DESCRIPCIÓN DE FACTORES DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL

OBJETIVO: Definir el contexto organizacional, mediante el análisis de los factores internos, externos y partes interesadas que impactan las actividades diarias en la prestación del servicio, por medio de la herramienta PESTEL, para que se identifiquen los riesgos y oportunidades a nivel estratégico, con el fin de plantear acciones para gestionar y minimizar los resultados no deseados y se obtenga beneficios para el sistema de gestión de calidad y la organización.

ALCANCE: Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos, identificando riesgos y oportunidades, que permitan la adopción de estrategias para la mejora continua del desempeño de la cooperativa.

FACTORES INTERNOS DEL CONTEXTO REQUISITO DE LA PARTE INTERESADA	ANÁLISIS DE FACTOR DE CONTEXTO/ ANÁLISIS REQUISITO PARTE INTERESADA	RIESGO/ OPORTUNIDAD
FACTOR 1. CULTURA ORGANIZACIONAL	a. La empresa cuenta con misión, visión y objetivos corporativos, sin embargo, estos no son trasmitidos a los diferentes cargos en los procesos de inducción, los cuales deben ser comprendidos por todos los niveles de la organización. b. La empresa no cuenta con un plan de bienestar organizacional establecido. c. La empresa cuenta con un Plan de capacitación, el cual es exigido por Ley para las cooperativas, sin embargo, este plan de capacitación tiene un enfoque hacia el asociado y no se tienen en	**RIESGO:** Falta de incentivo para los trabajadores, lo que puede generar deserción y rotación traduciendo se en demoras y reprocesos por falta de conocimiento sobre las funciones. **OPORTUNIDAD:** Generar incentivos para los trabajadores que permitan obtener un sentido de pertenencia con la cultura

	cuenta las necesidades de formación para mejorar el desempeño de los trabajadores. d. Actualmente los salarios se encuentran dentro de los rangos establecidos para los niveles de cada cargo frente al mercado, sin embargo, no se cuenta con plan de promoción y ascenso que permita e incentive a los trabajadores a mejorar su perfil profesional, lo que haría mucho más competente al personal y por ende a la cooperativa. e. Aunque hay funciones establecidas por cargo, la cooperativa no cuenta con información documentada que garantice la independencia e interacción de las actividades, así como las entradas y salidas que cada uno debe tener en cuenta para el desempeño de sus labores diarias. f. Aunque no hay un manual de imagen establecido, la empresa cuenta con logos y colores que lo representan.	organizacional de la cooperativa. Realizar un manual de imagen corporativa a fin de obtener identidad de imagen y evitar publicar información errónea.
FACTOR 2. ESTADO DE LOS PROCESOS	a. No se cuenta con procesos definidos. b. No se tienen definidos los objetivos de los procesos, la interacción y alcance de cada uno, que garantice el compromiso por los líderes de	**RIESGO:** De tipo operativo, que se presenten errores e inconsistencia en los servicios prestados por la falta de orden

	proceso, para que cuenten con seguimiento y medición adecuado con los indicadores de cada proceso necesarios con metas establecidas, c. La organización con el interés de tener una operación eficiente ha destinado los recursos físicos y tecnológicos necesarios para satisfacer las necesidades de las partes interesadas. d. El constante cambio de personal ha generado, que no se tenga una trazabilidad y seguimiento a los procesos.	documental y establecimiento de procesos: **OPORTUNDAD:** Establecer las entradas, actividades y salidas de cada proceso a fin de estandarizar y responsabilidades cada cargo acorde con las salidas esperadas.
FACTOR 3. PERSONAL	a. La empresa cuenta con perfiles de cargo establecidos de acuerdo con sus necesidades, los cuales en su contratación cumplen con el perfil. b. No se cuenta con un proceso de selección riguroso lo que genera que el personal contratado sea confiable, sin embargo, las demoras del proceso conllevan a reprogramaciones en las asignaciones de los puestos cuando se requiere cubrir vacantes de manera urgente. c. Los salarios se encuentran en competencia con las demás organizaciones del sector, sim embargo no hay establecido un sistema de ascenso o promoción.	**RIESGO:** Contratar personal no idóneo para el cargo ante la ausencia de un proceso de selección. Mejorar los planes de inducción y formación para mejorar las competencias del personal en pro de la mejora continua de los servicios ofrecidos.

