DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA COOPINDUMIL SEGÚN ESTANDAR ISO 9001:2015

ANDRES CAMILO MARTINES MELO
SERGIO ANDRES MELO MORENO



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
FACULTAD TECNOLÓGICA
INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN POR CICLOS PROPEDÉUTICOS
BOGOTÁ D.C
2022

DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA COOPINDUMIL SEGÚN ESTANDAR ISO 9001:2015

ANDRES CAMILO MARTINES MELO código 20191377025
SERGIO ANDRES MELO MORENO código 20182377066

DIRECTORA: LUZ DINED CARDONA PERDOMO DOCENTE

MODALIDAD: PASANTÍA NO REMUNERADA

LÍNEA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN

LÍNEA: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD.
TEMA: GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001.

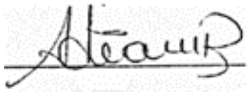


UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
FACULTAD TECNOLÓGICA
INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN POR CICLOS PROPEDÉUTICOS
BOGOTÁ D.C
2022

HOJA DE ACEPTACIÓN Aprobado por el Consejo Curricular en cumplimiento de los requerimientos exigidos por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas para optar al título de Ingeniero de Producción



_____ Director del proyecto Luz Dined Cardona Perdomo



_____ Evaluador de la empresa Adriana Diaz Riaño Gerente

DEDICATORIA

Mas gracias sean dadas a Dios, que nos da la victoria por medio de nuestro Señor Jesucristo, inicialmente agradeciendo al Dios del amor, la alegría, la sabiduría y el conocimiento.

Posterior a este agradecemos inmensamente a nuestras señoras madres, mamitas guerreras de la vida que nos sacaron adelante, realizando sus jornadas de trabajo como trabajadoras sin título alguno más que el que le da la satisfacción de brindar un estudio a sus hijos y abriendo con esto la posibilidad de mejorar su calidad de vida la de él no la de ellas por ellas lo entregan todo por sus hijos sin esperar un peldaño a cambio, inculcándonos un estilo de vida saludable y de progreso, el cual con el conocimiento y el trabajo arduo ayudara a fomentar un desarrollo de nuestras vidas.

Damos un agradecimiento puntual a todos nuestros amigos vecinos que en ocasiones nos prestaron sus computadores y calves de wifi para poder llevar a buen término la presentación de trabajos, así como a nuestros compañeros de distintas áreas o carreras.

AGRADECIMIENTOS

Como grupo de trabajo manifestamos un agradecimiento especial a la administración de la cooperativa liderada por la Gerente Adriana Diaz Riaño quien nos brindó el mejor de los apoyos para lograr llevar a buen término este proyecto de grado.

Como es de saber la Gerencia designo responsables para cada una de las actividades que teníamos proyectadas, de igual forma lidero los inconvenientes que se presentaban en el desarrollo del proyecto con el fin de dar siempre una solución y dar continuidad a la ejecución del trabajo de grado.

Un agradecimiento de igual forma al grupo directivo (consejo de administración), los comités y líderes de proceso quienes sesionaron reuniones para las revisiones de los diferentes documentos que iban surgiendo en la ejecución del proyecto.

De igual manera el agradecimiento especial a nuestra directora del trabajo de grado Luz Dined Cardona, quien nos dio la orientación para ejecutar cada una de las etapas del trabajo de grado y quien con su experiencia nos mostró diferentes alternativas para definir y llevar a un feliz término el proyecto de grado.

RESUMEN

Este trabajo de grado está basado en la solución de un problema identificado por la Gerencia de la Cooperativa de Trabajadores de la Industria Militar, dado que no tenían un sistema de gestión de calidad que permitiera identificar las diferentes entradas, salidas e interacciones de los procesos de la empresa, lo cual generaba desorden a la hora de prestar los servicios de aportes ahorro, crédito, auxilios solidarios que presta la cooperativa, reflejándose esta situación en la constantes situaciones de no conformidad de los asociados quienes son el cliente o usuario final causando así la posibilidad de que estos tomen la decisión de no tomar el servicio o peor aún, retirarse de la cooperativa, dejando así de captar recursos para su funcionamiento y operación.

Una vez identificada como causa la falta de estandarización de los procesos la cual causa como consecuencia variación en la prestación del servicio que se ofrece de un cliente a otro, lo cual genera inconformidades en el usuario final, una vez definido un estándar para mejorar el desempeño de la cooperativa.

Para llevar a cabo el proyecto se realizó un diagnóstico de la empresa frente a la norma ISO 9001-2015, norma que maneja un estándar con el fin de obtener los beneficios de la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, abordar los riesgo y oportunidades asociados al contexto organizacional y objetivos, esto a través del desarrollo de un sistema de gestión de calidad el cual establece la información documentada necesaria para la prestación de los servicios ofrecidos por la cooperativa.

