LEVANTAMIENTO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL AL PROCESO GESTIÓN IDENTIDAD COOPERATIVA, BAJO LA NORMA ISO 9001:2015, EN LA COOPERATIVA CODELCAUCA

PRÁCTICA EMPRESARIAL

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Andrés Felipe Mosquera
Johana Mildred Quinayás Solarte

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2018

LEVANTAMIENTO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL AL PROCESO GESTIÓN IDENTIDAD COOPERATIVA, BAJO LA NORMA ISO 9001:2015, EN LA COOPERATIVA CODELCAUCA

PRÁCTICA EMPRESARIAL

Andrés Felipe Mosquera
Johana Mildred Quinayás Solarte

Esp. María Fernanda Guaca Sandoval

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2018

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____
_____
_____
_____
_____

_____
Firma Del Presidente Del Jurado

_____
Firma del jurado

_____
Firma del jurado

Popayán, mes año

DEDICATORIA

Por este logro y por un sueño que hace cinco años y medio comencé, un sueño que al principio creía que era imposible de lograr, pero con la ayuda y la bendición de Dios y la Santísima Virgen, hoy puedo ver que es una realidad; a mi madre que está en el cielo, por quien lucho y que sin poder darle lo que siempre desee, pero con ese amor inmenso y con la mitad de mi corazón que se llevó al partir; hoy sigo luchando por ese objetivo que ella me inculco, el de ser un hombre de bien y de servicio a quien lo necesite.

También le dedico aquella mujer que medio la vida y que hoy comparte conmigo, en compañía de mi hermana, quienes hoy en día son mi razón de lucha y por quienes seguiré esforzándome por su bienestar y del de cada uno de mis familiares, para hacer que su vida sea más llevadera y cada uno de sus hogares tenga un buen futuro.

A mi compañera y hermana de trabajo Johana Mildred Quinayás Solarte, gracias por estos años de muchos detalles buenos y malos, el compartir lágrimas, sonrisas y secretos que seguirán por siempre.

Andrés Felipe Mosquera

"En la vida tenemos sueños, metas, deseos y en ocasiones cometemos errores y creemos que todo se nos viene abajo, pero no es así, solo basta con buscar de Dios, con creer en su infinita misericordia y todo se transforma para bien; talvez las cosas no salen como las hemos deseado, pero siempre habrá un nuevo sueño, una nueva meta, un motivo más por el cual sonreír"

Hoy quiero dedicar este logro en primer lugar a Dios quien ha sido mi fuerza para salir adelante, a mis dos motivos de lucha y alegría, "Felipe y Samuel", mis hijos, esos dos pequeños que me invaden de amor y ternura cada día al despertar, a mi madre querida Ana Esperanza Solarte, quien me ha colaborado en todo este proceso y a quien deseo contribuirle con todo mi cariño y apoyo, todo el amor que me ha brindado. También a mi hermano Daniel Alejandro Quinayás quien ha sido mi ejemplo y mi aliento en los momentos difíciles, te quiero mucho.

Y quiero darte muchas gracias a ti Andrés Felipe Mosquera por ser un buen amigo, por estar siempre ahí, incondicionalmente, que Dios te bendiga y te brinde un futuro muy prospero, te mereces mucho y tanto.

Johana Mildred Quinayás Solarte

AGRADECIMIENTOS

Durante estos cinco años Dios y la Santísima Virgen María nos han acompañado en nuestro recorrido por la universidad, donde con algunos tropiezos que en su momento nos hizo desfallecer y querer dejar atrás todo lo que hasta el momento habíamos logrado, el espíritu santo de Dios nos llenó de fortaleza y nos hizo reflexionar para seguir adelante con nuestro sueño.

Desde la tecnología, hasta la etapa profesional nuestras familias han sido y serán nuestro apoyo y el motor para lograr nuestras metas.

Nuestros docentes y en especial aquellos que marcaron nuestra vida con sus enseñanzas, buenos concejos, muchas gracias y sin desmeritar la labor de todos los docentes, hoy queremos decirle a los docentes: María Eugenia Saldarriaga, Lida Campo, Néstor Reyes, Rodrigo Arteaga, Pedro Montilla y alguien que aunque ya no está, nos dejó buenos consejos para la vida, le hacemos este homenaje y agradecimiento al señor Víctor Hugo Posso.

También a nuestra tutora María Fernanda Guaca porque gracias a ella, a su tiempo y conocimientos, hemos logrado culminar este sueño y en general agradecemos a toda la universidad, al señor rector, la vicerrectora, el decano, a todo el equipo de docentes y administrativos que siempre con un gesto de amabilidad atendieron nuestras sugerencias, gracias, Dios los bendiga.

A la cooperativa CODELCAUCA por permitirnos realizar la práctica profesional, a la señora Danela Durango, al personal del proceso Gestión Identidad Cooperativa, gracias por su colaboración y apoyo.

A cada uno de nuestros compañeros que con la buena vibra, entre muchos hicimos de las noches la mejor vida universitaria y compartimos muchos momentos especiales, sin duda los días más felices de nuestra vida, gracias compañeros hoy les dedicamos este esfuerzo a cada uno de ustedes por hacer parte de nuestro logro, a nuestros compañeros de tecnología: Lucia Palta, Dulmar Botina, Diana Liseth Velazco y a nuestros compañeros de la etapa profesional: Carol Peña, Milena Camacho, Juan Carlos Rengifo y en general a todos nuestros compañeros, los apreciamos mucho y los llevamos en nuestro corazón.

Por todo hoy y siempre seguiremos dándole gracias a Dios por hacer que este sueño se haya hecho realidad, con la plena confianza de que en un futuro no muy lejano, podremos destacarnos como profesionales y ser un ejemplo para quienes hoy nos han dado su apoyo y han confiado en nosotros.

¡MUCHAS GRACIAS!

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN 12
1. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN 13
1.1. UBICACIÓN DE LA COOPERATIVA CODELCAUCA. 17
1.1.1. Macrolocalización 17
1.1.2. Microlocalización 18
1.2. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN 20
1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 24
2. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS 26
2.1. MISIÓN 26
2.2. VISIÓN 26
2.3 PROPUESTA DE VISIÓN 26
2.3. VALORES 27
2.4. POLITICA DE CALIDAD 27
3. JUSTIFICACIÓN 28
3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA 28
3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA. 28
3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA. 29
4. DEFINICION DEL PROBLEMA 30
4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 30
4.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. 30
5. OBJETIVOS 31
5.1. OBJETIVO GENERAL. 31
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 31
6. METODOLOGÍA 32
6.1. TIPO DE ESTUDIO. 32
6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN. 32
6.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN. 33
6.3.1. Fuentes Primarias. 33
6.3.2. Fuentes secundarias. 33

7. MARCO DE REFERENCIA 34
7.1. MARCO TEÓRICO. 34
7.1.1. Antecedentes 39
7.2. MARCO LEGAL 40
8. DIAGNÓSTICO 42
8.1. DESCRIPCIÒN DEL PROCESO GESTIÒN IDENTIDAD COOPERATIVA .42
8.2. ANALISIS DE ENTREVISTAS.....43
9. PLAN DE ACCIÓN O INTERVENCIÓN.....48
DESARROLLO DEL PLAN DE ACCIÓN 49
10. CONCLUSIONES 68
11. RECOMENDACIONES 69
12. BIBLIOGRAFIA 70
GLOSARIO DE TERMINOS 72

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Descripción de los cargos y perfiles del proceso......42
Tabla 2. Actividades para el desarrollo del trabajo. 48
Tabla 3. Lista de Documentos......49
Tabla 4. Caracterización del Proceso......51
Tabla 5. Procedimiento de dirección y control......53
Tabla 6. Procedimiento de recepción y atención al usuario. 54
Tabla 7. Procedimiento de creación de Portafolio. 55
Tabla 8. Procedimiento de organización de actividades. 56
Tabla 9. Procedimiento de facturación......56
Tabla 10. Procedimiento de medición de satisfacción al cliente. 58
Tabla 11. Procedimiento de análisis de la competencia. 59
Tabla 12. Procedimiento de análisis y mejoramiento del proceso. 60
Tabla 13. Indicador de gestión procedimiento de dirección y control. 61
Tabla 14. Indicador de gestión procedimiento de recepción y atención al usuario......62
Tabla 15. Indicador de gestión procedimiento de creación de portafolio......63
Tabla 16. Indicador de gestión procedimiento de organización de actividades. 64
Tabla 17. Indicador de gestión procedimiento de facturación......65
Tabla 18. Indicador de gestión procedimiento de medición de satisfacción al cliente. 66
Tabla 19. Indicador de gestión procedimiento de análisis de la competencia. 67

LISTA DE MAPAS

Pág.

Mapa 1. Macrolocalización 17
Mapa 2. Microlocalización.....18

LISTA DE IMÁGENES

Pág.

Imagen 1. Localización Urbana.....19
Imagen 2. Ubicación domicilio Principal Cooperativa CODELCAUCA.....19
Imagen 3. Ubicación domicilio proceso gestión identidad cooperativa 20

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Organigrama CODELCAUCA 24
Figura 2. Mapa de Procesos 25
Figura 3. Matriz DOFA Proceso Gestión Identidad Cooperativa. 47

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo A. Formato de Entrevista Aplicada..... **¡Error! Marcador no definido.**
Anexo B. Diseño Portafolio de servicios 77
Anexo C. Formato de Factura.....77
Anexo D. Formato de Recibo de Caja 78
Anexo E. Formato de Satisfacción de Clientes.....79
Anexo F. Formato de Auxilios para Revisión y Pago.....81
Anexo G. Plan de Acción. 81
Anexo H. Formato de Evaluación de Capacitación.....82
Anexo I. Formato de Preinscripción. 83
Anexo J. Formato de Inscripción.....83
Anexo K. Cronograma, Logística y Presupuesto de Actividades Anual 84
Anexo L. Cronograma de Actividades Mensual 85
Anexo M. Formato de Acciones Correctivas y Preventivas.....86
Anexo N. Plan de mejoramiento 87
Anexo O. Cuestionario de la Cadena de Valor.....88

INTRODUCCIÓN

Las exigencias de los consumidores han llevado a las empresas de hoy en día a plantear una mejora continua en cada una de sus áreas, procesos y procedimientos; manifestándole la importancia primordial al cliente, a la atención que se le brinda, a sus necesidades y expectativas.

La calidad se ha convertido en una exigencia para las empresas, en donde sólo se obtiene una certificación de calidad, si se cumple con los requerimientos de la norma. La Norma Internacional ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, que al desarrollarse implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.[1]

Cuando una empresa no tiene documentación de sus procesos, es difícil desempeñar las funciones de una manera acertada y en caso de ausencia del personal a cargo, se corre el riesgo de incumplir con los objetivos y metas propuestas impidiendo el logro de los resultados esperados.

Según la Norma ISO 9001:2015, la documentación y caracterización de los procesos le permite a la empresa mantener la información organizada en la medida necesaria para apoyar la operación de procesos y retener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se llevan a cabo según lo planificado.[2]

El proceso Gestión Identidad Cooperativa o también conocido como Bienestar Social, desempeña sus procedimientos según las funciones del cargo, pero no cumple con fichas de documentación y caracterización de cada procedimiento, ni maneja una estandarización de sus procesos en todas las sedes de CODELCAUCA, lo que incumple con los requerimientos de la norma e impide mantener un orden organizacional, por este motivo se debe apoyar con el levantamiento de la estructura documental con el fin de contribuir al mejoramiento continuo del proceso y a la estructura del sistema de gestión de calidad de la cooperativa.

---

[1] Norma ISO 9001:2015, editada por el instituto colombiano de Normas Técnicas y certificación ICONTEC Apartado 14237. Bogotá, D.C. Cuarta actualización, 2015. I.C.S.: 03.120.10
[2] Ibid,.p.12

1. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

CODELCAUCA, nació hace más de tres décadas, en busca de una respuesta para la satisfacción de necesidades manifestadas por un grupo de funcionarios de la Secretaria de Planeación de la Gobernación del Departamento del Cauca, en aquella época surgió como el Fondo de Empleados del Departamento del Cauca denominado FEDEC, debido a las exigencias para acceder a créditos en la banca o establecimientos crediticios tradicionales.

Posteriormente surgieron cambios; en 1989 mediante personería jurídica No. 1210 del 13 de junio se transforma en COOCEDEC, Cooperativa de Crédito de los Empleados del Departamento del Cauca y a partir de 1996 buscando ampliar la cobertura y extender el ámbito de operaciones, se denomina CODELCAUCA, Cooperativa del Departamento del Cauca; entidad vigilada por la Superintendencia de economía solidaria SES, conforme a resolución No. 1177 de octubre de 2000, hoy busca gracias al posicionamiento alcanzado tanto a nivel económico como en su balance social, ser la primera Cooperativa de Aporte y Crédito del Departamento del Cauca, pues las existentes en la región son foráneas.

Al hablar del campo de membrecía, se puede decir que el mismo ha ido evolucionando, pues en sus inicios, se limitaba el vínculo a funcionarios de la Administración Departamental del Cauca, posteriormente a fin de ampliar horizontes cambio en 1996 su razón social a CODELCAUCA, posibilitando de esta manera la libre asociación de funcionarios administrativos de los entidades de carácter público en las cuales se exista autorización de descuento por nomina, mediante el otorgamiento de un código de descuento a favor de la Cooperativa, lo último autorizado por la Asamblea, es que además de permitir asociarse los empleados públicos, también lo pueden hacer las personas dependientes o empleados de la empresa privada.[3]

Inicialmente el Fondo de Empleados se organizó de la siguiente forma: veinte empleados entre ellos, profesionales, tecnólogos y operativos, de una sola dependencia, del área de planeación, de la Administración del Departamento del Cauca, entidad pública del gobierno nacional de Colombia, se convocaron a varias reuniones, llevando consigo mismo los documentos personales entre ellos los desprendibles de pago y después mediante acta registrada ante una notaría pública, constituyeron el Fondo de Empleados como persona jurídica, la razón o el porqué, debido a un análisis sobre lo difícil que era acceder a créditos en los

[3]CODELCAUCA, Te damos crédito. [En línea] [Citado el 12 de septiembre de 2017]. Disponible en: http://www.codelcauca.com.co/

bancos, la cantidad de documentos exigidos, las altas tasas de interés y el requerimiento de elevados ingresos o mejores sueldos.