	d. La mayoría del personal es calificado como profesional para la ejecución de las tareas.	
FACTOR 4. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	a. Se cuenta con infraestructura y equipos necesarios para el funcionamiento y operación de la organización, por medio de arriendo ubicación estratega en el centro de la ciudad b. El arriendo equilibra los costos de mantener edificación en caso de que se adquiriera predio para el funcionamiento y operación de la cooperativa. c. Se cuenta con instalaciones que d. dan cumplimiento normativo de la Supersolidaria y acordes para la administración del personal, equipados con los recursos necesarios para la prestación del servicio, atención y gestión de las necesidades de las partes interesadas. e. Teniendo en cuenta la dinámica de la operación, el mantenimiento de equipos se controla mediante los planes y fichas de los equipos, atendiendo de esta manera las necesidades que surgen, evidentemente la priorización de la atención será centrada en la operación.	**RIESGO:** Que la infraestructura de la cooperativa presente fallas por el estado en el que se encuentra. **OPORTUNIDAD:** Mejorar la ubicación geográfica de la cooperativa ya que la infraestructura en donde se encuentra es antigua y representa un riesgo.

FACTOR 5. TECNOLOGÍA	a. Los servicios prestados por la cooperativa no requieren del uso de maquinaria especial para su funcionamiento y operación, sin embargo, es necesario el uso de equipos de cómputo, red de comunicación e impresoras, con esto equipos cuenta la cooperativa y es administrable en su totalidad. b. La empresa cuenta con un área de TIC O sistematización de datos, la cual es la responsable por velar por el buen funcionamiento de la maquinaria y equipos con que cuenta la cooperativa. c. El funcionamiento y operación de la cooperativa, por el factor de identidad y suplantación, no permite que la totalidad de tramites se realice a través de plataformas virtuales. d. Se cuenta con un Software para la operación y contabilización. e. Se cuenta con RACKS propia para el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo. f. La cooperativa cuenta con Página de internet lo cual permite que haya una interacción con los asociados y podría mejorar los canales de comunicación y servicios.	**RIESGO:** que la cooperativa no avance a nivel tecnológico, frente a la competencia. **OPORTUNIDAD:** Aprovechar los avances tecnológicos para mejorar los servicios entregados.

FACTOR 6. FINANCIEROS	a. La empresa se encuentra con un superávit, lo cual permite obtener un flujo de caja para la colocación de cartera y garantizar así el funcionamiento y operación de la cooperativa. b. La cooperativa cuenta con un apalancamiento financiero por estar afiliada a FOGACOOP, entidad que permite obtener créditos a tasas especiales, con el fin de permitir la colocación de cartera. c. La cooperativa planea sus recursos financieros a través del presupuesto y se realiza seguimiento continuo a este en las reuniones de consejo de administración, sin embargo, en este no se reflejan el total de los gastos como planes de bienestar entre otros. d. La cooperativa cuenta con capital para solventar los costos y gastos de la operación, sin embargo, es necesario diversificar las unidades de negocio para incrementar los ingresos de la organización.	**RIESGO:** Lavado de activos y financiación del terrorismo. No contar con liquidez para el funcionamiento y operación. Colocación de cartera no viable para la organización.

ANALISIS DE LOS FACTORES EXTERNOS DE LA COOPERATIVA ANALISIS PESTEL

FACTORES EXTERNOS DEL CONTEXTO REQUISITO DE LA PARTE INTERESADA	ANÁLISIS DE FACTOR DE CONTEXTO/ ANÁLISIS REQUISITO PARTE INTERESADA	RIESGO/ OPORTUNIDAD
FACTOR 7. POLITICO	a. Próximos a que se acabe el periodo presidencial el próximo 17 de junio del 2022. b. La coyuntura que afronta al país debido al ambiente político, derivado del conflicto de intereses entre los distintos partidos políticos, genera un ambiente negativo para hacer negocios y se frena tanto la inversión nacional como la extranjera. c. Las empresas familiares tanto su rentabilidad como responsabilidad social se ven afectadas cuando los gobiernos cambian sus políticas económicas. d. Para el sector cooperativo se podrían ver afectadas las tasas de interés y políticas, con relación a condonación de intereses de mora debido a la grave situación política que vive el país los partidos políticos requerirán de acogida por medio de ayudas.	