Posterior a esto se procede a realizar una labor de investigación de los diferentes modelos de proceso para una cooperativa multiactiva de ahorro y crédito, con el fin plantear un modelo para caracterizar el mapa de proceso y definir las diferentes entradas y salidas de los procesos establecidos.

Una vez se cuenta con el modelo se procede a realizar entrevistas a cada uno de los líderes de proceso con el fin de validar si el modelo se ajusta al funcionamiento y operación real de la cooperativa, para esto se realiza la recopilación y análisis de las diferentes entrevistas, esto con el fin de establecer el contexto organizacional de la Cooperativa.

De la mano de cada líder de proceso se identifican objetivos, recursos, actividades, entradas y salidas de cada uno de los procesos, los cuales son documentos y revisados por cada uno de los niveles de la cooperativa.

Una vez identidades entradas, actividades y salidas se procede a verificar requisitos legales, riesgo e indicadores de gestión para controlar en cada uno de los procesos.

Una vez terminada la documentación se presta un apoyo para la implementación del sistema de gestión sesionando la revisión y aprobación de algunos documentos.

ABSTRACT

This degree work is based on the solution of a problem identified by the Management of the Military Industry Workers Cooperative, given that they do not have a quality management system that allows identifying the different inputs, outputs and interactions of the production processes. the company, which generated disorder at the time of providing the services of contributions, savings, credit, solidarity aid provided by the cooperative, reflecting this situation in the constant situations of non-conformity of the associates who are the client or end user, thus causing the possibility that they make the decision not to take the service or worse yet, withdraw from the cooperative, thus ceasing to capture resources for its functioning and operation.

Once the lack of standardization of the processes has been identified as the cause, which causes as a consequence variation in the provision of the service offered from one client to another, which generates nonconformities in the end user, once a standard has been defined to improve performance. of the cooperative.

To carry out the project, a diagnosis of the company was made against the ISO 9001-2015 standard, a standard that manages a standard in order to obtain the benefits of the ability to regularly provide products and services that meet customer requirements and applicable laws and regulations, facilitate opportunities to increase customer satisfaction, address the risks and opportunities associated with the organizational context and objectives, this through the development of a quality management system which establishes the documented information necessary for the provision of the services offered by the cooperative.

After this, a research work is carried out on the different process models for a Multiactive savings and credit cooperative, in order to propose a model to characterize the process map and define the different inputs and outputs of the established processes.

Once the model is available, interviews are carried out with each of the process leaders in order to validate if the model is adjusted to the real functioning and operation of the cooperative, for this the compilation and analysis of the different interviews, this in order to establish the organizational context of the Cooperative.

From the hand of each process leader, objectives, resources, activities, inputs and outputs of each of the processes are identified, which are documents and reviewed by each of the levels of the cooperative.

Once input, activity and output identities are verified, legal requirements, risk and management indicators are verified to control each of the processes.

Once the documentation is finished, support is provided for the implementation of the management system, with a meeting for the review and approval of some documents.

Contenido

INTRODUCCIÓN 11
JUSTIFICACIÓN 12
1. GENERALIDADES 13
1.1 PROBLEMA 13
1.1.1 Descripción: 13
1.1.2 Formulación: 13
1.2 OBJETIVOS 13
1.2.1 General 13
1.2.2 Específicos 13
1.2 DELIMITACIÓN O ALCANCE 14
1.3 METODOLOGÍA 14
Fase 1. Describir el contexto de la organización y autodiagnóstico de la documentación existente exigida por la norma. 14
Fase 2. Definir los procesos para el sistema de gestión. 14
Fase 3. Elaboración de la información documentada obligatoria y necesaria según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 14
Fase 4. Socialización y entrega. 15
2.1 MARCO HISTÓRICO 15
2.1.1. El sector económico CIIU: 15
2.1.2. La organización S.A 15
2.2 MARCO TEÓRICO 22
2.3 MARCO LEGAL 25
3. SITUACIÓN ACTUAL. 28
3.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 28
3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: 29
3.3. PORTAFOLIO 30
3.4. PROCESOS 32
3.5. RECURSOS 32
4. PROPUESTA 33
4.1 Diagnóstico del estado actual del sistema de gestión de calidad: 33
4.1.1 Resultado del diagnóstico 33
4.2 Definir la interacción de los procesos para el diseño y desarrollo del servicio. 34
4.3 Elaborar / Actualizar la documentación. 37
4.4 Realizar socialización. 38
5. CONCLUSIONES. 38

6. RECOMENDACIONES. 39
MATERIAL COMPLEMENTARIO 39
BIBLIOGRAFÍA. 40
ANEXOS. 41

INDICE DE TABLAS

Ninguna

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Encuesta ISO de certificaciones para estándares de sistemas de gestión.

Cuadro 2 Matriz Legal.

Cuadro 3 Portafolio de servicios COOPINDUMIL.

Cuadro 4 Valores porcentuales de cumplimiento Norma ISO 9001-2015.