En cuanto a los cambios afrontados durante los últimos tres años, se puede decir que la Cooperativa ha sido impactada fuertemente; uno de los factores importantes por mencionar es la vinculación de asociados con carácter de funcionarios provisional, por ello CODELCAUCA, debió tomar medidas a fin de garantizar el respaldo de los créditos que se concedieran a este tipo de asociados, así mismo es importante anotar que años atrás vivió una experiencia de lo cual logro salir avante y fue el proceso de reestructuración administrativa que se llevó a cabo al interior de la Gobernación del Cauca y sus entidades descentralizadas, época en la cual fueron suprimidos alrededor de 600 empleos de la planta de cargos de personal, llevando a la desafiliación alrededor de 150 asociados.

Otro aspecto que ha impactado a la cooperativa es el fenómeno vivido en Colombia, relacionado con la captación de dineros, por parte de entidades no autorizadas, es decir las denominadas pirámides, durante el auge de las mismas la cooperativa se vio abocada a dos situaciones, por una parte la múltiples solicitudes de desafiliación, con el propósito de retirar los aportes habidos a través de los años de asociación y por otra parte la recepción de solicitudes de crédito a fin de invertir los dineros en dichas entidades.

En cuanto al horizonte que vemos para la Cooperativa, se puede decir que la tendencia futura del crecimiento de la misma depende en gran medida de la forma en que pueda afrontar los mayores niveles de competencia bancaria y disponer de adecuadas fuentes de apalancamiento para financiar un potencial incremento de la demanda, bien sea por captación de un mayor número de asociados o por un mayor apetito de crédito ahora que la Cooperativa puede ser una opción más económica de financiación. En éste sentido el ejercicio de la Actividad Financiera se convierte en una decisión estratégica.

Tenemos vínculo con la comunidad, la Cooperativa, acatando el séptimo principio cooperativo, “interés por la comunidad”, realiza inversiones en instituciones educativas públicas, en las reuniones programadas para la entrega de pupitres, además de los asociados, asisten los padres y madres de familia, es decir la comunidad.[4]

La organización desde 1978, ha cambiado sus nombres así:

---

[4]CODELCAUCA, Te damos crédito. [En línea] [Citado el 12 de septiembre de 2017]. Disponible en: http://www.codelcauca.com.co/

- 1978 Fondo de Empleados del Departamento del Cauca FEDEC
- 1989 Cooperativa de Empleados del Departamento del Cauca COOCEDEC
- 1996 Cooperativa del Departamento del Cauca

Para entrar a contemplar aspectos como marca, logotipo es preciso hablar del desarrollo administrativo y su evolución en la Cooperativa, pues es indispensable contar con un equipo humano y comprometido, y una dirección con habilidad para apreciar el entorno y adecuar la organización a las nuevas realidades. Cada día es más cierto que la eficiencia es un requisito indispensable de la supervivencia y del progreso de cualquier institución y aún más en las de economía solidaria.

Somos conscientes, que en la cooperativa, nuestra marca toca más sentidos que el de la vista con el que se reconoce el nombre y el logo. Para atraer al asociado, desarrollamos relaciones emocionales con más de un sentido. Nuestra marca es sobre todo una promesa; continuamente diseñamos ideas novedosas para que la marca genere cariño y lealtad entre los asociados, estamos rejuveneciendo permanentemente la marca, para atraer y retener a los asociados.

También trabajamos sobre la marca interna, por ello, vincula racional y emocionalmente a todos los empleados en torno a la visión y misión empresarial, y su existencia y solidez puede ser entendida como una manifestación de liderazgo empresarial. Ello explica que la marca interna constituya, junto con la cultura corporativa, la principal fuente de vínculo y motivación interna de empleados y directivos, situándolos en relación con los desafíos totales de la organización y, en particular, con el cumplimiento de las promesas contenidas en su marca externa.

Con el fin de optimizar servicios y ampliar la cobertura del portafolio ofrecido, CODELCAUCA está creciendo hacia una organización apoyada en tecnología de punta, en sistemas de información que agilizan la toma de decisiones, tornando a procesos diligentes que aseguren el liderazgo, crecimiento y competitividad de la cooperativa en el tiempo, es por ello que ha evolucionado de la siguiente manera:[5]

1. Apertura de Agencias: estar más cerca de los asociados motivo a la Cooperativa a realizar la Apertura de dos agencias, una ubicada en el Norte y otra en el Sur del Departamento del cauca, esta gestión fue una decisión estratégica muy importante a favor del servicio y el fortalecimiento de nuestra imagen institucional.

---

[5]CODELCAUCA, Te damos crédito. [En línea] [Citado el 12 de septiembre de 2017]. Disponible en: http://www.codelcauca.com.co/

2. Apertura del Segmento Empresa Privada: con este proceso se amplió el segmento de mercado ya que ofrecemos nuestros servicios a los empleados de las empresas privadas quienes cancelan sus obligaciones con pago personal, generando otra alternativa adicional al pago por libranza.

3. Apertura del Crédito comercial: Con este cambio la Cooperativa puede prestar sus servicios a los comerciantes e independientes que se encuentran en nuestras tres agencias, realizar esta apertura genera oportunidades favorables para la entidad al llegar a este nuevo segmento del mercado.

4. Creación de la Fundación FUNCODELCAUCA: La Fundación se creó con el fin de ofrecer a los Asociados un portafolio más amplio, la Cooperativa satisface las necesidades financieras de los Asociados y la Fundación genera valor agregado con la inclusión de un portafolio social que comprende la realización de talleres, paseos, jornadas recreativas, deportivas, además cuenta con la "Tarjeta Asociado Fiel" que es una iniciativa a favor del asociado y su núcleo familiar con esta tarjeta pueden acceder a productos y servicios con precios favorables para todos.

La cooperativa CODELCAUCA hoy en día, es una persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, especializada de Aporte y crédito, perteneciente al sector de la economía solidaria, de patrimonio y número de asociados variables e ilimitados. Desde enero de 2017 lo que antes se denominaba como fundación dejó de existir y hoy en día hace parte del proceso Gestión Identidad Cooperativa o Bienestar Social. Este proceso brinda bienestar social y comunitario, son ofertados a la comunidad en general, teniendo como grupo base los asociados de la Cooperativa; los beneficiarios son 2.962 asociados entre comerciantes independientes, pensionados, empleados públicos, empleados de empresas privadas; estos empleados pueden tener o no tener grupo familiar bajo la restricción de que estos presenten constancia laboral, sin embargo, cualquier persona no asociada puede disponer de los talleres y cursos a precios cómodos.

Los servicios que brinda a los asociados son los talleres, cursos, capacitaciones y servicios sociales que la cooperativa ofrece como auxilios funerarios, incapacidades, licencias, calamidades domésticas, auxilio por enfermedad catastrófica, desastres naturales y tiene convenios para educación con universidades e institutos técnicos.

El patrimonio de la cooperativa está constituido por los aportes sociales individuales y de los amortizados, los fondos y reservas de carácter permanente, las donaciones o auxilios que se reciban con destino al incremento patrimonial, los excedentes no distribuidos y el superávit por valoraciones patrimoniales. La empresa cuenta aproximadamente con un número de 100 empleados, tanto en el

departamento como en la sede principal, se tiene personal de planta y pasantes. El domicilio principal es en el municipio de Popayán, Departamento del Cauca, República de Colombia y tiene dos sedes más dentro del departamento, ubicadas una en el municipio del Bordo y la otra en el municipio de Santander de Quilichao.

Los clientes potenciales son los Empleados del Departamento del Cauca, Empleados del Gobierno Departamental, Municipal y Pymes ubicadas en la Región. Las principales competencias para la empresa son las entidades financieras que se encuentran en la región y las cooperativas conformadas con el mismo fin.

1.1. UBICACIÓN DE LA COOPERATIVA CODELCAUCA.

1.1.1. Macrolocalización

La Cooperativa del Departamento del Cauca se encuentra ubicada en Colombia, encontrándose en el Departamento del Cauca.

Mapa 1. Macrolocalización

Fuente: https://es.wikipedia.org

Popayán, es una ciudad colombiana, capital del Departamento del Cauca, que se encuentra localizada en el valle de Pubenza, entre la Cordillera Occidental y Central al occidente del país.

Tiene 265.702 habitantes, de acuerdo al censo del DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas) elaborado en el año 2005. Su extensión

territorial es de 512 km², su altitud media es de 1760 m sobre el nivel del mar, su precipitación media anual de 1.941 mm, su temperatura promedio de 14/19 °C y dista aproximadamente 600 km de Bogotá.

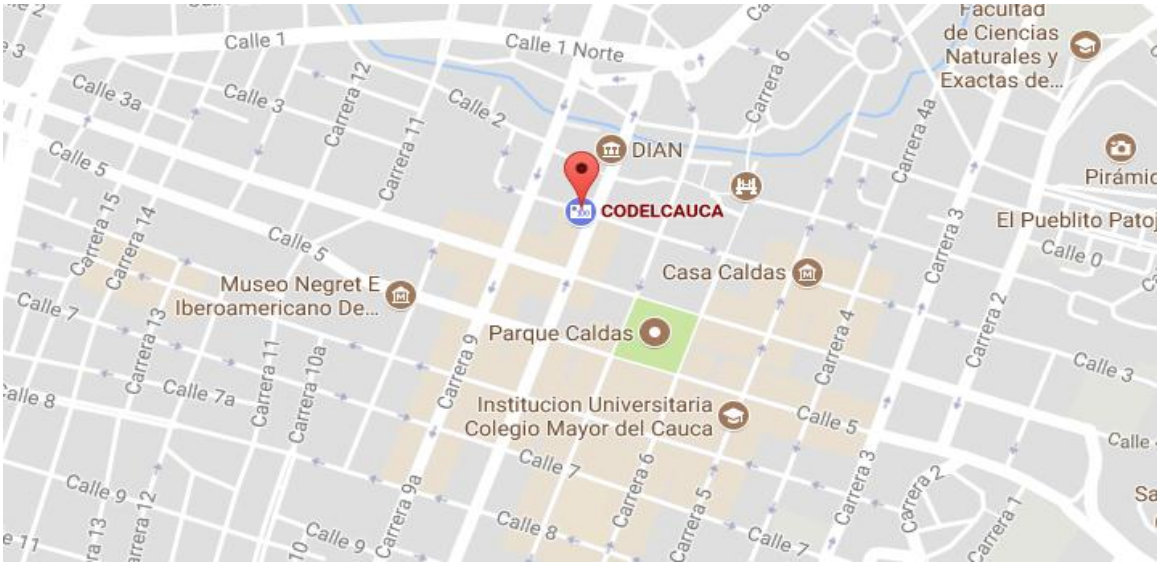
1.1.2. Microlocalización

La cooperativa CODELCAUCA, se encuentra en el centro de la ciudad en la calle 3 # 8 – 22 del centro de la ciudad de Popayán, Departamento del Cauca, está dentro del perímetro urbano, entre los barrios aledaños encontramos El Modelo, La Esmeralda, Benito Juárez. Es una zona de fácil acceso y transitable. También cuenta con dos agencias al norte en la ciudad de Santander de Quilichao y al sur del departamento en la ciudad de El Bordo.

Mapa 2. Microlocalización

Fuente: https://es.wikipedia.org

Imagen 1. Localización Urbana



Fuente: Google Maps

Imagen 2. Ubicación domicilio Principal Cooperativa CODELCAUCA

Fuente: CODELCAUCA, Te damos crédito. [En línea] [Citado el 12 de septiembre de 2017]. Disponible en: http://www.codelcauca.com.co/

Imagen 3. Ubicación domicilio proceso gestión identidad cooperativa

Fuente: propia de la investigación.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

CODELCAUCA es una cooperativa de aporte y crédito de carácter privado sin ánimo de lucro perteneciente al sector solidario, ofrece su portafolio de servicios a pensionados, empleados públicos, trabajadores oficiales, empleados de empresas privadas, comerciantes e independientes, con más tres décadas brindando sus servicios en el Departamento del Cauca en favor de la satisfacción de las necesidades de sus asociados y sus familias.

La cooperativa tiene como objeto del acuerdo cooperativo, proteger el ingreso económico, estimular y canalizar el aporte de los asociados, el adecuado manejo de otros recursos económicos y prestar el servicio de crédito, para facilitar, entre otros la satisfacción de las necesidades económicas, tecnológicas e informáticas, sociales, culturales, recreativas, de turismo, ambientales, de salud, de educación, capacitación y comunicación social: fomentando el bienestar social, el desarrollo

económico y productivo, fortaleciendo los lazos de solidaridad y ayuda mutua entre los asociados y su núcleo familiar.[6]

- **BENEFICIOS SOCIALES**

Requisitos especiales para cualquier auxilio:

1. Tener mínimo 6 meses de antigüedad en la Cooperativa
2. Presentar la solicitud dentro de los 45 días siguientes a la ocurrencia del evento
3. Se otorgará hasta un auxilio por cada vigencia anual por eventos diferentes al auxilio funerario y por maternidad o paternidad.

- **Auxilio Funerario:**

  ✓ Por muerte del asociado:
  Beneficio: un (1) salario mínimo mensual legal vigente.

  ✓ Por muerte de un beneficiario del Asociado:
  Beneficio: 50% de un (1) salario mínimo mensual legal vigente.

  ✓ Soportes:

    ➢ Solicitud escrita dirigida a la Cooperativa.
    ➢ Certificado de defunción expedido por la autoridad competente.
    ➢ Copia de la cedula del asociado y del fallecido.