FACTOR 8. ECONOMICO	a. Este crecimiento se ve reflejado en un total de 5.9 millones de asociados, cuyo aporte representa el 4.9% del PIB nominal nacional, con unos ingresos anuales que ascienden a los 15.200 millones de dólares. b. particularmente hay que resaltar el rol que ha tenido el cooperativismo de ahorro y crédito en materia de inclusión financiera, el que ha hecho la labor justamente de llegar a la base de la pirámide desde hace muchos años y que por eso está sumando casi 4 millones 500 mil colombianos copropietarios de ese tipo de cooperativas", refiriéndose a las cifras oficiales de las cooperativas que están reportando a la Superintendencia de la Economía Solidaria c. Tasas de interés a nivel del mercado y bancario, al consultar el IBR en el banco de la república se evidencia una tasa efectiva promedio de 1,749 , lo cual significa que las tasas ofrecidas por la cooperativa se encuentran dentro dela competencia global en el país. Siendo más específicos indagando el promedio de la tasa de colocación de créditos comerciales publicada por el banco de la república para el año 2021 la cual alcanza un valor del	**RIESGO:** Riesgo de mercado, perder participación en el mercado

	1,164, lo cual también está a nivel de competencia de la cooperativa. d. Tarifas de los CDT´S, las cuales se encuentran dentro de los estándares establecidos por la cooperativa según los datos publicados por el banco de la república. e. Tarifas de rendimientos financieros se encuentran dentro de lo autorizado por la Ley.	
FACTOR 9. SOCIAL	a. La actual emergencia sanitarias COVID-19 decretada a nivel mundial, la cual impacto la economía en el país causando desde el año pasado que ## asociados se hayan quedado sin un empleo formal, por otro lado, no ha sido posible retomar el trabajo presencial ya que se ha dado cumplimiento a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional, lo cual ha generado disminución de ## en la colocación de créditos. b. Tasa de desempleo aumento a nivel Colombia aumento, esto debido a la emergencia sanitaria COVID-19. c. Algunos asociados perdieron familiares se requiere ayuda psicológica, por pedida de familiares, estrés, aislamiento. d. Oportunidades de capacitación para mejorar	**RIESGO:** Perdida de asociados. **OPORTUNIDAD:** Ofrecer apoyo a los asociados por la actual situación de pandemia.

	laboralmente con los asociados que se encuentran sin empleo formal.	
FACTOR 10. TECNOLOGICO	a. Actualmente nos encontramos en un punto en el que la tecnología permite obtener soluciones a los diferentes tramites que se deben de realizar, evitando así la presenciales y agilizando la prestación de los servicios. b. En pleno escenario de cambios mundiales, no podemos obviar la acelerada transformación digital por los ya conocidos efectos de la pandemia. Lo que nos obliga a ser resilientes y adaptarnos, dentro de todos los espacios en los cuales nos desenvolvemos. c. El sector cooperativo no es la excepción, aquí las llamadas “Plataformas cooperativas” han venido transformando el modelo tradicional para las nuevas generaciones adaptándose a estas tendencias de digitalización y evolución de los procesos económicos.	**OPORTUNIDAD:** establecer el contacto de forma virtual con el cliente de forma que se puedan diligenciar todos los tramites de esta manera.
FACTOR 11. ECOLOGICO	a. La cooperativa cuenta con un punto ecológico y se gestiona un plan de manejo ambiental para los residuos que se generan.	