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1 PIB 202 actividades económicas.

Gráfico 2 Evolución PIB actividades financieras.

Gráfico 3 Ciclo PHVA.

Gráfico 4 Estructura Organizacional.

Gráfico 5 Estructura Organizacional actualizada

Gráfico 6 Lista chequeo Inicial

Gráfico 7 Mapa de procesos cooperativa de ahorro y crédito artesanos

Gráfico 8 Mapa de procesos cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre.

Gráfico 9 Mapa de proceso Sugerido por autores.

Gráfico 10 Cadena de valor mapa de procesos sugerido por autores.

Gráfico 11 Maestro de documentos sugerido por autores

RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Requisitos Legales.
Anexo 2 Política de Gestión.
Anexo 3 Estructura organizacional
Anexo 4 Lista de chequeo P.G.
Anexo 5 Contexto Organizacional
Anexo 6 Mapa de procesos
Anexo 7 Gestión Administrativa.
Anexo 8 Gestión Gerencial.
Anexo 9 Gestión de Vigilancia.
Anexo 10 Gestión Sistema Integrados.
Anexo 11 Gestión de atención al usuario.
Anexo 12 Gestión de afiliación y captación de recursos.
Anexo 13 Gestión del Crédito.
Anexo 14 Gestión Social Educativa y de Bienestar.
Anexo 15 Gestión de Tesorería.
Anexo 16 Gestión de Cobranza.
Anexo 17 Gestión Financiera
Anexo 18 Gestión Humana.
Anexo 19 Gestión Jurídica.
Anexo 20 Gestión de Archivo.
Anexo 21 Gestión Tecnológica.
Anexo 22 Gestión de Compras.
Anexo 23 Procedimiento para Gestión de Documentos.
Anexo 24 Carta de la empresa en la que el Gerente da fe de la realización del trabajo.
Anexo 25 Carta de aceptación del director del proyecto.

INTRODUCCIÓN

COOPINDUMIL es una cooperativa multiactiva de ahorro y crédito con gran número de asociados, esta presta servicios como lo son Créditos, Ahorros, CDAT, Solidaridad, Educación y Bienestar con las cuales busca mejorar la calidad de vida de los asociados. Sin embargo, se hace necesario el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que traiga consigo un resultado de mejora en el orden documental,

Lo anterior dada la problemática que tiene la cooperativa sobre la certeza de los requisitos y actividades de cada una de las actividades a ejecutar, esto ante la ausencia de un control en la información documentada y la prestación del servicio.

Tomando como base los beneficios que trae la norma ISO 9001 2015, con el fin de realizar un diagnóstico entre la información documentada con que se cuenta y la que se debe elaborar, usando la norma ISO 9001-2015 para definir los diferentes conceptos y elaborar los documentos que hacen falta para que la cooperativa opere bajo un estándar de documentación de la norma ISO 9001-2015 y pueda identificar plenamente sus entradas, actividades, salidas e indicadores de gestión, a fin de mejorar la prestación del servicio.

JUSTIFICACIÓN.

El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad que se propone para la cooperativa, se realiza con el fin de lograr la mejora continua en sus procesos, trayendo muchos beneficios para la cooperativa, ya que este llevará a que tenga un mejor control sobre la prestación de sus servicios, una mejor disposición de sus recursos y organización interna logrando así, ofrecer un servicio de excelente calidad, impactando directamente a sus dueños, colaboradores y afiliados y en general a todas las partes interesadas de COOPINDUMIL, generando una cultura de compromiso y sentido de pertenencia.

Lo que se busca es brindarles una herramienta para que tengan una ventaja competitiva en el mercado, generando el crecimiento de la organización y la satisfacción del cliente.

Contar con el desarrollo del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, será de vital importancia para la organización en el momento de iniciar el proceso de certificación.

1. GENERALIDADES

1.1 PROBLEMA

1.1.1 Descripción:

COOPINDUMIL, es una cooperativa de ahorro y crédito de los empleados de la industria militar, la cual como organización dinámica presta servicios y suministro de bienes con calidad, buscando crecer económica, social y culturalmente, para atender las necesidades y expectativas de sus asociados y sus familiares.

En la actualidad con el desarrollo de la globalización la competitividad empresarial está en un nivel más exigente, el producto o servicio debe cumplir con las expectativas del cliente y ser de la mejor calidad. Por lo tanto, es necesario incorporar nuevas metodologías que promuevan la transformación de la cooperativa.

Para el año 2021 el sector solidario funcionará, como mecanismo de inclusión social y financiera, se hace necesario ponerse a tono con el avance tecnológico y los modelos de gestión, por lo tanto, será imprescindible revisar y ajustar el direccionamiento estratégico de la cooperativa.

Para la operación de COOPINDUMIL, se encuentran establecidos unos reglamentos, sin embargo, no cuenta con información documentada que establezca la interacción de sus procesos, así como sus entradas y salidas.