- **Nacimiento de un hijo:**

  ✓ Beneficio: 40% de un (1) salario mínimo mensual vigente

  ✓ Soportes:

    ➢ Requisitos: solicitud escrita dirigida a la Cooperativa
    ➢ Fotocopia autenticada del registro civil de nacimiento
    ➢ Copia de cédula del asociado

---

[6]CODELCAUCA, Te damos crédito. [En línea] [Citado el 12 de septiembre de 2017]. Disponible en: http://www.codelcauca.com.co/

- **Auxilio Incapacidad Medica**: a partir de 15 hasta 90 días.

  - ✓ Beneficio: proporcional a un (1) salario mínimo mensual legal vigente, de acuerdo a un máximo de 90 días, y en correspondencia a la certificación que presente el asociado.

  - ✓ Soportes:

    - ➢ Solicitud escrita dirigida a la cooperativa
    - ➢ Certificado de incapacidad emitido por la eps
    - ➢ En el caso de pensionados bastará con la solicitud suscrita y sellada por el médico o auditor médico, más el diagnóstico médico o historia médica con sello de auditoría o coordinación médica.
    - ➢ Para asalariados desprendible de pago del periodo en que ocurrió el evento.
    - ➢ Copia de cédula del asociado.

- **Auxilio por Enfermedad Catastrófica**:

  - ✓ Beneficio: 30% de un (1) salario mínimo mensual vigente

  - ✓ Soportes:

    - ➢ Solicitud escrita a la Cooperativa
    - ➢ Diagnostico medico con sello de auditoría o coordinación médica (Historia clínica)
    - ➢ Copia de cédula del asociado

- **Auxilio Servicios Hospitalarios y Quirúrgicos:**

  - ✓ Beneficio: 30% de un (1) salario mínimo mensual vigente

  - ✓ Soportes:

    - ➢ Solicitud escrita dirigida a la Cooperativa
    - ➢ Diagnostico medico con sello de auditoría o coordinación médica (Historia clínica)
    - ➢ Copia de cédula del asociado

- **Auxilio por Desastre Natural:**

  - ✓ Beneficio: 25% de un (1) salario mínimo mensual vigente
  - ✓ Soportes:

- Solicitud escrita dirigida a la Cooperativa
- Certificado de calamidad expedido por el cuerpo de bomberos, la alcaldía municipal o el ente gubernamental correspondiente que indique la valoración monetaria de los daños.
- Cuando el propietario del bien inmueble sea el o la conyugue del asociado se deberá presentar documento que certifique el vínculo. Si el inmueble es de los padres, se deberá estudiar su reconocimiento por el comité de solidaridad.
- Registro fotográfico.

- **Auxilio por Atentados Terroristas o Desastre Natural – Terremotos:**

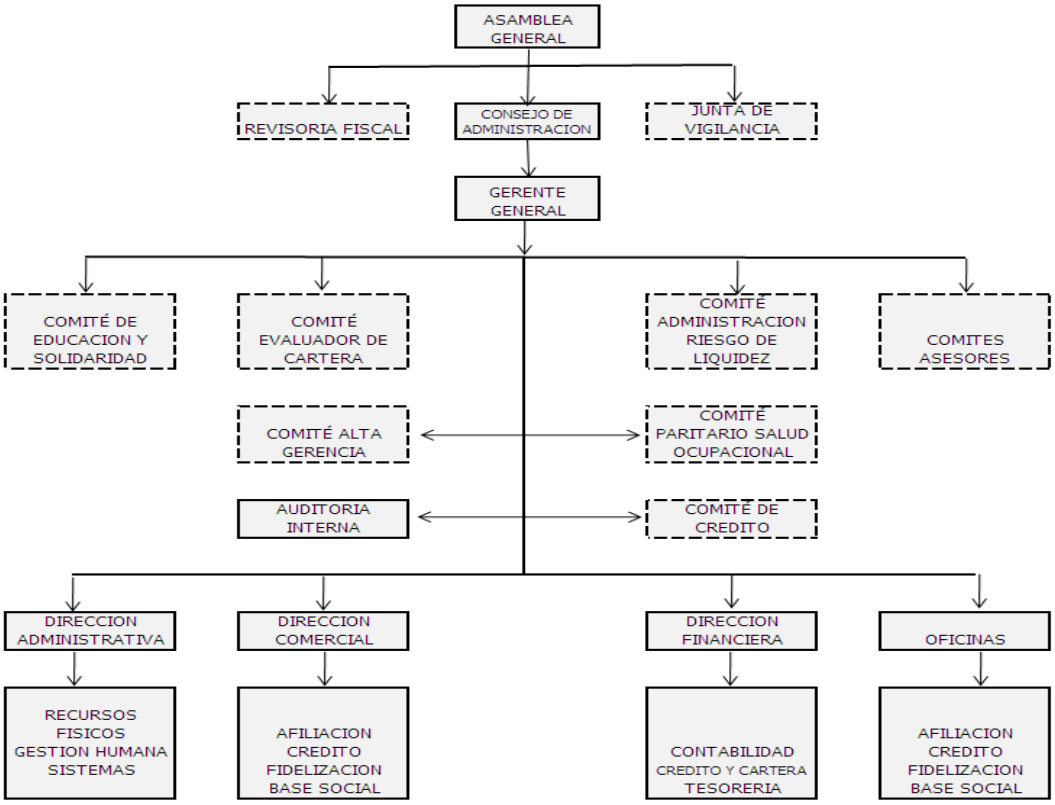
  - ✓ Beneficio: 30% de un (1) salario mínimo mensual vigente

  - ✓ Soportes:

    - Solicitud escrita dirigida a la Cooperativa
    - Certificado de calamidad expedido por el cuerpo de bomberos, la alcaldía municipal o el ente gubernamental correspondiente que indique la valoración monetaria de los daños.
    - Registro fotográfico.

1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Organigrama CODELCAUCA



Fuente: CODELCAUCA, Te damos crédito. [En línea] [Citado el 12 de septiembre de 2017]. Disponible en: http://www.codelcauca.com.co/

Figura 2. Mapa de Procesos

Fuente: CODELCAUCA, Te damos crédito. [En línea] [Citado el 12 de septiembre de 2017]. Disponible en: http://www.codelcauca.com.co/

2. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS

La Cooperativa CODELCAUCA como organización dinámica, flexible y ante todo con espíritu renovador, desde el inicio de la creación de la misión y la visión ha pretendido ser líder en la región y destacarse por la prestación de sus servicios; sigue luchando por alcanzar unos estándares de calidad y en la búsqueda de una mejora continua.

2.1. MISIÓN

CODELCAUCA es una Cooperativa que brinda productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades y expectativas de los asociados en la región, contribuyendo a su bienestar social, cultural y económico. Contamos con un equipo humano comprometido a alcanzar altos estándares de calidad, con la tecnología, la experiencia necesaria para maximizar excedentes.

2.2. VISIÓN

Antes de finalizar diciembre de 2018 CODELCAUCA, Será una Cooperativa flexible y moderna líder en la región, en la prestación de servicios financieros a precios competitivos, enfocada al cumplimiento de normas de calidad para satisfacción de los asociados.

2.3 PROPUESTA DE VISIÓN

Para el año 2022, se consolidará en la región como una cooperativa líder en la prestación de servicios financieros y de bienestar social, actualizando la calidad y atención personalizada a nuestros asociados y clientes, contribuyendo con la labor social y el cuidado del medio ambiente.

2.3. VALORES

- Trabajo en equipo
- Transparencia
- Confidencialidad
- Confianza
- Diligencia en prestación del servicio

2.4. POLITICA DE CALIDAD

CODELCAUCA es una Cooperativa comprometida para satisfacer permanentemente las necesidades de los asociados, ofreciendo productos y servicios financieros, con precios competitivos y agilidad en la prestación de los servicios, equipo humano altamente comprometido, aplicando última tecnología, mejoramiento continuo de procesos y productos, cumpliendo con los requerimientos y expectativas de nuestros asociados.[7]

[7]CODELCAUCA, Te damos crédito. [En línea] [Citado el 12 de septiembre de 2017]. Disponible en: http://www.codelcauca.com.co/

3. JUSTIFICACIÓN

3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

Según el artículo 0.3 de la norma ISO 9001: 2015 “Enfoque basado en Procesos”, la documentación, caracterización y levantamiento de cada proceso es indispensable para realizar un buen direccionamiento estratégico, que lo conlleve a cumplir con las políticas y objetivos establecidos en procura de satisfacer plenamente al cliente. Todo esto se puede realizar mediante la metodología PHVA "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar", con un enfoque global sobre el "pensamiento basado en el riesgo ", para prevenir “resultados no deseables”. Este enfoque garantiza la comprensión y cumplimiento de los requisitos, la consideración de los procesos en términos de valor agregado, el logro de un desempeño eficaz en el proceso y la mejora de los procesos, mediante la evaluación de datos e información.[8]

Para la cooperativa CODELCAUCA, Cooperativa del Departamento del Cauca , el levantamiento del proceso Gestión Identidad Cooperativa, le permite aplicar los conocimientos sobre la óptima gestión de ese proceso, enfatizándose en la norma ISO 9001: 2015, con el fin de direccionar sus procesos y procedimientos, hacia una mejora continua, contribuyendo a una excelente planificación de los objetivos, metas y alcances; manteniendo el riesgo y el control de los cambios dentro de la cooperativa, para así garantizar un mayor rendimiento, rentabilidad y satisfacción a sus clientes.

3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.

La observación es un instrumento que será de utilidad para el diagnóstico, se acompañará de entrevistas semiestructuradas a los empleados del proceso Gestión Identidad Cooperativa, con el fin de conocer el manejo del proceso, los procedimientos y las actividades que se realizan, para dar paso a la documentación y caracterización de los procesos. La aplicación de este instrumento es muy importante porque suministra orden en la forma de organizar cada proceso y procedimiento y conocimiento acerca de las necesidades que

[8] Norma ISO 9001:2015, editada por el instituto colombiano de Normas Técnicas y certificación ICONTEC Apartado 14237. Bogotá, D.C. Cuarta actualización, 2015. I.C.S.: 03.120.10

realmente se presentan en la cooperativa, todo con el fin de efectuar el levantamiento del proceso.

3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

La cooperativa CODELCAUCA es una organización que presta sus servicios a sus asociados y clientes particulares, asume la calidad de sus servicios y se compromete con el apoyo y bienestar de los asociados. Trabaja en la incrementación de su cobertura y el aumento de clientes potenciales en el Departamento del Cauca.

Se considera conveniente el apoyo a la gestión administrativa y al sistema de calidad de la Cooperativa CODELCAUCA, con el levantamiento del proceso Gestión Identidad Cooperativa por parte del practicante de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, ya que cuenta con las competencias y habilidades suficientes para desenvolverse en el campo empresarial y posee valores éticos y morales que le orientan hacia un excelente desempeño orientando la cooperativa hacia la optimización de recursos, de personal, manejo de tiempos y aumento de calidad en sus servicios.

4. DEFINICION DEL PROBLEMA

4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La cooperativa CODELCAUCA, líder en la prestación de servicios crediticios y de bienestar a sus asociados y particulares, destacándose por la calidad de sus servicios y la calidad humana de sus trabajadores, se encuentra trabajando en el levantamiento y documentación de cada uno de sus procesos, estratégicos, misionales y de apoyo con el fin de obtener el manual de calidad y la certificación de calidad, bajo la dirección de la norma ISO.

La presente práctica empresarial se realizará al proceso Gestión Identidad Cooperativa, el cual carece de documentación, caracterización de procesos y procedimientos, indicadores gestión y metas; suceso que está presentando fallas en cuanto al funcionamiento, desempeño de las labores y la inconformidad frente a la norma.

Según la norma ISO 9001:2015, el levantamiento e implementación del proceso es necesario para verificar que cada procedimiento cumpla con su objetivo, que estén detalladas las actividades que se deben realizar, que existan unos indicadores de gestión y una meta que alcanzar. “La organización debe mantener la información documentada en la medida necesaria para apoyar la operación de procesos y retener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se llevan a cabo según lo planificado”.[9]

La ejecución de este proceso será de vital importancia para el sistema de calidad y le permitirá al trabajador llevar un control de los documentos y las funciones, basándose en el orden, estandarización del proceso, documentación, optimización de recursos de manera que se le facilite el trabajo al empleado y pueda mejorar las relaciones interpersonales y externas para ofrecer un servicio óptimo.

4.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Requiere la cooperativa CODELCAUCA, hacer el levantamiento del proceso Gestión Identidad Cooperativa, bajo la norma ISO 9001: 2015, para mejorar su sistema de calidad?

---

[9]Norma ISO 9001:2015, editada por el instituto colombiano de Normas Técnicas y certificación ICONTEC Apartado 14237. Bogotá, D.C. Cuarta actualización, 2015. I.C.S.: 03.120.10

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL.

Realizar el levantamiento de la estructura documental del Proceso Gestión Identidad Cooperativa, bajo la norma ISO 9001: 2015 en CODELCAUCA; realizado en el segundo semestre del año 2017.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Recolectar la información necesaria para realizar el diagnóstico.
- Realizar un diagnóstico interno del proceso Gestión Identidad Cooperativa de la cooperativa CODELCAUCA, con base en los requerimientos de la norma ISO 9001: 2015, para observar la situación actual del proceso.
- Caracterizar el proceso Gestión Identidad Cooperativa basándose en la norma ISO 9001:2015.
- Documentar el proceso Gestión Identidad Cooperativa basándose en la norma ISO 9001:2015.
- Determinar los indicadores y metas del proceso Gestión Identidad Cooperativa basándose en la norma ISO 9001:2015.

6. METODOLOGÍA

6.1. TIPO DE ESTUDIO.

El enfoque de la investigación será cualitativo porque no vamos a medir números ni cantidades, sino que lo que se requiere es conocer los conceptos del personal que labora en el proceso Gestión Identidad Cooperativa de la cooperativa CODELCAUCA frente a la norma, sus opiniones, la forma en que ellos llevan a cabo sus funciones, para proceder con la documentación y el levantamiento del proceso.