	b. Se cuenta con una Matriz de aspectos e impactos ambientales gestionar los residuos generados. c. La cooperativa otorga disposición de recursos para la correcta segregación. d. Se tiene establecida la cultura de reciclar, reusar, reutilizar, reducir.	
FACTOR 12. LEGAL	a. La Ley 79 de 1988 la Ley 79 de 1988 por medio de la cual se actualiza la legislación cooperativa y que aún a la fecha se mantiene activa y que es la base legal del actuar del cooperativismo. b. La Ley 454 de 1998 modifica algunos conceptos, pero no deroga la Ley 79 de 1988 dejándola vigente. Estas normas señalan los principios cooperativos 1. El ser bueno, su trabajo y mecanismos de cooperación tienen primacía sobre los medios de producción. 2. Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua. 3. Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora. 4. Adhesión voluntaria, responsable y abierta. 5. Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.	**OPORTUNIDAD:** implementar el SIAR completo, que dé cumplimiento a todas las circulares al respecto.

	6. Participación económica de los asociados, en justicia y equidad. 7. Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva. 8. Autonomía, autodeterminación y autogobierno. 9. Servicio a la comunidad. 10. Integración con otras organizaciones del mismo sector. 11. Promoción de la cultura ecológica La Constitución Política de 1991 en sus Artículos: 1, 2, 25, 58, 60, 64, 333 y 363 promueve el desarrollo y derechos de los ciudadanos. c. Coopindumil pertenece al régimen de las Cooperativas multiactivas por lo cual le aplica la normatividad especifica: Ley 79 de 1988, ARÍICULO 63. Serán cooperativas multiactivas las que se organizan para atender varias necesidades, mediante concurrencia de servicios en una sola entidad jurídica. Los servicios deberán ser organizados en secciones independientes, de acuerdo con las características de cada tipo especializado de cooperativa. d. Por ser entidades vigiladas por la superintendencia de economía solidaria, Coopindumil está obligado a realizar una contribución a dicho ente de control de acuerdo con las Circulares de cobro de tasa de contribución emitidas anualmente.	

	e. Coopindumil de debe realizar un reporte formato de balance social y el beneficio solidario. f. Coopindumil da cumplimiento a la normatividad relacionada con la Circular Externa 22 de 2020, básica, contable y financiera. g. Coopindumil da cumplimiento a la normatividad relacionada con la Circular Externa 20 de 2020, básica jurídica. h. Coopindumil da cumplimiento a la normatividad relacionada con la Plan único de cuentas establecido por los entes de control. i. Coopindumil da cumplimiento a la normatividad relacionada con la Circular externa 29 del 21 de abril del 2021 reelección de los miembros del consejo de administración, representante legal y revisor fiscal j. Coopindumil da cumplimiento a la normatividad relacionada con la Circular externa 15 del 23 de junio del 2020, formato para la rendición de cuentas. k. Circular externa 12 de Supersolidaria, del 19 de marzo del 2020 instrucciones prudenciales relacionadas con la operación de las organizaciones, con el fin de mitigar los efectos derivados de la situación de emergencia	

	económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, declarada por el gobierno nacional, mediante el decreto no. 417 del 17 de marzo de 2020. l. Coopindumil da cumplimiento a la normatividad relacionada con la Circular externa 6 del 24 de octubre del 2019, instrucciones para la implementación del sistema de administración del riesgo de liquidez – sarl m. Coopindumil da cumplimiento a la normatividad relacionada con la Circular externa 14 del 12 diciembre del 2018, compilar y modificar las instrucciones para la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo en las organizaciones de la economía solidaria vigiladas por la superintendencia de la economía solidaria	

CONTROL DE CAMBIOS					
FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DE LA MODIFICACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
11/Ago/2022	01	Creación del documento, aunque anteriormente ya existía un documento con este se establecen los nombres de los cargos para con base en esta denominación de cargos proceder a documentar los diferentes procesos y procedimiento y asignar roles y responsabilidades.	Pasantes Andrés Martínez/Sergio Melo	Adriana Diaz/Gerencia General	FELIX ANTONIO PRIETO CAMELO CC. 19.239.230 Bogotá D.C. Presidente Consejo de Administración ELIANA ORDUZ PLAZAS Secretaria Consejo de Administración