La falta de estandarización de los procesos causa variación en la prestación del servicio que se ofrece de un cliente a otro, lo cual genera inconformidades en el usuario final, causando así la posibilidad de que estos tomen la decisión de no tomar el servicio o peor aún, retirarse de la cooperativa, dejando así de captar recursos para su funcionamiento y operación.

1.1.2 Formulación:

¿Mejoraría la prestación de los servicios ofrecidos en la cooperativa COOPINDUMIL, con el desarrollo de un sistema de gestión de calidad basado en el estándar de la Norma ISO 9001-2015?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la cooperativa COOPINDUMIL, con el fin de mejorar la prestación del servicio.

1.2.2 Específicos

- Realizar un diagnóstico para evaluar el nivel de cumplimiento con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

- Definir la interacción de los procesos para el diseño y desarrollo del servicio.

- Elaborar y actualizar la información documentada, adecuada con la situación real de la cooperativa, y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

➢ Realizar la socialización del sistema de gestión de calidad, establecido bajo la Norma ISO 9001:2015.

1.2 DELIMITACIÓN O ALCANCE

Este trabajo tiene como alcance realizar el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la cooperativa COOPINDUMIL con sedes en la ciudad de Bogotá y en el municipio de Sogamoso.

1.3 METODOLOGÍA

El proyecto se conforma de cuatro fases para alcanzar los objetivos propuestos las cuales son:

Fase 1. Describir el contexto de la organización y autodiagnóstico de la documentación existente exigida por la norma.

- Identificar los factores internos de la organización (procesos, tecnología, recursos financieros y humanos, cultura organizacional, valores)
- Identificar los factores externos de la organización, utilizando la técnica de análisis estratégico PESTEL (factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos).
- Identificar los servicios prestados por la cooperativa.
- Elaboración de la matriz de partes interesadas en donde se determinen necesidades, expectativas del producto o servicio ofrecido.
- Realizar y aplicar un cuestionario en Excel, para verificar el cumplimiento de la cooperativa, respecto a los numerales que exige la norma ISO 9001-2015.
- Realizar encuesta de los cinco W (que, quien, como, cuando, donde y porque), recopilación y análisis de la información.

Fase 2. Definir los procesos para el sistema de gestión.

- Listar la información recolectada a fin de identificar procesos, procedimientos, actividades, documentos y responsables que interactúan en cada proceso.
- Elaborar o actualizar el mapa de procesos.
- Elaborar o actualizar la caracterización de los procesos identificados.
- Elaborar o actualizar los procedimientos.

Fase 3. Elaboración de la información documentada obligatoria y necesaria según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.

- Determinar la estructura y formato para los documentos propuestos.
- Adecuar y actualizar la documentación existente.
- Elaborar de la información documentada tanto obligatoria como necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad.

Fase 4. Socialización y entrega.

- Socialización del desarrollo del sistema de gestión.
- Conclusiones.
- Propuestas de mejoras.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1. El sector económico CIIU: De acuerdo con la resolución número 66 del 31 de enero de 2012, en la cual el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), establece la clasificación de Actividades Económicas (CIIU), revisión 4 adaptada para Colombia, la cooperativa "COOPINDUMIL" pertenece al grupo 649, clase 6492 "Actividades financieras de fondos de empleados y otras formas asociativas del sector solidario"[1].

2.1.2. La organización S.A.: La cooperativa de trabajadores de la industria militar, pensionados y familiares, que también podrá identificarse con la sigla COOPINDUMIL, es una persona jurídica de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro, con fines de interés social, multiactiva, de responsabilidad limitada, de número de asociados variable, que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, que trabajan en común a fin de procurar el beneficio de todos y cada uno de los miembros que la constituyen, y de patrimonio variable e ilimitado, que se regirá por la Ley, los principios universales y la doctrina del cooperativismo, por sus estatutos y las disposiciones reglamentarias que emanen del gobierno o de los órganos de administración y dirección de la Cooperativa, conforme a las facultades legales[2].

"COOPINDUMIL está basada en los valores de la autoayuda, responsabilidad propia, la democracia, la igualdad, la equidad, la solidaridad, la apertura y la vocación de servicio social. En desarrollo del acuerdo cooperativo, COOPINDUMIL, se fija los siguientes objetivos organizacionales:

Contribuir al desarrollo integral en lo económico, social, educativo y cultural de los asociados.
Promover la cultura empresarial fortaleciendo los lazos de solidaridad y ayuda mutua.
Satisfacer en lo posible las necesidades personales, profesionales y familiares de los asociados.
Motivar la cultura del ahorro.

VISIÓN

COOPINDUMIL en el año 2025, quiere ser reconocida por su capacidad de liderazgo, innovación, solidez económica y la calidad de sus servicios, por sus asociados, los sectores

---

[1] DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas. Bogotá. DANE, 2020.