La investigación se realizará por proceso, subprocesos y procedimientos, se elige Proceso Inductivo que va de lo particular a lo general, porque se va a tomar el concepto de cada empleado con respecto al sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001: 2015 y se pretende llegar a un concepto general para todo el Proceso Gestión Identidad Cooperativa o Bienestar Social.

La investigación será de tipo Diseño de Investigación Acción ya que se involucra al personal del Proceso Gestión Identidad Cooperativa, además se procede a retomar información con la cual se va a determinar el direccionamiento de ese proceso bajo los parámetros de la norma.

6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

En la primera fase de la investigación se recolectará información a través del método de observación al personal del proceso de gestión identidad cooperativa, con el objetivo de observar la forma en que realizan sus labores, el funcionamiento del proceso y la inclusión del proceso al sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001: 2015.

En la segunda fase se realizarán entrevistas semiestructuradas a los empleados del Proceso Gestión Identidad Cooperativa, los cuales son: el coordinador y el gestor social, tres pasantes. Teniendo en cuenta que la población es pequeña, no se toma muestra. Las entrevistas pretenden conocer los cargos, las funciones, el conocimiento y aplicación de la norma y la documentación existente. Con base en la información obtenida de las entrevistas se realizara el diagnóstico del proceso.

En la tercera fase de la investigación teniendo en cuenta el diagnostico se llevara a cabo el plan de acción, donde se hará la identificación, documentación y

caracterización de procesos y procedimientos, indicadores de gestión y metas, para concluir con el levantamiento del proceso, bajo la norma ISO 9001:2015.

El estudio se realiza los empleados del Proceso Gestión Identidad Cooperativa, por medio de entrevistas semiestructuradas, el coordinador y el gestor social, tres pasantes, teniendo en cuenta que la población es pequeña, no se toma muestra, solo se hacen las respectivas entrevistas a cada empleado para obtener la información necesaria para llevar a cabo el diagnóstico y así proseguir con la documentación y caracterización del proceso y concluir con el levantamiento del proceso.

6.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

6.3.1. Fuentes Primarias.

Para dar cumplimiento con los objetivos planteados al inicio del trabajo y proponer el levantamiento de la estructura documental al Proceso Gestión Identidad Cooperativa en CODELCAUCA, se tomaron como fuentes primarias, el método de observación y la recolección de datos a través de entrevistas no estructuradas al personal que labora en el proceso.

6.3.2. Fuentes secundarias.

Algunas de las fuentes secundarias que se utilizaran para el cumplimiento de los objetivos, son:

- Norma ISO 9001:2015
- Gestión de calidad orientada a los procesos/ Pérez Fernández de Velasco, José Antonio. / El sistema de control de gestión de los procesos.
- Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos/ Rodríguez Valencia, Joaquín. / Los procesos y procedimientos.
- Mejoramiento de los procesos de la empresa. / HARRINGTON, James. / Definición de los procesos.
- Papeles del Psicólogo/ Mira, José Joaquín; Lorenzo, Susana; Lorenzo, Jesús Rodríguez-Marín y José Antonio Buil. /Concepto y modelos de calidad. hacia una definición de calidad asistencial

7. MARCO DE REFERENCIA

7.1. MARCO TEÓRICO.

Según lo plantean Hernández, Martínez y Cardona[10] hoy en día, en el mundo empresarial existen nuevos estándares de competitividad en el mercado y la calidad toma una posición importante dentro de las organizaciones. La introducción de un sistema de gestión de calidad en la empresa, ayuda a orientar, organizar, documentar y controlar los procesos y procedimientos, gestionando la optimización de los recursos de manera que los objetivos se puedan cumplir de una forma adecuada dentro de los alcances y metas.

Para la realización de la práctica empresarial se tendrán en cuenta las siguientes definiciones y antecedentes teóricos.

- **Calidad:** La Calidad está de moda. Es un término que hoy día encontramos en multitud de contextos y con el que se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, trasmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados (López y Gadea, 1995). El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma**,** y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.[11]

- **Los sistemas de Gestión de calidad:** han ayudado a las empresas a crecer de una manera inteligente, permitiéndoles establecer, documentar y controlar las actividades que realiza, bajo estándares de calidad, de acuerdo a una norma de referencia como lo es la ISO 9001.

---

[10] HERNANDEZ, Hugo; MARTINEZ, David Y CARDONA, Diego. Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. En: SABER, CIENCIA Y Libertad. Septiembre, 2015, ISSN: 1794-7154, Vol. 11, No.1 Págs. 141-150

[11]MIRA, José, LORENZO, Susana, RODRIGUEZ, Jesús y BUILD, José. Concepto y modelos de calidad. Hacia una definición de calidad asistencial. En: Papeles del Psicólogo1999. Vol. 74.

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001, proporciona una base sólida para la construcción de un programa de Gestión total de la calidad, siendo este estándar, el primer gran paso en la implementación de un programa, facilitando el camino hacia la mejora continua [29]. En la norma ISO 9000:2015, se define el sistema de gestión de la calidad como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar dichos objetivos de calidad.[12]

- **Norma ISO 9001:2015:** La edición ISO 9001:2015 pretende mantener la aplicabilidad de la norma en todo tipo de organización e incentivar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO. Esta revisión se puso en marcha para adaptar la norma a la realidad actual de las organizaciones. La nueva versión explica el contexto de la organización y su influencia en la estructura del sistema de gestión de calidad (SGC), al tiempo que señala que la norma no implica una necesidad de uniformidad en la estructura del SGC. Además, esta cláusula señala el aumento en la satisfacción del cliente.[13]

- **Gestión por Procesos**: La gestión por procesos, es uno de los conceptos modernos de direccionamiento, que ha resultado como apoyo a la necesidad que tienen las organizaciones de encaminar sus esfuerzos en la construcción de una nueva estructura administrativa.

  El modelo de gestión basado en procesos, se fundamenta en el cumplimiento de la misión de las organizaciones, direccionando las actividades necesarias, hacia la satisfacción del cliente, proveedores, personal, accionista y sociedad en general.

  Implantar este tipo de modelo, no solo exige una nueva visión de los procesos, sino que además motiva la generación de valores agregados, para cada una de las variantes que intervienen en todo el modelo. Esta nueva tendencia es lo que diferencia la gestión por procesos de todos los esquemas organizacionales antes conocidos.

---

[12]CRUZ, Fanny; LOPEZ, Andrea y RUIZ, Consuelo. Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. En: Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo. 2017. Vol. 17, no. 1, pp. 59-69.

[13] Norma ISO 9001:2015, editada por el instituto colombiano de Normas Técnicas y certificación ICONTEC Apartado 14237. Bogotá, D.C. Cuarta actualización, 2015. I.C.S.: 03.120.10

Ocho principios o lineamientos que son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso del personal
- Enfoque basado en procesos
- Mejora continua
- Toma de decisiones basado en hechos
- Gestión de relaciones
- Enfoque de sistemas para la gestión[14]

Resultados consistentes y predecibles se alcanzan de manera más eficaz y eficientemente cuando las actividades se comprenden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. La Norma Internacional ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto pueden ser logrados mediante la metodología (PHVA) "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar". Cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de calidad, el enfoque del proceso garantiza:

- La consistente comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- El logro de un desempeño eficaz del proceso.

---

[14] HERNANDEZ, Hugo; MARTINEZ, David Y CARDONA, Diego. Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. En: SABER, CIENCIA Y Libertad. Septiembre, 2015, ISSN: 1794-7154, Vol. 11, No.1 Págs. 141-150

- Mejora de los procesos, mediante en la evaluación de datos e información.[15]

- **Objetivos de la Gestión por Procesos**: Dado que la gestión enfocada a procesos, permite repensar las organizaciones y reorganizar los diferentes subprocesos que la integran, para a través de la mejora continua, permitir nuevas definiciones, controles, seguimientos y formas de operación, se han definido unos objetivos esenciales en esta gestión y son los siguientes:

  - Conocer las organizaciones de forma sistémica y desarrollar una visión horizontal de la misma.

  - Favorecer la interacción de equipos de trabajo, para el intercambio de información y la gestión oportuna de soluciones.

  - Hacer partícipe al recurso humano de todo el modelo, con un mayor sentido del compromiso, en cada uno de los procesos que adelante; indistintamente de su posición jerárquica.[16]

- **Proceso:** Básicamente se deriva del latín processus, que significa progreso, avance o adelanto. Bajo estas nuevas orientaciones, los procesos se definen como las diversas actividades que se requieren para generar un resultado, dichas actividades se alimentan de varios componentes (proveedores, insumos, servicios, etc.) que agregan valor al resultado final.[17]

- **Procedimiento:** Medio por el cual es iniciada, llevada a cabo, controlada y definida toda acción que se repite en una organización, este específica quien ha de actuar, como, cuando y donde; mientras que el proceso es, la organización racional de personas, materiales, energía, equipos y procedimientos administrativos en actividad concebidas para producir un resultado final especifico de valor.

---

[15]Norma ISO 9001:2015, editada por el instituto colombiano de Normas Técnicas y certificación ICONTEC Apartado 14237. Bogotá, D.C. Cuarta actualización, 2015. I.C.S.: 03.120.10.

[16] HERNANDEZ, Hugo; MARTINEZ, David Y CARDONA, Diego. Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. En: SABER, CIENCIA Y Libertad. Septiembre, 2015, ISSN: 1794-7154, Vol. 11, No.1 Págs. 141-150

[17] Ibid.,p.35

Los procedimientos sirven como un elemento de control y gestión que reúne las especificaciones, relación y orden de actividades necesarias para cumplir un proceso. La utilidad de los procedimientos es precisar la manera de desarrollar una tarea rutinaria, identificando los elementos y métodos para desarrollar estas actividades y la asignación de responsabilidades, autoridad y ejecución de las mismas.

- **Documentación y caracterización de procesos:** la organización debe determinar los procesos necesarios para su sistema de gestión de calidad y su aplicación en toda la organización; y debe determinar:

  - Las entradas necesarias y los resultados esperados de estos procesos.

  - La secuencia e interacción de estos procesos.

  - Los criterios, métodos, incluyendo mediciones e indicadores de desempeño necesarios para garantizar el funcionamiento eficaz y el control de tales procesos.

  - Los recursos necesarios y garantizar su disponibilidad.

  - La asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos.

  - Los riesgos y oportunidades en conformidad con los requisitos de 6.1; y planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente.

  - Los métodos de seguimiento, medición, según el caso, y la evaluación de los procesos, y si es necesario, los cambios en los procesos para asegurar que se alcanzan los resultados previstos.

  - Las oportunidades de mejora de los procesos y el sistema de gestión de calidad.

La organización debe mantener la información documentada en la medida necesaria para apoyar la operación de procesos y retener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se llevan a cabo según lo planificado.[18]

---

[18]Norma ISO 9001:2015, editada por el instituto colombiano de Normas Técnicas y certificación ICONTEC Apartado 14237. Bogotá, D.C. Cuarta actualización, 2015. I.C.S.: 03.120.10.

- **Control de la Información documentada**

La información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por la Norma Internacional ISO 9001:2015 se debe controlar para asegurar:

- Que esté disponible y adecuada para su uso, donde y cuando sea necesario.

- Que esté protegida de manera adecuada (por ejemplo, para evitar la pérdida de la confidencialidad, el uso indebido, o la pérdida de la integridad.

Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda:

- La distribución, acceso, recuperación y uso.

- Almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad.

- El control de cambios (por ejemplo, control de versiones).

- La retención y disposición.

La información documentada de origen externo que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de calidad se identificará según el caso, y deberá ser controlada.

NOTA: El acceso puede implicar una decisión sobre la autorización para ver sólo la información documentada, o el permiso y la autoridad para ver y cambiar la información documentada.

7.1.1. Antecedentes

En el contexto internacional, según el autor Josué Bonilla García en el año 2008, en la investigación denominada “Calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos en función de la tendencia o no de la certificación ISO 9001:2000”, expuso como objetivo comparar la calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos entre las empresas que cuentan o no con la certificación ISO 9001: 2000. La metodología que se utilizó fue basarse en los ocho principios de los sistemas de gestión de la calidad, lo cual permitió que las organizaciones los

evaluaran y describieran las evidencias/indicadores asociados, determinando su impacto.[19]

En el contexto nacional, según el autor Luis Carlos Arraut Camargo en el año 2010, en el artículo científico sobre la tesis doctoral denominada "La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa", expuso como objetivo identificar el efecto que causa la innovación de tipo organizacional a partir de los sistemas de calidad en la productividad y competitividad de las empresas. La metodología utilizada es de múltiples casos explicativos tomando como unidad de análisis el sector petroquímico-plástico de la ciudad de Cartagena de Indias. Se encontró que las empresas desarrollan este tipo de innovación a partir de sus sistemas de calidad ISO con un efecto positivo en la productividad de las mismas.[20]

En el contexto local, según los autores Maslit Andrea Astaiza Ruiz y Leidi Palechor Jiménez en el año 2016, en la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de la Fundación Funcodelcauca. Se expuso como objetivo documentar los procesos y procedimientos de la "Fundación Funcodelcauca del Municipio de Popayán a mayo 2016".El estudio consiste en "la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento en particular"; esto es necesario para el levantamiento y actualización de los procesos y procedimientos, se debe realizar una observación detallada a la organización y sus colaboradores, lo cual evidenciará las necesidades de la entidad en cuanto a sus procesos y procedimientos.[21]

7.2. MARCO LEGAL

CODELCAUCA se regirá por la constitución política de Colombia, la legislación cooperativa, los reglamentos internos y demás disposiciones legales y

---

[19] BONILLA, Josué. La calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos en función de la tenencia o no de la certificación ISO 9001:2000. Algunas evidencias/indicadores asociados. Estudios Gerenciales, Cali, Colombia, Abril- Junio 2010 vol. 26, núm. 115, pp. 39-64.

