asociado.

### **Aprobación del documento.**

El contenido del presente documento Política de la Calidad constituye el documento de partida y de referencia obligada para el desarrollo en forma de Procesos interrelacionados, Normas y Procedimientos internos en todo lo que afecte al Sistema de Gestión.

Revisado por:

Comité Ejecutivo AACOP 2020-2022

Aprobado por: Comisión Directiva AACOP 2020-2022

**LOS EJES ESTRATÉGICOS**

## DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

- Desarrollar un Sistema de Gestión para lograr un Servicio de Calidad Total que esta sustentado en el desarrollo de tres pilares:
- Valorando aquello que queremos conservar; estamos comprometidos a lograr resultados sin precedentes, a desafiar nuestras certezas, declarar lo que queremos que pase y accionar desde el cuidado mutuo, el disfrute y el logro compartido, para ello consideramos fundamental desarrollar:

### SISTEMA DE GESTIÓN SERVICIO DE CALIDAD TOTAL

Sistema de Confianza

Sistema de Planeamiento

Sistema de Indicadores de Eficiencia

el **Sistema de Confianza** basado en:

- Incorporar habilidades para generar trabajo en equipo de alta performance, que permita diseñar futuro y coordinar acciones efectivas basadas en juicios de confianza:
  - Competencia. (Capacidad de accionar).
  - Sinceridad (Coherencia entre lo que digo y lo que pienso).
  - Credibilidad. (Cumplimiento de promesas).
  - Involucramiento (Compromiso con el compromiso)
  - Y en crear las conversaciones que hagan falta para recrear la confianza si esta se ha visto afectada, con la incorporación de competencias en Pedidos y promesas para lograr los resultados que se declararon.

el **Sistema de Planeamiento** basado en:

- Planear alineados con los propósitos globales (fines) los objetivos (medios) de la AACOP de forma tal que sean entendidos aceptados y compartidos por todos los integrantes y colaboradores. El planeamiento involucra al estratégico y al táctico:
  - Planeamiento estratégico.** Propósitos (fines) de la AACOP.  
Qué y Para qué hago lo que hago: lo podemos dividir en Misión, Visión y Valores.

**MISIÓN:** Representar y Acompañar a los Coaches Ontológicos de la República Argentina garantizando la excelencia formativa, la práctica y el desarrollo del coaching sobre los pilares de la Ética y la Calidad Profesional.

**VISIÓN:** El Coaching Ontológico, Constructivista y Sistémico es protagonista en la transformación social de la Argentina con Proyectos Institucionales que impactan en todos sus ámbitos.

### NUESTROS VALORES

- Compromiso de cada uno con el mejoramiento.
- Acontabilidad y Responsabilidad en la definición y medición de los datos necesarios para garantizar el servicio en cada equipo.
- Desarrollo del personal y equipos en temas técnicos específicos, así como en formación en el liderazgo individual puesto al servicio del equipo.
- Trabajo en equipo como alternativa de alta performance.

- Aprendizaje constante desde el feedback y la vulnerabilidad.
- Crecimiento colaborativo y colectivo
- Priorizamos la persona sobre la tarea.
- Reconocemos los desempeños.
- Trabajamos cuidándonos desde la elección, el disfrute, la medida y el logro

**Nuestros Compromisos:** ¿Qué queremos que pase?

Crear proyectos de valor social que nos referencien profesional e institucionalmente, articulando a la AACOP con instituciones y organizaciones de la sociedad (políticas, deportivas, empresariales, sindicales, educativas, productivas, de la salud, etc.)

Implementar la integración académica en todo el territorio nacional a través del plan modelo de formación elaborado en conjunto con los directores de escuelas y basado en el libro Significación del Coaching Ontológico Constructivista y Sistémico - Las 7 competencias del Coaching Ontológico Profesional - Modelo 7CCOP

Crear sustentabilidad en las delegaciones de la AACOP en todo el territorio Nacional

Coordinar la gestión de los Departamentos y Areas en todos nuestros procesos.

Fortalecer la Comisión de Ética, la implementación del SECOP y sus procesos de gestión.

Potenciar la gestión del Comité Ejecutivo a través de la generación de información estratégica.

Potenciar y fomentar el perfeccionamiento profesional a nuestros asociados con la creación de un plan anual y la implementación de un sistema de puntos de educación continua.

Mantener la certificación de calidad de nuestros procesos de gestión.

- Planeamiento Táctico.** Metas y objetivos para lograr los fines de la AACOP.
- El cómo lo hago. Proyectos, Objetivos, metas, organización (“Acontable”, plazos), programación (procedimientos, procesos, controles, seguimiento)
- el Sistema de Indicadores de Eficiencia basado en medir el avance en cada uno de los proyectos y procesos definidos:
  - La satisfacción de los clientes y el compromiso por satisfacerles, en calidad y plazos.
  - El dominio de los procesos, asegurándolos, mejorando la Calidad Real de los mismos y eliminando acciones que no agregan valor.
  - El entusiasmo de las personas, involucrando, capacitando y promoviendo la comunicación efectiva y el compromiso.
  - La mejora continua en todas las áreas de la asociación que permitan la prevención de errores a través del análisis de causas de las situaciones no conformes o potencialmente no conformes, para eliminarlas a través de acciones correctivas o preventivas.
  - La asistencia y colaboración con los proveedores de servicios y los directores de las delegaciones para que estén alineados con nuestra política y para lograr la efectividad de los mismos en cuanto Niveles de Calidad y Costos.