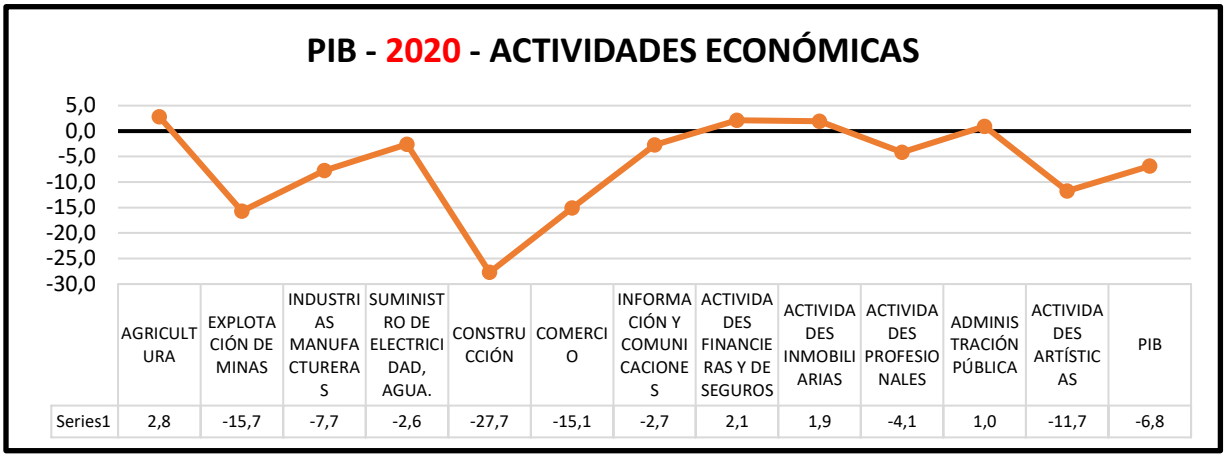
[2] COOPINDUMIL. Estatutos. {En línea}. {13 noviembre de 2020} disponible en: https://www.coopindumil.com.co/userfiles/file/ESTATUTOS%2013%20DE%20JUNIO%20DE%202020%20modificado.pdf

solidario y financiero, apoyados en los recursos necesarios y comprometidos con la responsabilidad social y ambiental"[3].

ECONÓMIA DEL SECTOR FINANCIERO

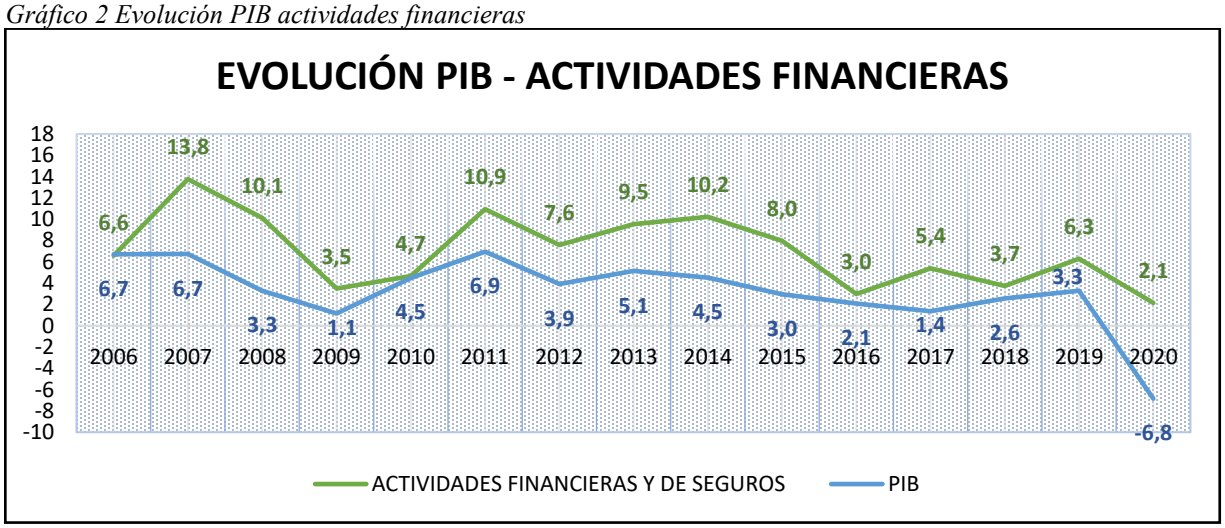
Según datos del DANE sobre las cifras del PIB mostrados en el gráfico 1, es de destacar que el sector financiero a pesar de la ruptura económica vivida mundialmente a causa de la pandemia su valor no llegó a ser negativo durante el año 2020.

Gráfico 1 PIB actividades económicas 2020



Fuente: Supervigilancia

Gráfico 2 Evolución PIB actividades financieras



Fuente: Supervigilancia.