[20] CAMARGO, Luis. La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. Revista Escuela de Administración de Negocios. Bogotá, Colombia. Universidad EAN. Julio - Diciembre 2010, ISSN 0120-8160, pp. 22-41.

[21] PALECHOR, Leidi. Elaboración del manual de procesos y procedimientos de la fundación Funcodelcauca, Trabajo de grado. Popayán, Cauca. Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca. Junio, 2016.

reglamentarias que le sean aplicables en su condición de cooperativa especializada en aporte y crédito.

Entre los lineamientos legales que rigen a la Cooperativa CODELCAUCA, se encuentra el Estatuto que reglamenta todas las disposiciones contenidas en el mismo y las que no contempla este documento será resuelto por la Asamblea General, como máxima autoridad, conforme a las leyes que rige este tipo de personas jurídicas y las demás normas concordantes.

El Decreto 1529 de 1990, por el cual se reglamenta el reconocimiento y cancelación de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común, en los departamentos.

La norma establece que el registro de entidades sin ánimo de lucro, están obligadas a contratar un revisor fiscal y certificar los aportes iníciales. La vigilancia e inspección estará a cargo de las Gobernaciones según el Departamento.

8. DIAGNÓSTICO

8.1. DESCRIPCIÒN DEL PROCESO GESTIÒN IDENTIDAD COOPERATIVA

Tabla 1. Descripción de los cargos y perfiles del proceso.

CARGO	FUNCIÓN
COORDINADOR DEL PROCESO	• El Coordinador del Proceso Gestión Identidad Cooperativa es el responsable de administrar el desarrollo de los programas y actividades para los asociados. • Mantener la comunicación y el enlace con otras empresas públicas y privadas de la región. • Presentar informes de novedades al gerente de CODELCAUCA. • Garantizar la autorización de los auxilios a asociados.
GESTOR SOCIAL	• Entregar el apoyo operativo para que CODELCAUCA retenga a su base social y crezca en ella mediante la promoción de actividades sociales y de bienestar que contribuyan a su fidelización, adhesión de su grupo familiar y de terceros, así como extender el posicionamiento del buen nombre de CODELCAUCA ante la comunidad.
PASANTES	• Prestar su apoyo y servicio a todas las actividades impuestas por su jefe inmediato.

Fuente: propia de la investigación.

8.2. ANALISIS DE ENTREVISTAS

Las siguientes fueron las entrevistas realizadas al proceso.

ENTREVISTA REALIZADA AL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA

COOPERATIVA CODELCAUCA

LEVANTAMIENTO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

NOMBRE: Marta Patricia Ordoñez

CARGO: Gestor Social

EXPERIENCIA: 6 años

1. ¿Qué funciones desarrolla usted actualmente?

   Todo el apoyo operativo al proceso en compañía de los aprendices.

2. ¿Cuáles son los subprocesos y procedimientos que lleva a cabo para desarrollar cada una de las funciones?

   Planeación, recepción, facturación, convenios con entidades públicas y privadas.

3. ¿usted cree que son necesarios todos los subprocesos y procedimientos para el desarrollo de las funciones?

   SI (x) NO ( )

   ¿Porque?

   Porque son funciones o actividades que van entrelazadas unas con otras para la ejecución y el cumplimiento del plan de acción y desarrollo de objetivos y metas fijadas en cada periodo, y si nos saltamos algún paso el proceso no es aplicable.

4. ¿Cuál es el objeto de ejecutar estos subprocesos y procedimientos?

   De poderse se pueden ejecutar los procedimientos, pero no se debe, porque cada paso a paso que se da nos lleva a general un alto o bajo nivel de calidad para la empresa.

5. ¿Se podría mejorar o sustituir uno de estos subprocesos y procedimientos?

   Si, según los lineamientos y directrices de la empresa. Pero a futuro todo cambio es para mejorar.

6. ¿Cuáles cree que son las principales funciones que se deben cumplir en este proceso?

- Servicio al cliente: promover portafolio, hacer publicidad, entrega de formatos.

- La responsabilidad y cumplimiento a las actividades a realizar para lograr el objetivo.

- Liquidación y garantía de los auxilios a favor del asociado.

- Recepcionar correspondencia.

- Funciones asignadas.

7. ¿Los subprocesos y procedimientos que usted desarrolla, como contribuyen en las políticas internas de la empresa?

   Contribuyen a cumplir con los parámetros, lineamientos, objetivos y al resultado de lo que se ha propuesto. PHVA.

8. ¿Cuáles cree que deberían ser los objetivos y las metas que debe alcanzar este proceso?

    - La satisfacción del cliente, brindándole toda la información, personal, vía electrónica, escrita.

    - Políticas internas, una mejora continua, conseguir resultados para el proceso.

    - Cumplimiento de la normatividad y las políticas de la Cooperativa.

ENTREVISTA REALIZADA AL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA

COOPERATIVA CODELCAUCA

LEVANTAMIENTO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

NOMBRE: Shadai Manrique

CARGO: Pasante

EXPERIENCIA: Mes y medio

1. ¿Qué funciones desarrolla usted actualmente?

   Manejo de base de datos, logística de eventos.

2. ¿Cuáles son los subprocesos y procedimientos que lleva a cabo para desarrollar cada una de las funciones?

   Planeación, base de datos para realizar llamadas.

3. ¿usted cree que son necesarios todos los subprocesos y procedimientos para el desarrollo de las funciones?

   SI (x) NO ( ) ¿Porque?

4. ¿Cuál es el objeto de ejecutar estos subprocesos y procedimientos?

   El cumplimiento de los objetivos para alcanzar las metas.

5. ¿Se podría mejorar o sustituir uno de estos subprocesos y procedimientos?

   Si.

6. ¿Cuáles cree que son las principales funciones que se deben cumplir en este proceso?

   Planeación, desarrollo y ejecución.

7. ¿Los subprocesos y procedimientos que usted desarrolla, como contribuyen en las políticas internas de la empresa?

   En la interacción de los asociados con la empresa.
8. ¿Cuáles cree que deberían ser los objetivos y las metas que debe alcanzar este proceso?

   Lograr una mejor interacción de los asociados por medio de afiches, pendones, llamadas.

- **Informe**

El presente informe es el resultado del análisis de las entrevistas realizadas al proceso Gestión Identidad Cooperativa de CODELCAUCA, las cuales fueron aplicadas al gestor social y a los pasantes. Al mismo tiempo se encontraron los siguientes hallazgos:

- Existen varias tareas realizadas por una sola persona.
- Alta rotación de personal.
- Ausencia del coordinador del proceso.
- Falta de planeación y direccionamiento estratégico del proceso.
- Falta de estandarización del proceso, para un mejor control.
- Falta de indicadores de gestión de algunos procedimientos.
- No hay documentación del proceso.

Figura 3. Matriz DOFA Proceso Gestión Identidad Cooperativa.

MATRIZ DOFA PROCESO GESTIÒN IDENTIDAD COOPERATIVA	**Fortalezas (F)** **F1. Base de datos sistematizada de asociados.** **F2. Programas y actividades al asociado.** **F3. Buena capacidad de activos.** **F4. Personal capacitado y comprometido.** **F5. Instalaciones para programas y actividades.**	**Debilidades (D)** **D1. Falta de direccionamiento estratégico.** **D2. Falta de documentación del proceso.** **D3. Falta de estandarización del proceso.** **D4. Falta de indicadores de gestión en algunos procedimientos.**
Oportunidades (O) **O1. Sistema de gestión de calidad.** **O2. Satisfacción en los programas desarrollados.** **O3. Alianzas estratégicas con otras empresas de la región.** **O4. Posibilidad de ayudas sociales extranjeras.** **O5. Mayor cobertura en la región.**	Estrategia (F.O) **F1, F4, O1:** Implementación del sistema de gestión de calidad. **F2, F3, O2, O3:** Ampliar y mejorar el portafolio de servicios al asociado. **F4, O4, O5:** Abrir nuevas sedes en zonas estratégicas de la región. **F5, O4:** Mejorar la infraestructura del proceso para un mejor desarrollo de los programas y actividades.	Estrategia (D.O) **D2, O1:** Realizar la documentación del proceso. **D1, O2, O3, O5:** Establecer las estrategias del proceso y de mercadeo para ofrecer un mejor servicio. **D3, O2, O3:** Realizar la estandarización del proceso en todas las sedes de la región para un mayor control. **D4, O2:** Establecer los indicadores de gestión y metas para todo el proceso.
Amenazas (A) **A1. Competencia en el municipio** **A2. Inestabilidad de las tasas de interés bancaria.** **A3. Alta tasa de desempleo en el municipio.** **A4. Retiro de asociados.** **A5. Poca inversión social por parte de entidades públicas.**	Estrategia (F.A) **F1, A1:** implementación de nuevas tecnologías para el desarrollo y fortalecimiento del proceso y del potencial humano. **F2, F4, A5:** Realización de convenios con entidades públicas donde se les retribuye con prestación de servicios. **F3, F5, A3, A4:** Patrocinios con empresas públicas y privadas para realizar actividades benéficas para la comunidad. **F2, A3:** Ofrecer paquetes de promociones y premios para que incrementar el número de socios.	Estrategia (D.A) **D1, D4, A1, A5:** Crear un claro direccionamiento estratégico para el proceso, con el fin de saber a dónde se quiere llegar como organización en la ciudad y el departamento, lo que dará pie a una ventaja competitiva frente a las demás organizaciones del sector. **D2, D3, A1:** Adquirir software especializados para documentar la información, estandarizar el proceso, dando cumplimiento a los objetivos y alcances, llevando una ventaja competitiva ante las demás empresas. **D1, A4:** Realizar control y seguimiento cada mes a los programas ofertados evitando el rechazo y la deserción de los servicios por parte de los asociados.

Fuente: Propia de la investigación

9. PLAN DE ACCIÓN O INTERVENCIÓN

Tabla 2. Actividades para el desarrollo del trabajo.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS
1	Diagnóstico de la empresa.	Andrés Felipe Mosquera Johana Mildred Quinayás Solarte	Transporte Tecnológicos Recurso humano
2	Identificación del proceso	Andrés Felipe Mosquera Johana Mildred Quinayás Solarte	Transporte Tecnológicos Recurso humano
3	Caracterización del proceso.	Andrés Felipe Mosquera Johana Mildred Quinayás Solarte	Transporte Tecnológicos Recurso humano
4	Caracterización de los procedimientos.	Andrés Felipe Mosquera Johana Mildred Quinayás Solarte	Transporte Tecnológicos Recurso humano
5	Creación de instructivos.	Andrés Felipe Mosquera Johana Mildred Quinayás Solarte	Transporte Tecnológicos Recurso humano
6	Creación de indicadores de gestión.	Andrés Felipe Mosquera Johana Mildred Quinayás Solarte	Transporte Tecnológicos Recurso humano
7	Documento consolidado.	Andrés Felipe Mosquera Johana Mildred Quinayás Solarte	Transporte Tecnológicos Recurso humano
8	Documento final.	Andrés Felipe Mosquera Johana Mildred Quinayás Solarte	Transporte Tecnológicos Recurso humano

Fuente: Propia de la investigación

DESARROLLO DEL PLAN DE ACCIÓN

Mediante la recolección de la información, a través del diagnostico y de las entrevistas realizadas al proceso, se pudo determinar con la ayuda del gestor social y enfatizándose en la norma ISO 9001:2015, la lista de los documentos que corresponden a la descripción detallada del proceso y de los procedimientos que se realizan.

Tabla 3. Lista de Documentos.

N°	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DE DOCUMENTO	CODIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1.	Caracterización de proceso	Caracterización Gestión Identidad Cooperativa	GC-01-001	Planificar, desarrollar y ejecutar actividades para el bienestar de los asociados y de sus beneficiarios.
2.	Caracterización de procedimiento.	Procedimiento de dirección y control.	GC-01-002	Desarrollar un plan estratégico para el logro de objetivos y metas.
3.	Caracterización de procedimiento.	Procedimiento de recepción y atención al usuario.	GC-01-003	Brindar atención amable y oportuna a los clientes y personas que lleguen a la empresa.
4.	Caracterización de procedimiento.	Procedimiento de innovación y mejoramiento del portafolio de servicios.	GC-01-004	Identificación del mercado objetivo adaptando los servicios a los clientes para fidelizarlos.
5.	Caracterización de procedimiento.	Procedimiento de organización de actividades.	GC-01-005	Programación, ejecución, logística y presupuesto de actividades.
6.	Caracterización de procedimiento.	Procedimiento de facturación.	GC-01-006	Creación de socios en base de datos, recepción de dinero, elaboración de factura, recaudo de dinero, cruce de facturas con tesorería.
7.	Caracterización de procedimiento.	Procedimiento de medición de satisfacción al cliente.	GC-01-007	Desarrollo de estrategias que permitan conocer y atender las necesidades y requerimientos del cliente.

8.	Caracterización de procedimiento.	Procedimiento de análisis de la competencia.	GC-01-008	Comparación y análisis de tácticas para competir en el mercado local y regional.
9.	Caracterización de procedimiento.	Procedimiento de análisis y mejoramiento del proceso.	GC-01-009	Estudio del proceso y aplicación de acciones correctivas para una mejora continua.

Fuente: Propia de la investigación.

DOCUMENTACIÒN Y LEVANTAMIENTO DEL PROCESO

Tabla 4. Caracterización del Proceso.

CODELCAUCA Te damos crédito	FICHA DE CARACTERIZACIÓN
	Nombre: PROCESO GESTIÓN IDENTIDAD COOPERATIVA.

Objetivo: Programar, presupuestar y desarrollar actividades que generen apoyo y bienestar a los clientes asociados y particulares.

Alcance: Empieza en la planeación del proceso Gestión Identidad Cooperativa, en la programación de actividades y finaliza en la aplicación de acciones correctivas y de mejora.