**Objetivos de Calidad Definidos:**

**Principales Indicadores:**

**Objetivos de Calidad Definidos:**

**Principales Indicadores:**

a.- % de satisfacción de:

-Directores de Escuelas Formadoras

-Asociados

b.- Generales de eficiencia y eficacia:

-Cantidad de asociados totales

- Bajas de asociados que estaban pagando

- Cantidad de escuelas con programa avalado.

-% de Estudiantes Certificados que se asociaron vs. La cantidad informada por las Escuelas.

-Cantidad de voluntarios activos (con asistencia a más de 3 eventos).

-Cantidad de encuentros al CEC.

-Cantidad de Delegaciones con CEC funcionado.

- Cantidad de participantes del CEC

- Cantidad de delegaciones del CCC

- Cantidad de sesiones del CCC

-Cantidad de Delegaciones con CAS / Sembrar funcionado.

- Cantidad de encuentros CAS / SEMBRAR

-Cantidad de quejas y reclamos recibidos en secretaria.

- Cantidad de representaciones y delegaciones

- % de casos resueltos por Comité de Etica.

-Cantidad de Newsletter enviados.

-Cantidad de Visitas al Newsletter.

-Cantidad de “me gusta” en facebook e instagram.

### **Planificación de Calidad.**

Una vez definidos el alcance y los objetivos de calidad para cada proceso o conjunto de procesos, la CD de la AACOP asegura la provisión de los recursos, para ello se realizan reuniones de mejora en el CE para la identificación de los recursos necesarios para la efectividad y mejora de los procesos y se planifica su provisión.

Se planifica que los cambios no afecten la integridad del sistema de gestión.

**Alcance del sistema de gestión a Certificar y exclusiones:** Representar, estandarizar programas, avalar, y supervisar a las escuelas formadoras de Coaches Ontológicos Constructivistas y Sistémicos. Acompañar y acreditar la carrera profesional de los Coaches Ontológicos profesionales

en todo el país. Brindar servicios a los coaches asociados. Posicionar el COP en la sociedad. Desarrollar proyectos institucionales que impactan en la transformación social de la Argentina.

Represent, standardize programs, endorse, and supervise the training schools of Ontological Constructivist and Systemic Coaches. Accompany and accredit the professional career of professional Ontological Coaches throughout the country. Provide services to associate coaches. Position the COP in society. Develop institutional projects that impact on the social transformation of Argentina.

Como **exclusiones, requisitos no aplicables** a nuestro sistema de Gestión de Calidad mencionamos dos requisitos: 7.1.5 y 8.3. Respecto al requisito: 7.1.5 Mediciones y trazabilidad de las mediciones, La AACOP no tiene equipos de medición. Y al Requisito 8.3 Diseño: Los servicios ofrecidos por la AACOP a los asociados se informan una vez que estamos en condiciones de brindarlos; no hay espacios de negociación ni modificaciones previas ni posteriores al brindado del servicio. El no tener un espacio de diseño no afecta la capacidad o la responsabilidad de la AACOP para asegurar la conformidad de los servicios comprometidos ni la satisfacción del asociado. Luego la valoración de los servicios ofrecidos por los asociados es chequeada con encuestas de satisfacción anuales.

**Responsabilidad y autoridad.** Representante ISO 9000 AACOP. La CD ha designado al líder de Calidad con la función de “Representante ISO 9000”, delegándole autoridad y responsabilidad para asegurar que se ponga en práctica y mantenga al día el Sistema de Gestión de la Calidad descrito en esta Política de la Calidad inspirado en la citada Norma Internacional e informar acerca del desempeño del mismo al CE. Sus responsabilidades incluyen la verificación de la eficacia de los procesos, la supervisión de la preparación de los Procedimientos, la organización y seguimiento de las auditorías internas y a proveedores, el monitoreo del Sistema de No conformidades y Acciones de mejora para el aseguramiento del cumplimiento de la Política y los Objetivos definidos. Además, informará de los cambios de la norma manteniendo relación con organismos externos sobre temas vinculados con el Sistema de Calidad. Liderará un equipo de Representantes de Calidad de cada uno de los departamentos y áreas reportando al Presidente de la AACOP. 3.4. Comunicación entre niveles y funciones para la eficacia del proceso.

Se ha definido una agenda anual de reuniones mensuales de CD y CE a la cual se ha pedido el compromiso de asistencia donde se comunican todas las novedades de los procesos y proyectos, así como se aprueban las acciones del CE. Se han elaborado procesos inter relacionados donde cada uno de ellos tiene definidos los requisitos del cliente interno o externo y los controles iniciales, intermedios y finales para asegurar su satisfacción. Se dispone de un sistema de mejora basado en el compromiso y de una metodología de registro, análisis, y seguimiento para cada uno de los procesos y proyectos en marcha

La versión actual fue aprobada en May 21 por la Comisión Directiva.