La economía colombiana en el año 2020 se contrajo 6,8%, la caída más grande desde 1975, sin embargo, la dinámica del sector financiero siguió siendo positiva, aspecto que contribuyo a atenuar la desaceleración de la economía y preservando así, la confianza de los ahorradores.

[3] Ibid., p.2

Se espera que en el 2021 impulse la recuperación económica por un aumento en la colocación de créditos.

Según datos ofrecidos por la encuesta realizada por ISO, sobre certificaciones emitidas en este caso para el sector financiero, Colombia se encuentra a nivel global para el año 2019 en el puesto 14 entre 191 países encuestados, y con 375 certificaciones para este sector, lo que demuestra una alta competitividad en la prestación del servicio.

Cuadro 1. Encuesta ISO de certificaciones para estándares de sistemas de gestión.

ISO 9001:2015 **Quality management systems – Requirements.**				
PAIS	**2019**		**2018**	
	Puesto Global	# Certificaciones (Intermediación Financiera)	Puesto Global	# Certificaciones (Intermediación Financiera)
China	1	4508	1	4666
Italy	2	226	2	552
Germany	3	212	3	78
Japan	4	264	4	253
Spain	5	387	5	403
India	6	210	6	112
Great Britain	7	221	7	161
EEUU	8	26	8	18
France	9	3	59	6
Brazil	10	219	9	156
Poland	11	66	10	69
Czech Republic	12	66	11	62
Korea	13	25	13	25
Colombia	14	375	12	397

Fuente. Encuesta ISO de certificaciones para estándares de sistemas de gestión.

Antecedentes. ***Diseño y documentación de un sistema integrado de gestión Ntc ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, y decreto 1072 de 2015 (capitulo 6) en la EMISORA ONDAS DEL META S.A.S. Año: 2020.***

- Objetivo de la investigación:

Implementar los requisitos de la calidad estipulados en la norma ISO9001- 2015.

- Resumen del problema:

Según los resultados de la encuesta de audiencia realizada por, ECAR 1 (Estudio continuo de audiencias radiales), se evidencia una disminución en el año 2017, que marca una fuerte tendencia negativa de la emisora ONDAS DEL META.

De otra parte, se evidencia en el análisis de la información financiera de los últimos cinco años que la empresa presenta una disminución en sus ingresos, esta tendencia se presenta por falta de crecimiento en el volumen de ventas debido al cambio en las preferencias de la audiencia que han migrado de escuchar radio al uso de los nuevos canales de comunicación (Facebook, Instagram, Twitter, etc.) esto implica perdida de interés de los anunciantes, dado que su mensaje comercial llega a una audiencia menor[4].

- Metodología utilizada:

Para dar cumplimiento al primer objetivo y conocer el estado de la emisora, frente a los modelos de gestión a implementar, se recopiló información a través de entrevista con la alta dirección y reuniones de trabajo con los líderes de procesos en las que se aplicaron listas de chequeo, se aplicó la herramienta árbol de problemas, se realizó análisis financiero y de su posición en el sector. Además, el equipo realizó una revisión documental.
La información suministrada por los diferentes instrumentos y vista desde los diferentes enfoques permitieron al equipo lograr una mayor compresión del contexto de la empresa y sus necesidades[5].

Posteriormente, se procedió a diseñar el sistema integrado de gestión, con la participación de los líderes de los procesos de manera que el sistema contribuye al logro de los objetivos corporativos; para lo cual fue necesario sensibilizar y capacitar al talento humano sobre sistemas de gestión mediante la realización de charlas, talleres y actividades lúdicas.

Resultados y conclusiones.

El equipo de trabajo diseñó un sistema integrado de gestión para la emisora Ondas del Meta SAS, de la mano de la gerencia que aprobó su versión final.

Se obtuvo un alto grado de conocimiento de las condiciones internas y externas de la emisora y sus partes interesadas, atreves de la determinación del contexto de la organización.

Partiendo del diagnóstico profundo alcanzado, se logró con la participación de los líderes de procesos, definir los objetivos corporativos, así como, identificar oportunidades de mejora, riesgos, oportunidades, amenazas y aspectos ambientales[6].

Propuesta de documentación del sistema de gestión de calidad para la empresa TODO ACABADO EJE S.A.S. según los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 - Año: 2020.

- Objetivo de la investigación:

Elaborar propuesta de documentación del Sistema de Gestión de Calidad según los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, para contribuir a la satisfacción del cliente y la mejora continua de sus procesos.