Tipo: Proceso Misional

Responsable: Coordinador y Gestor Social.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
		Planear y formular el proceso Gestión Identidad Cooperativa.	P	Gerente		
Gerente	Plan estratégico.	Planear el direccionamiento y control del proceso.		Coordinador social y gestor social.	Plan de dirección y control anual.	Clientes y asociados.
Clientes	Necesidad de servicio	Planear la recepción y atención al usuario.		Gestor social	Lista de requerimientos del cliente.	Clientes y asociados.

Clientes	Necesidades clientes, portafolio de servicios.	Crear el procedimiento de innovación y mejoramiento del portafolio de servicios.	**H**	Coordinador social y gestor social.	Portafolio de servicios publicado.	Proceso de marketing.
		Realizar la organización, programación y ejecución de actividades.		Gestor social.	Logística e inventario de actividades mensual.	Clientes y asociados.
		Recaudo de dinero, elaboración de facturas y contabilización.		Gestor social.	Facturas, liquidaciones.	Proceso contable.
Gerente	Quejas, reclamos, peticiones.	Procedimiento de medición y verificación de la satisfacción del cliente.	**V**	Coordinador y gestor social.	Encuestas de satisfacción de clientes.	Proceso de análisis y mejoramiento.
	Competencia, retiro de clientes	Procedimiento de análisis de la competencia.		Coordinador y gestor social.	Informe de tendencias del mercado.	Proceso de análisis y mejoramiento.
Gerente	Plan de mejoramiento.	Aplicar acciones correctivas y preventivas.	**A**	Gerencia y coordinador social.	Acciones correctivas y acciones de mejora.	Proceso de calidad.

Fuente: Propia de la investigación.

Tabla 5. Procedimiento de dirección y control.

CODELCAUCA Te damos crédito		**PROCEDIMIENTO DE DIRECCION Y CONTROL** **OBJETIVO:** Planeación de las actividades, cursos, talleres, presupuesto y cronograma de actividades anual, inventarios de bienes físicos y activos. **ALCANCE:** Inicia con el plan estratégico y termina con el plan de dirección y control anual.		
Nº	**ACTIVIDADES**	**DESCRIPCION**	**RESPONSABLE**	**EVIDENCIA**
1	Desarrollar la programación de actividades.	Determinar los cursos, talleres que se van a ofrecer, teniendo en cuenta las temporadas, tendencias del mercado y requerimientos de los clientes.	Gerente y Coordinador social.	Programas, cursos, talleres.
2	Hacer el presupuesto.	Estimar el presupuesto de las actividades para todo el año.	Gerente y Coordinador social.	Presupuesto anual.
3	Hacer el cronograma.	Realizar el cronograma de actividades para todo el año con fechas y horarios.	Gerente y Coordinador social.	Cronograma anual.
4	Realizar el inventario.	Manejar y controlar el inventario de los implementos publicitarios, logísticos, equipos, etc. De la cooperativa empleados en las actividades del bienestar social.	Gerente y Coordinador social.	Inventario anual.
5	Hacer los convenios y patrocinios.	Realizar los convenios con las entidades públicas y privadas para la prestación de auxilios y beneficios a los asociados.	Gerente y coordinador social.	Convenios, contratos.
6	Capacitar y entrenar al personal.	Realizar entrenamiento y capacitación al personal a cargo sobre los servicios del proceso, cuando existan pasantes.	Coordinador social y gestor social.	Programa de capacitación.
7	Presentar informes a la gerencia.	Elaborar y presentar mensualmente los informes de ejecución del fondo de solidaridad y otros.	Coordinador social y gestor social.	Informes.
8	Crear el plan	Una vez definidos las actividades, presupuesto, cronograma, se pone en marcha el plan.	Coordinador social y gestor social.	Plan de acción.

Fuente: Propia de la investigación.

Tabla 6. Procedimiento de recepción y atención al usuario.

CODELCAUCA Te damos crédito	**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO** **OBJETIVO:** Desarrollar estrategias que permitan la comunicación con el cliente, con el fin de brindarle un buen servicio atendiendo sus requerimientos. **ALCANCE:** Inicia con el contacto con el cliente hasta la venta o prestación del servicio.

Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE	EV IDENCIA
1	Iniciar el contacto con el cliente.	Atender amable, cortes y ágil al cliente; motivar al cliente a hablar para obtener información de sus necesidades.	Gestor social	Protocolo.
2	Promover el portafolio de servicios.	Ofrecer los servicios del portafolio a los clientes y asociados, invitarlos a participar de ellos.	Gestor social	
3	Realizar la preinscripción a los programas.	Llenar un formato de preinscripción para saber el número de personas que están interesadas en los cursos y talleres.	Gestor social	Formato de preinscripción.
4	Realizar la inscripción de los asociados a la base de datos.	Revisar la base de datos de los asociados/clientes potenciales y crear los nuevos clientes; establecer los contactos para ofrecer los convenios y servicios.	Gestor social	Base de datos.
5	Registro de datos de los clientes en la base de datos.	Registrar los datos de los clientes y asociados que participen en las actividades.	Gestor social	Registro
6	Seguimiento al cliente	Realizar llamadas continuas a los asociados y clientes, invitándoles a participar de los servicios y realizando encuestas para ver que le pareció el servicio prestado.	Gestor social	Plan de seguimiento y satisfacción al cliente.

Fuente: Propia de la información

Tabla 7. Procedimiento de creación de Portafolio.

CODELCAUCA Te damos crédito		**PROCEDIMIENTO DE INNOVACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.** **OBJETIVO:** Elaborar un documento donde se detallen los principales servicios y beneficios que presta el proceso gestión identidad cooperativa. **ALCANCE:** Inicia con la planeación y diseño del portafolio hasta la publicación del mismo.		
Nº	**ACTIVIDADES**	**DESCRIPCION**	**RESPONSABLE**	**EVIDENCIA**
1	Actualización e innovación del portafolio de servicios.	Determinar las características y presupuesto del portafolio de servicios, los medios de difusión.	Gerente y Coordinador social.	Diseño del portafolio de servicios.
2	Estudiar el mercado objetivo.	Definir al cliente y llegar a él.	Gerente y Coordinador social.	Estudio de mercado.
3	Seleccionar los servicios que se van a presentar.	Sugerencias de asociados y particulares.	Gerente y Coordinador social.	Formato de servicios.
4	Publicar portafolio.	Hacer público el portafolio, difundiéndolo por los medios de comunicación y en físico.	Gerente y Coordinador social.	Portafolio de servicios publicado.

Fuente: Propia de la investigación.

Tabla 8. Procedimiento de organización de actividades.

CODELCAUCA Te damos crédito	**PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES** **OBJETIVO:** Realizar la programación de las actividades mensuales. **ALCANCE:** Inicia con la elaboración del manual y termina con la prestación del servicio.			
Nº	**ACTIVIDADES**	**DESCRIPCION**	**RESPONSABLE**	**EVIDENCIA**
1	Programación de actividades para el mes.	Desarrollo de los programas, cursos, talleres en el mes, tomando en cuenta las temporadas y fechas especiales.	Coordinador y gestor social.	Programas, cursos, talleres.
2	Planear la logística de las actividades.	Cotizar los sitios para realizar los eventos, los premios, el material de uso y consumo.	Coordinador y gestor social.	Logística de actividades mensual.
3	Realizar compras para el desarrollo de actividades.	Realizar compras con recursos de caja menor o en el desarrollo de actividades de bienestar social.	Coordinador y gestor social.	Recibos de caja, facturas.
4	Implementación del programa.	Realización de las actividades.	Coordinador y gestor social.	Programa de actividades y cursos para el mes.

Fuente: Propia de la investigación.

Tabla 9. Procedimiento de facturación.

CODELCAUCA Te damos crédito	**PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN** **OBJETIVO:** Tramitar el recaudo y liquidación de actividades realizadas. **ALCANCE:** Inicia con la recepción del dinero y termina con la elaboración de la factura.

Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Venta del servicio.	Hacer la venta del servicio a los clientes y asociados, generando la factura correspondiente.	Coordinador social y gestor social.	Facturas
2	Recaudo de dinero.	Realizar el recaudo de dinero producto de las actividades de bienestar social.	Coordinador social y gestor social.	Formato de recaudo
3	Ingreso del dinero de actividades al sistema de información.	Efectuar el ingreso del dinero de las actividades de bienestar social al sistema de información generando la facturación correspondiente.	Coordinador social y gestor social.	Base de datos
4	Liquidación de auxilios y beneficios sociales.	Liquidar y garantizar la autorización de los auxilios a favor de los asociados en los términos establecidos en los reglamentos, remitiendo para su autorización y pago a contabilidad.	Coordinador social y gestor social.	Formatos de liquidación
5	Tramite de pagos.	Tramitar el pago a entidades convenio sobre los productos vendidos.	Coordinador social y gestor social.	Facturas
6	Cruce de facturas con tesorería.	Semanalmente se realiza la contabilización y cruce de facturas con tesorería.	Coordinador social y gestor social.	Informe mensual.

Fuente: Propia de la investigación.

Tabla 10. Procedimiento de medición de satisfacción al cliente.

CODELCAUCA Te damos crédito		**PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE** **OBJETIVO:** Determinar mediante calificación la satisfacción de los socios y clientes en cuanto al servicio prestado y a sus requerimientos. **ALCANCE**: Inicia con la realización de encuestas y termina con la elaboración de resultados obtenidos.		
Nº	**ACTIVIDADES**	**DESCRIPCION**	**RESPONSABLE**	**EVIDENCIA**
1	Elaboración de encuestas.	Se aplican encuestas a los clientes y asociados para conocer las sugerencias, quejas, recomendaciones frente al servicio.	Coordinador social y Gestor social.	Encuestas
2	Tabular resultados obtenidos de las encuestas.	Por medio de herramientas informáticas, ordenar el resultado de las preguntas.	Coordinador social y Gestor social.	Documento.
3	Analizar e interpretar resultados.	Analizar e interpretar los resultados obtenidos, apoyándose en graficas.	Coordinador social y Gestor social.	Informe.
4	Implementar correctivos.	Tomar medidas y estrategias que permitan el óptimo desarrollo y mejoramiento del procedimiento.	Coordinador social y Gestor social.	Documento.
5	Elaboración del informe final.	Hacer entrega del informe, donde se detalle la situación actual del procedimiento.	Coordinador social y Gestor social.	Informe.

Fuente: Propia de la investigación.

Tabla 11. Procedimiento de análisis de la competencia.

CODELCAUCA Te damos crédito	**PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE LA COMPETENCIA DE BIENESTAR SOCIAL.** **OBJETIVO:** Analizar el mercado local, nuevas tendencias, innovación del servicio de bienestar social a asociados y particulares en las cooperativas. **ALCANCE:** Inicia con el estudio de mercado y termina con un estudio de comparación.			
Nº	**ACTIVIDADES**	**DESCRIPCION**	**RESPONSABLE**	**EVIDENCIA**
1	Estudio de mercado.	Se debe realizar un estudio de mercado a nivel local y regional, teniendo en cuenta las actividades que realizan las otras cooperativas, con el fin de implementar o mejorar sus servicios.	Coordinador social y Gestor social.	Informe.
2	Estudio de comparación.	Se realizan encuestas a los clientes sobre los servicios prestados y nuevos servicios que les gustaría se implementaran en la cooperativa para su beneficio.	Coordinador social y Gestor social.	Estudio de comparación.

Fuente: Propia de la investigación.

Tabla 12. Procedimiento de análisis y mejoramiento del proceso.

	PROCEDIMIENTO DE ANALISIS Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO. **OBJETIVO:** Identificar las fallas y realizar acciones correctivas y planes de mejoramiento. **ALCANCE:** Inicia con el análisis de proceso y termina con las acciones de mejora y correctivos.			
Nº	**ACTIVIDADES**	**DESCRIPCION**	**RESPONSABLE**	**EVIDENCIA**
1	Cuestionario de la cadena de valor.	Mediante un cuestionario se evalúa cada paso a paso que se cumple en la cooperativa y las recomendaciones y sugerencias de los empleados del proceso.	Coordinador social y Gestor social.	Cuestionario
2	Análisis de cuestionarios.	Se analizan los cuestionarios, se realiza un informe de acciones correctivas y preventivas.	Coordinador social y Gestor social.	Informe
4	Implementación de correctivos y acciones de mejora	Se replantean los objetivos y las metas, para el logro de nuevos resultados.	Coordinador social y Gestor social.	Plan de mejoramiento.

Fuente: Propia de la investigación.

Tabla 13. Indicador de gestión procedimiento de dirección y control.

INDICADOR DE GESTION DEL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA						
DEFINICION DEL INDICADOR						
Código del indicador	0.001	Indicador	Adquisición de nuevas tecnologías.		Tipo de indicador	Estratégico
					Tablero de indicadores	Si
Objetivo del indicador	Simplificación de procesos, a través de la aplicación de una plataforma tecnológica que ayude al mejoramiento y estandarización de la información.			Pertinencia del indicador	Permite conocer la utilidad de la tecnología al aplicarla al proceso.	
Unidad de medida	Porcentaje			Definición de variables de la fórmula	Utilidad de la tecnología y Rendimiento tecnología	
Fórmula para su calculo	(Utilidad de la tecnología/Rendimiento tecnología)*100			Aspectos metodológicos	Debe tenerse en cuenta el personal de la empresa y las capacitaciones para el manejo de la tecnología.	
Fuente de los datos	Registro del procedimiento de dirección y control.			Periodicidad/ fechas de medición	Anual	
Responsable de generar el indicador	Gerente y coordinador social.			Responsables del seguimiento del indicador	Gerencia.	
Línea de base	**60%**	**Meta**	**100%**	**Rango de evaluación**	**BUENO 100%**	**MALO X < 40%**

Fuente: Propia de la investigación.

Tabla 14. Indicador de gestión procedimiento de recepción y atención al usuario.