---

[4] CARRILLO MOSQUERA, Eliana Sofia; RODRÍGUEZ., Mary Ellen y GONZALEZ ALVARADO, Yesid Gustavo. Diseño y documentación de un sistema integrado de gestión NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, y decreto 1072 de 2015 (capitulo 6) en la emisora ondas del meta S.A.S. Trabajo de grado Magister en calidad y gestión integral. Villavicencio: Universidad santo tomas, 2020. 67 p.|
[5] Ibid., p.31

- Resumen del problema:

La empresa desarrolla las actividades de terminación y acabados de edificios y obras de ingeniería civil en el sector industrial, empresarial, y residencial. Actualmente la organización no tiene definidos los registros y documentaciones de los procesos y procedimientos, lo que hace que se dificulten el control y seguimiento de los servicios prestados en el área que están especializados, esto puede provocar baja calidad en la atención a los clientes y equivocaciones de acuerdo con sus requerimientos, lo cual puede llegar a generar insatisfacción[6].

La empresa se ha visto en la necesidad de documentar los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015, ya que presenta falencias en la ejecución de sus actividades por parte de sus funcionarios, lo que ha ocasionado la pérdida de oportunidades y el cumplimiento de su objetivo principal que es la satisfacción del cliente.

- Metodología utilizada:

En este proyecto se empleó el método de la observación a través del cual se recolectó información evidenciable de los procesos y puestos de trabajo de la empresa para poder implementar enfoques con métodos, técnica e instrumentos de intervención. Luego de obtener la información recolectada a través de la observación y las entrevistas con los empleados de la empresa, se analizó y se plantearon las actividades a desarrollar para dar cumplimiento con los objetivos del trabajo.
Al analizar los resultados obtenidos en el diagnóstico, se definieron los documentos necesarios para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001-20158.

- Resultados y conclusiones:

Se elaboró una herramienta que permitió diagnosticar la situación actual de la empresa frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, evidenciando que la empresa solo cumple con un 17% de los requisitos de la norma, y se pudieron identificar cuáles eran los aspectos que hacían falta por definir para la empresa, y lograr que se cumplieran con los requisitos documentales.

La propuesta documental entregada, se diseñó con un enfoque por procesos, por tanto, permitirá a la empresa analizar los puntos de control y evaluar el impacto de cada uno de ellos dentro del sistema de gestión de calidad de manera eficiente.

"Diseño de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad para la INSTITUCIÓN CENTRO DE IDIOMAS Y CULTURA WORDBEE basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015 Año: 2019.

- Objetivo de la investigación:

---

[6] CARRILLO MOSQUERA, Eliana Sofia; RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ., Mary Ellen y GONZALEZ ALVARADO, Yesid Gustavo. Diseño y documentación de un sistema integrado de gestión NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, y decreto 1072 de 2015 (capitulo 6) en la emisora ondas del meta S.A.S. Trabajo de grado Magister en calidad y gestión integral. Villavicencio: Universidad santo tomas, 2020. 67 p

Diseñar la documentación del SGC basados en los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015, que le permita a la empresa prepararse para la implementación de este sistema10.

- Resumen del problema:

Centro de idiomas y cultura Wordbee es una empresa que ofrece servicios educativos enfocados actualmente al idioma inglés. En este sector de mercado se encuentran muchos competidores. La mayoría de estos institutos cuentan ya, con la certificación de calidad ISO 9001 por lo que es el estándar de calidad directo para la competencia.

El cumplimiento de los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001-2015 les ha permitido a sus competidores, obtener una ventaja frente a Wordbee en factores como enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones; que son los factores en los que la norma hace énfasis. Con la implementación del sistema de gestión de calidad se busca que los agentes diferenciadores entre Wordbee y su competencia se minimicen, brindando a la compañía un mejor posicionamiento dentro del mercado.

Por otro lado, la academia de inglés Wordbee está presentando una alta rotación de personal, una de las causas principales, es la falta de claridad en las funciones de cada cargo lo que a su vez ocasiona desmotivación y confusión frente a las responsabilidades que cada trabajador tiene con la Institución.

- Metodología utilizada:

La investigación se llevó a cabo de manera descriptiva y cualitativa. La información requerida para el estudio se obtuvo por medio de entrevistas al personal de la empresa, observación, documentación de los procesos y listas de chequeo. Luego se diseñó la documentación para la empresa teniendo como referencia los requerimientos de la NTC ISO 9001-2015 y las necesidades internas de la institución y la mejora de la calidad del servicio ofrecido.

- Resultados y conclusiones:

A través del diagnóstico se identificó la situación real de la institución frente a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 y se logró identificar que, a través del proyecto realizado, la institución comienza a cumplir la gran mayoría de los requerimientos de la misma.

Se logró identificar las partes interesadas para la institución lo que genera un aspecto controlado para la institución en donde se evidencian las necesidades de cada una de ellas y así se crea una planificación correcta para el cumplimiento de sus necesidades.

A través de la NTC ISO 9001:2015 se evidencia que todos los procesos de una organización deben estar documentados, por lo que para Centro de Idiomas y Cultura Wordbee, tener procedimientos ya documentados hará que el control y seguimiento de la institución sea más fácil

y adecuado para la dirección y la Gestión de Calidad"[7].

"Propuesta para documentar el sistema de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa FERRE LÍDER ubicada en la ciudad de Villavicencio. Año: 2019.