INDICADOR DE GESTION DEL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA						
DEFINICION DEL INDICADOR						
Código del indicador	0.002	Nombre del Indicador	Incentivos de servicio.		Tipo de indicador	Estratégico
					Tablero de indicadores	Si
Objetivo del indicador	Mantener la información de los programas y servicios a la mano de los usuarios, brindando una experiencia memorable.			Pertinencia del indicador	Permite un Incremento en las ventas de programas.	
Unidad de medida	Porcentaje.			Definición de variables de la fórmula	Número de usuarios matriculados en los programas. Total de usuarios informados sobre los programas.	
Fórmula para su calculo	(Total de usuarios matriculados/ Total de usuarios informados)*100			Aspectos metodológicos	Debe tenerse en cuenta la cantidad programas que se van a abrir, la publicidad y estrategias de marketing para llegar a los usuarios.	
Fuente de los datos	Registro de gestión del procedimiento de recepción y atención al usuario.			Periodicidad/ fechas de medición	Trimestral.	
Responsable de generar el indicador	Gestor social.			Responsables del seguimiento del indicador	Gerente.	
Línea de base	**70%**	**Meta**	**100%**	**Rango de evaluación**	**BUENO 100%**	**MALO X < 40%**

Fuente: propia de la investigación.

Tabla 15. Indicador de gestión procedimiento de creación de portafolio.

INDICADOR DE GESTION DEL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA						
DEFINICION DEL INDICADOR						
Código del indicador	0.001	Indicador	Nuevos programas.		Tipo de indicador	Estratégico.
					Tablero de indicadores	Si
Objetivo del indicador	Crear mejores servicios y programas innovadores y nuevos.			Pertinencia del indicador	Permite conocerla variedad de programas y cursos de preferencia frente a los anteriores.	
Unidad de medida	Porcentaje			Definición de variables de la fórmula	Nº de programas nuevos Nº de programas anteriores	
Fórmula para su cálculo	(Nº de Programas abiertos / total programas ofertados) x 100			Aspectos metodológicos	Debe tenerse en cuenta la cantidad de asociados, las nuevas tendencias en cursos y las temporadas.	
Fuente de los datos	Registro de gestión del procedimiento de creación de portafolio.			Periodicidad/ fechas de medición	Trimestral.	
Responsable de generar el indicador	Coordinador social.			Responsables del seguimiento del indicador	Gerente.	
Línea de base	**80%**	**Meta**	**100%**	**Rango de evaluación**	**BUENO 100%**	**MALO X < 40%**

Fuente: propia de la investigación.

Tabla 16. Indicador de gestión procedimiento de organización de actividades.

INDICADOR DE GESTION DEL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA						
DEFINICION DEL INDICADOR						
Código del indicador	0.001	Indicador	Tasa de participantes matriculados.		Tipo de indicador	Estratégico.
					Tablero de indicadores	Si
Objetivo del indicador	Incrementar la participación de los asociados y usuarios en los programas y servicios.			Pertinencia del indicador	Permite conocer la cantidad de usuarios inscritos a los programas y servicios.	
Unidad de medida	Porcentaje			Definición de variables de la fórmula	Número de personas matriculadas a los cursos y programas. Total de los cupos ofrecidos para programas y cursos.	
Fórmula para su calculo	(número de asociados -número de matriculados) / total de Cupos Ofrecidos)*100			Aspectos metodológicos	Debe tenerse en cuenta la cantidad de cupos ofrecidos, el número de clientes y asociados y la cantidad de personas matriculadas.	
Fuente de los datos	Registro de gestión del Procedimiento Organización de Actividades.			Periodicidad/ fechas de medición	Mensual.	
Responsable de generar el indicador	Coordinador social.			Responsables del seguimiento del indicador	Gerente.	
Línea de base	**60%**	**Meta**	**100%**	**Rango de evaluación**	**BUENO 100%**	**MALO X < 40%**

Fuente: propia de la investigación.

Tabla 17. Indicador de gestión procedimiento de facturación.

INDICADOR DE GESTION DEL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA						
DEFINICION DEL INDICADOR						
Código del indicador	0.001	Indicador	Entrega de auxilios.		Tipo de indicador	Estratégico.
					Tablero de indicadores	Si
Objetivo del indicador	Determinar la cantidad de auxilios entregados a los asociados semanalmente.			Pertinencia del indicador	Permite conocer la cantidad de de auxilios entregados sobre los solicitados semanalmente.	
Unidad de medida	Porcentaje			Definición de variables de la fórmula	Cantidad de auxilios entregados. Cantidad de auxilios solicitados.	
Fórmula para su calculo	(Nº de auxilios entregados/N° de auxilios solicitados)*100			Aspectos metodológicos	Debe tenerse en cuenta la cantidad de auxilios disponibles mes a mes; teniendo en cuenta la cantidad y el monto con respecto al año anterior.	
Fuente de los datos	Registro de gestión del Proceso de Facturación.			Periodicidad/ fechas de medición	Mensual	
Responsable de generar el indicador	Coordinador social.			Responsables del seguimiento del indicador	Gerente.	
Línea de base	**70%**	**Meta**	**100%**	**Rango de evaluación**	**BUENO 100%**	**MALO X < 40%**

Fuente: propia de la investigación.

Tabla 18. Indicador de gestión procedimiento de medición de satisfacción al cliente.

INDICADOR DE GESTION DEL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA						
DEFINICION DEL INDICADOR						
Código del indicador	0.001	Indicador	Satisfacción de los usuarios.		Tipo de indicador	Estratégico.
					Tablero de indicadores	Si
Objetivo del indicador	Mantener un alto nivel de satisfacción de los usuarios de la organización, conociendo sus requerimientos y expectativas frente al servicio.			Pertinencia del indicador	Permite conocer la opinión y sugerencias de los usuarios frente a los servicios prestados.	
Unidad de medida	Porcentaje			Definición de variables de la fórmula	Cantidad de usuarios satisfechos e insatisfechos frente al servicio. Total de usuarios atendidos.	
Fórmula para su calculo	(Nº Usuarios satisfechos / Total de Usuarios atendidos) x 100			Aspectos metodológicos	Debe tenerse en cuenta el número de asociados, el número de asociados y asistente a las actividades.	
Fuente de los datos	Registro de gestión del Procedimiento de Medición de Satisfacción al cliente.			Periodicidad/ fechas de medición	Mensual.	
Responsable de generar el indicador	Gerente coordinador social.			Responsables del seguimiento del indicador	Gerente.	
Línea de base	**70%**	**Meta**	**100%**	**Rango de evaluación**	**BUENO 100%**	**MALO X < 40%**

Fuente: propia de la investigación.

Tabla 19. Indicador de gestión procedimiento de análisis de la competencia.

INDICADOR DE GESTION DEL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA						
DEFINICION DEL INDICADOR						
Código del indicador	0.001	Indicador	Incremento de convenios estratégicos.		Tipo de indicador	Estratégico.
					Tablero de indicadores	Si
Objetivo del indicador	Ofrecer nuevos y mejores convenios para los asociados.			Pertinencia del indicador.	Permite brindar mejores servicios a los asociados.	
Unidad de medida	Porcentaje			Definición de variables de la fórmula.	Convenios actuales con entidades públicas y privadas. Convenios anteriores con entidades públicas y privadas.	
Fórmula para su calculo	(Convenios actuales / Total convenios) x 100			Aspectos metodológicos	Debe tenerse en cuenta el personal de la empresa que está a punto de ser profesional.	
Fuente de los datos	Registro de gestión del Procedimiento de Análisis de la Competencia.			Periodicidad/ fechas de medición	Semestral.	
Responsable de generar el indicador	Gerente.			Responsables del seguimiento del indicador	Gerente.	
Línea de base	**60%**	**Meta**	**100%**	**Rango de evaluación**	**BUENO 100%**	**MALO X < 40%**

Fuente: propia de la investigación.

10. CONCLUSIONES

Durante la elaboración de la practica empresarial en la Cooperativa CODELCAUCA, en estos cuatro meses, se logró hacer un estudio del proceso Gestión Identidad Cooperativa también conocido como Bienestar Social, enfatizándose en el levantamiento de la estructura documental, la caracterización y documentación de la información, la creación de los indicadores de gestión y metas bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Se pudo determinar que la importancia de este proceso radica en el apoyo y bienestar que se le brinda a los asociados, hecho que se le retribuye a la empresa encaminándola hacia su crecimiento interno y externo; además se lograron identificar algunas falencias en compañía de los funcionarios.

En primera medida se detecto que el proceso venía funcionando acorde a lo que se había venido trabajando como fundación, con sus respectivas funciones y con el personal a cargo, pero últimamente se observa rotación de personal, ausencia del coordinador del proceso, falta de publicidad desde el proceso, falta de un buen portafolio de servicios en físico para una mejor interacción del cliente con la empresa; sobrecargo de funciones, falta de orden, falta de una estandarización de procesos en todas las sedes, lo cual perjudica a la empresa y la conlleva a un desorden administrativo.

La realización de esta práctica empresarial fue establecida como un consenso de mutuo acuerdo para que el trabajo brinde un orden al proceso, facilite las labores, el desarrollo de las funciones y se puedan solucionar obstáculos que impiden alcanzar la eficacia y optimización de recursos. Hay que tener en cuenta que todo levantamiento de procesos realizado en la cooperativa CODELCAUCA, es un hecho que contribuye a la certificación de calidad de la cooperativa.

11. RECOMENDACIONES

En el levantamiento de la estructura documental al Proceso Gestión Identidad Cooperativa se encontró que la organización ha venido realizando varios cambios en estos últimos cinco años, ya que este proceso hace un tiempo estaba funcionando como una fundación asociada a la cooperativa y hoy en día hace parte de uno de los procesos misionales de la cooperativa.

Como estudiantes y ya como futuros profesionales, hemos implementado nuestros conocimientos adquiridos durante todo el recorrido por la universidad y las enseñanzas suministradas por cada uno de los docente, fundamento que nos brinda la certeza de hacer las cosas bien y de que todo el trabajo que se está realizando en la cooperativa debe ser aprovechado al máximo, porque es un beneficio tanto para los asociados como para sus directivos; se espera que el levantamiento de este proceso ayude a mantener el orden y facilite las tareas, porque todo trabajo que se realice con orden se verá reflejado en la satisfacción de los asociados y clientes, haciendo que esta parte de la organización que es su cara al cliente, brinde un excelente servicio, tenga una buena comunicación e interacción con el cliente y cuente con unos servicios que motiven al usuario a hacer parte de la cooperativa.

Se recomienda a la cooperativa aplicar la guía documental del proceso, realizando control y seguimiento del proceso cada tres meses, archivar la información para hacer comparaciones y mejoras cada año, replantear los objetivos y metas, manejar la publicidad desde el proceso para generar un mayor acercamiento con los asociados y clientes, implementar tecnologías y bases de datos que permitan la estandarización de los procesos en todas las sedes, evitar la rotación de personal del proceso para no retrasar el cumplimiento adecuado de las funciones; además se recomienda seguir trabajando en el levantamiento de los demás procesos para obtener la certificación de calidad y su respectivo manual de calidad, lo cual le va a ayudar expandirse en el mercado local, regional, nacional e internacional abriendo puertas y fidelizando a más clientes.

12. BIBLIOGRAFIA

Pagina Web
CODELCAUCA, Te damos crédito. [En línea] [Citado el 12 de septiembre de 2017]. Disponible en: http://www.codelcauca.com.co/

Libro
Norma ISO 9001:2015, editada por el instituto colombiano de Normas Técnicas y certificación ICONTEC Apartado 14237. Bogotá, D.C. Cuarta actualización, 2015. I.C.S.: 03.120.10.

Artículo de revista
HERNANDEZ, Hugo; MARTINEZ, David y CARDONA, Diego. Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. En: SABER, CIENCIA Y Libertad. Septiembre, 2015, ISSN: 1794-7154, Vol. 11, No.1 Págs. 141-150.

Artículo de revista
MIRA, José, LORENZO, Susana, RODRIGUEZ, Jesús y BUILD, José. Concepto y modelos de calidad. Hacia una definición de calidad asistencial. En: Papeles del Psicólogo1999. Vol. 74.

Artículo de revista
CRUZ, Fanny; LOPEZ, Andrea y RUIZ, Consuelo. Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. En: Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo. 2017. Vol. 17, no. 1, pp. 59-69.

Artículo de revista
BONILLA, Josué. La calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos en función de la tenencia o no de la certificación ISO 9001:2000. Algunas evidencias/indicadores asociados. En: Estudios Gerenciales.2010. Vol. 26, no. 115, pp. 39-64.

Artículo de revista
CAMARGO, Luis. La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. En: Revista Escuela de Administración de Negocios. 2010. Bogotá, Colombia. Universidad EAN, ISSN 0120-8160, pp. 22-41.

Tesis, trabajos de grado
PALECHOR, Leidi. Elaboración del manual de procesos y procedimientos de la fundación Funcodelcauca, Tesis de grado. Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca. Junio, 2016.

Articulo de revista
RIAÑO, Sebastián, Revista: Gerencie, Octubre, 2017.

Articulo de revista
BORGHI, Alicia, Revista Coyuntura económica. Marzo, 2010.

GLOSARIO DE TERMINOS

- **Identidad:**"Identidad es la expresión visual de la organización, según la visión que tiene de sí misma y según cómo le gustaría ser vista por otros" (Selame y Selame -1988-). Es decir, una compañía forja su Identidad, de acuerdo a lo que cree y piensa de sí misma y de acuerdo a como quisiera instalarse en la mente del público.[22]

- **Cooperativa:** Una cooperativa es una asociación de personas que se unen de forma voluntaria para atender y satisfacer en común sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales, de salud, educación y culturales mediante una empresa que es de propiedad colectiva y de gestión democrática.[23]

[22] http://coyunturaeconomica.com/empresas/definir-la-identidad-de-su-empresa

[23] https://www.gerencie.com/cooperativas.html

ANEXOS

Anexo A. Entrevista Aplicada a Cogestor Social

ENTREVISTA REALIZADA AL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA

COOPERATIVA CODELCAUCA

LEVANTAMIENTO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

NOMBRE: Marta Patricia Ordoñez

CARGO: Gestor Social

EXPERIENCIA: 6 años

9. ¿Qué funciones desarrolla usted actualmente?

   Todo el apoyo operativo al proceso en compañía de los aprendices.

10. ¿Cuáles son los subprocesos y procedimientos que lleva a cabo para desarrollar cada una de las funciones?

    Planeación, recepción, facturación, convenios con entidades públicas y privadas.

11. ¿usted cree que son necesarios todos los subprocesos y procedimientos para el desarrollo de las funciones?

    SI (x) NO ( )

    ¿Porque?

    Porque son funciones o actividades que van entrelazadas unas con otras para la ejecución y el cumplimiento del plan de acción y desarrollo de objetivos y metas fijadas en cada periodo, y si nos saltamos algún paso el proceso no es aplicable.

12. ¿Cuál es el objeto de ejecutar estos subprocesos y procedimientos?

De poderse se pueden ejecutar los procedimientos, pero no se debe, porque cada paso a paso que se da nos lleva a general un alto o bajo nivel de calidad para la empresa.

13. ¿Se podría mejorar o sustituir uno de estos subprocesos y procedimientos?

    Si, según los lineamientos y directrices de la empresa. Pero a futuro todo cambio es para mejorar.

14. ¿Cuáles cree que son las principales funciones que se deben cumplir en este proceso?

- Servicio al cliente: promover portafolio, hacer publicidad, entrega de formatos.
- La responsabilidad y cumplimiento a las actividades a realizar para lograr el objetivo.
- Liquidación y garantía de los auxilios a favor del asociado.
- Recepcionar correspondencia.
- Funciones asignadas.

15. ¿Los subprocesos y procedimientos que usted desarrolla, como contribuyen en las políticas internas de la empresa?

    Contribuyen a cumplir con los parámetros, lineamientos, objetivos y al resultado de lo que se ha propuesto. PHVA.

16. ¿Cuáles cree que deberían ser los objetivos y las metas que debe alcanzar este proceso?

    - La satisfacción del cliente, brindándole toda la información, personal, vía electrónica, escrita.
    - Políticas internas, una mejora continua, conseguir resultados para el proceso.
    - Cumplimiento de la normatividad y las políticas de la empresa.

Fuente: propia de la investigación

Anexo B. Entrevista aplicada a Pasante

ENTREVISTA REALIZADA AL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA
COOPERATIVA CODELCAUCA
LEVANTAMIENTO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

NOMBRE: Shadai Manrique

CARGO: Pasante

EXPERIENCIA: Mes y medio

9. ¿Qué funciones desarrolla usted actualmente?

   Manejo de base de datos, logística de eventos.

10. ¿Cuáles son los subprocesos y procedimientos que lleva a cabo para desarrollar cada una de las funciones?

    Planeación, base de datos para realizar llamadas.

11. ¿usted cree que son necesarios todos los subprocesos y procedimientos para el desarrollo de las funciones?

    SI (x) NO ( ) ¿Porque?

12. ¿Cuál es el objeto de ejecutar estos subprocesos y procedimientos?

    El cumplimiento de los objetivos para alcanzar las metas.

13. ¿Se podría mejorar o sustituir uno de estos subprocesos y procedimientos?

    Si.

14. ¿Cuáles cree que son las principales funciones que se deben cumplir en este proceso?

    Planeación, desarrollo y ejecución.

15. ¿Los subprocesos y procedimientos que usted desarrolla, como contribuyen en las políticas internas de la empresa?

En la interacción de los asociados con la empresa.

16. ¿Cuáles cree que deberían ser los objetivos y las metas que debe alcanzar este proceso?

    Lograr una mejor interacción de los asociados por medio de afiches, pendones, llamadas.

Fuente: propia de la investigación

Anexo C. Diseño Portafolio de servicios

Fuente: Codelcauca.

Anexo D. Formato de Factura

CODELCAUCA
Te damos crédito

COOPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA - CODELCAUCA
VIGILADO SUPERINTENDENCIA ECONOMIA SOLIDARIA
(S.E.S.)
RESOLUCION No. 1177 DE OCTUBRE 30 DE 2000
RESOLUCION DIAN FACTURACION 18762002707473
DEL 1 AL 10000
FECHA FORMALIZACION MARZO 27/2017

NIT 800.077.665-0
PERSONERIA JURIDICA RESOLUCION No. 1210 DE JUNIO
13 DE 1989
CALLE 4 No. 13 - 40 TELEFONO: 8391589
WWW.CODELCAUCA.COM.CO - bienestarsocial@codelcauca.com.co

FACTURA DE VENTA

CLIENTE NIT ó C.C.
DIRECCION **TELEFONO**
CIUDAD
OBSERVACIONES

FECHA

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	PRECIO UNIT.	TOTAL

FORMA DE PAGO: Contado **C. Ingreso No.**
Préstamo Aceptación No.
No. CHEQUE _____ BANCO _____

SUB.TOTAL
I.V.A.
Otros cargos
y descuentos

ELABORADO POR APROBADO POR FIRMA ASOCIADO

Fuente: propia de la investigación.

Anexo E. Formato de Recibo de Caja

CODELCAUCA
Te damos crédito

COOPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA - CODELCAUCA
NIT 800.077.665-0
AGENCIA POPAYAN BIENESTAR SOCIAL
CALLE 4 No. 13 - 40 TELEFONO: 8391589
WWW.CODELCAUCA.COM.CO - bienestarsocial@codelcauca.com.co

RECIBO DE CAJA
PROVISIONAL
No. 3740

FECHA DIA MES AÑO

NUMERO DE CEDULA NOMBRE
TERCERO

MONTO EN LETRAS:

DESCRIPCION:

NOMBRE
QUIEN RECIBE

NOMBRE
TERCERO

Fuente: propia de la investigación.

Anexo F. Formato de Satisfacción de Clientes

CODELCAUCA
Te damos crédito

¡Te Damos Crédito!

Curso: _____ Total horas: _____
Instructor: _____ fecha: _____ horario: _____

Por favor, conteste en la manera más honesta posible las siguientes preguntas. No es necesario que escriba su nombre. Toda sugerencia adicional que nos aporte se la agradeceremos e intentaremos realizar los mejoramientos pertinentes en las próximas actividades. Por favor, evalúe, en la escala de 1-5.

Muchas gracias.

1. UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS ABORDADOS EN EL CURSO. Importancia y utilidad que han tenido para usted los temas tratados en el curso.
   1 2 3 4 5
2. METODOLOGIA UTILIZADA EN EL CURSO. Respecto a los métodos y estrategias utilizadas por el Docente para impartir los contenidos fue:
   1 2 3 4 5
3. GRADO DE MOTIVACION DEL DOCENTE. Nivel de participación y de motivación ofrecido por el Docente fue:
   1 2 3 4 5
4. CLARIDAD DE LA EXPOSICION POR PARTE DEL DOCENTE. Respecto al lenguaje y órden dado al curso.
   1 2 3 4 5
5. NIVEL DE ASIMILACIÓN Y COMPROMISO PERSONAL CON LOS TEMAS ABORDADOS. Evalúese a usted mismo en el grado de motivación en interés personal para atender y seguir la clase y sus actividades.
   1 2 3 4 5
6. CALIDAD DEL MATERIAL DE APOYO ENTREGADO POR EL DOCENTE.
   1 2 3 4 5

7. ¿INFRAESTRUCTURA Y COMODIDAD DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN?
   1 2 345
8. CALIDAD Y CLARIDAD DE LOS EJEMPLOS ENTREGADOS (si aplica para el curso).
   1 2 3 4 5
9. ¿CUMPLIMIENTO DEL HORARIO Y DEL PROGRAMA?
   1 2 3 4 5
10. ¿SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS PRÓXIMAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÒN?
    _____
    _____
11. ¿EN QUE CURSOS Y TALLERES ESTARIA INTERESADO PARTICIPAR?
    _____
    _____
12. ¿EN QUE HORARIOS (DIA Y HORA) LE GUSTARIA QUE SE REALICEN LOS CURSOS EN CULES ESTARIA INTERESADO?
    _____
    _____
    _____
    _____
    _____
    _____

Si el espacio no es suficiente por favor continuar al respaldo de la hoja.

Realizado por: Dirección Comercial	Revisado por: Comité de Educación	Aprobado por: Comité de Educación.

Fuente: Codelcauca

Anexo G. Formato de Auxilios para Revisión y Pago.

CODELCAUCA Te damos crédito			ENTREGA DE AUXILIOS PARA REVISIÓN Y PAGO.			
FECHA DE RECIBIDO	CEDULA	BENEFICIARIO (A)	CONCEPTO	VALOR	FECHA DE ENTREGA	FIRMA DE RECIBIDO

Fuente: propia de la investigación.

Anexo H. Plan de Acción.

CODELCAUCA Te damos crédito			PLAN DE ACCIÓN			FECHA:
ACTIVIDAD	**TIPO DE ACCIÓN**	**RESPONSABLE**	**FECHA DE PLANEACIÓN**	**FECHA DE REALIZACIÓN**	**SOPORTE**	**SEGUIMIENTO**

Fuente: propia de la investigación.

Anexo I. Formato de Evaluación de Capacitación.

CODELCAUCA Te damos crédito	**FORMATO DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN**

Fecha: Salón:
Nombre de la capacitación:
Cargo del funcionario: Departamento:
Nombre del conferencista:

Agradecemos su colaboración en el diligenciamiento de este formato. La información es importante para nosotros. Lea cuidadosamente y marque su respuesta con una "X".

	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
1. La organización de la capacitación fue.				
2. La metodología utilizada por el conferencista fue.				
3. La cantidad del material utilizado fue.				
4. El dominio del tema por parte del conferencista fue.				
			Si	No
5. El tiempo utilizado fue suficiente.				
6. Considera que los objetivos de la capacitación se cumplieron.				
7. La capacitación le brindo herramientas para su vida personal y laboral.				
		Programas por dependencia.	Interés.	Necesidad.
8. El motivo por el que asistió al taller fue.				
9. ¿De los temas tratados durante la capacitación cual le llamo más la atención y porqué?				
10. Sugerencias o comentarios adicionales relacionados con la capacitación.				

Fuente: propia de la investigación.

Anexo J. Formato de Preinscripción.

CODELCAUCA Te damos crédito	**PREINSCRIPCIÓN**

DATOS DE LOS INTEGRANTES					TIPO		
No.	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA	DIRECCION Y BARRIO	CELULAR	A	B	C

Fuente: Codelcauca

Anexo K. Formato de Inscripción.

CODELCAUCA Te damos crédito	**FORMATO DE INSCRIPCIÓN**

DATOS DE LOS INTEGRANTES					
No.	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA	DIRECCION Y BARRIO	CELULAR	FIRMA

Fuente: propia de la investigación.

Anexo L. Cronograma, Logística y Presupuesto de Actividades Anual

CODELCAUCA Te damos crédito		CRONOGRAMA, LOGISTICA Y PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES ANUAL				
COD.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DIAS	MESES	% DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO
	Logística del evento.					
I	CURSOS					
A						
B						
C						
II	PLANTA FISICA					
A						
B						
C						
D						
E						
III	ALQUILER DE EQUIPO DE OPERACIÓN.					
A						
B						
C						
D						
E						

Fuente: propia de la investigación.

Anexo M. Cronograma de Actividades Mensual

CODELCAUCA Te damos crédito	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																				
	MES																																				
ACTIVIDAD	SEMANA 1							SEMANA 2							SEMANA 3							SEMANA 4							SEMANA 5						
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
Curso				X		X					X		X					X		X					X		X					X		X	
Taller																																				
Seminario																																				
Conferencia																																				
Bailoterapia																																				
Adulto mayor																																				
Otros																																				

Fuente: propia de la investigación.

Anexo N. Formato de Acciones Correctivas y Preventivas.

CODELCAUCA Te damos crédito	FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS									
COMPONENTES Y ACTIVIDADES	FECHA DE SEGUIMIENTO	Porcentaje de cumplimiento				Causas de desviación que provocan el incumplimiento	Acciones correctivas			Responsable
		25% bajo	26-75% normal	76-90% alto	100% optimo		Acción	Fecha máxima	Costo	

Fuente: propia de la investigación.

Anexo O. Plan de mejoramiento

CODELCAUCA Te damos crédito			PLAN DE MEJORAMIENTO AL PROCESO GESTION IDENTIDAD COOPERATIVA							
Nº	PROCESO	ACCIÓN	FUENTE	AC /AP/ AM	ANALISIS DE CAUSAS	FECHA IMPLEMENTACIÓN (AAAA-MM-DD)	RESPONSABLE	FECHA Y HORA	LUGAR	RESPONSABLE

Fuente: propia de la investigación.

Anexo P. Cuestionario de la Cadena de Valor

CODELCAUCA Te damos crédito	**CUESTIONARIO DE LA CADENA DE VALOR**
Preguntas de la metodología	
1. ¿Todos los pasos del proceso están organizados en una secuencia lógica?	
2. ¿Todos los pasos agregan valor?	
3. ¿Puede eliminarse algunos de los pasos a fin de mejorar la calidad?	
4. ¿Deben añadirse algunos pasos a fin de mejorar la calidad?	
5. ¿Algunos pasos deberían reordenarse?	
6. ¿Existe proporcionalidad entre cada uno de los pasos que conforman el proceso?	
7. ¿Qué habilidades, equipos y herramientas se requieren en cada uno de los pasos del proceso?	
8. ¿Deberán mecanizarse o automatizarse algunos pasos del proceso?	
9. ¿En qué punto debe medirse o controlarse la calidad?	
10. ¿En qué punto del proceso pueden ocurrir los errores más frecuentes?	

Fuente: RODRIGUEZ, José. Gestión y mejora de procesos empresariales. Disponible en: Gestiopolis.