- Objetivo de la investigación:

Proponer la documentación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

- Resumen del problema:

La empresa Ferre Líder Colombia es una empresa comercializadora de productos para la ornamentación y la metalmecánica, la cual viene en crecimiento desde el 2016 año en que fue formada, pero de acuerdo con el análisis realizado en visita de campo, se evidencia que no se cuenta con registros, para la cual es importante crear la propuesta de la documentación necesaria que ayude a mejorar la operación en las distintas áreas"[8].

- Metodología utilizada:

Primeramente, se evidencio el estado actual de cómo se llevaban a cabo los distintos procedimientos, esto se hizo mediante listas de chequeos, con las cuales se evaluó si cada área cuenta con procesos y registros necesarios para el desarrollo de las actividades, complementado con entrevistas a los empleados de las distintas áreas. Posteriormente se determinó los diferentes procesos que comprenderán el mapa de procesos[9].

Finalmente se diseñó la documentación necesaria para la implementación a futuro de un SGC basado en la norma ISO.9001:2015.

- Resultados y conclusiones:

Por medio del diagnóstico de la situación actual de la empresa se pudo establecer la propuesta para la creación de la documentación de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001: 2015.

Se definió un mapa de proceso para la empresa, con el cual se plantea la secuencia, y la participación de las partes en pro del cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Como recomendación final, recalcan la importancia del compromiso de la administración en la

---

[7] HERRERA AMAYA, Julián David y CARRANZA SUÁREZ, Mateo. Diseño de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad para la Institución Centro de Idiomas y Cultura Wordbee basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015. Trabajo de grado Ingeniero Industrial. Bogotá: Universitaria Agustiniana, 2019. 225 p.

[8] MOSQUERA TOVAR, Cesar Augusto. Propuesta para documentar el sistema de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa FERRE LÍDER ubicada en la ciudad de Villavicencio. Trabajo de grado Tecnólogo en Logística Industrial. Villavicencio: Universidad nacional abierta y a distancia UNAD, 2019. 89 p.

[9] MOSQUERA TOVAR, Cesar Augusto. Propuesta para documentar el sistema de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa FERRE LÍDER ubicada en la ciudad de Villavicencio. Trabajo de grado Tecnólogo en Logística Industrial. Villavicencio: Universidad nacional abierta y a distancia UNAD, 2019. 89 p.

socialización de la documentación y procesos creados[10].

2.2 MARCO TEÓRICO

Elementos teóricos pertinentes y que se sean respaldo para sustentar la solución de la problemática: El concepto de calidad a lo largo del tiempo ha estado presente y ha sido determinante en el aumento de la ventaja competitiva de cualquier empresa, si bien es cierto hace unas décadas atrás se tenía el concepto un poco apartado, debido al auge de la producción en masa, donde era más importante cumplir con la demanda sin importar el uso final del producto o la satisfacción del cliente, esto sucede también con la ayuda de los consumidores los cuales no exigían mayores requerimientos a los productos o servicios ofrecidos, sin embargo, esta tendencia cambio con el desarrollo tecnológico que se presenta constantemente, por lo cual tuvo como consecuencia un cambio en las necesidades del mercado, donde este prefiere comprarle a aquel que le ofrezca un producto de mayor calidad.

Actualmente todas las empresas son conscientes y demuestran interés por obtener la certificación ISO9001-2015, que garantiza mejoras en la calidad de los productos o servicios ofrecidos a los clientes, también es de destacar que algunas empresas exigen tener esta certificación para poder llegar a contratar sus servicios.

Este trabajo se basa en el diseño y documentación del sistema de gestión de calidad en la cooperativa COOPINDUMIL según la norma ISO 9001-2015.

Se realizará el autodiagnóstico de la cooperativa para evaluar el nivel de cumplimiento con los requisitos establecidos en esta versión de la norma ISO 9001-2015, y así identificar como se llevará a cabo el diseño documental.

La NTC ISO 9001:2015 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad, aplicables a cualquier organización que busque demostrar su capacidad para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos de sus clientes.

En esta norma se aplica el enfoque a procesos el cual consiste en observar las interacciones de estos en el desarrollo del ejercicio y su planificación. Emplea el ciclo de mejora continua PHVA, el cual permite a las organizaciones asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

La norma cuenta con el enfoque basado en riesgos, el cual pone en marcha controles preventivos para minimizar los efectos que puedan causar que los resultados se desvíen de lo planificado, por otra parte, maximiza el aprovechamiento de las oportunidades a medida que surgen.

[10] Ibid., p.71

NORMA NTC-ISO 9001:2015

La norma establece los requisitos del sistema de gestión de la calidad, la implementación de la presente norma no es de obligatorio cumplimiento, por lo tanto, su implementación es una decisión netamente de la organización y su dirección estratégica.

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000[11].

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

CICLO PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo.

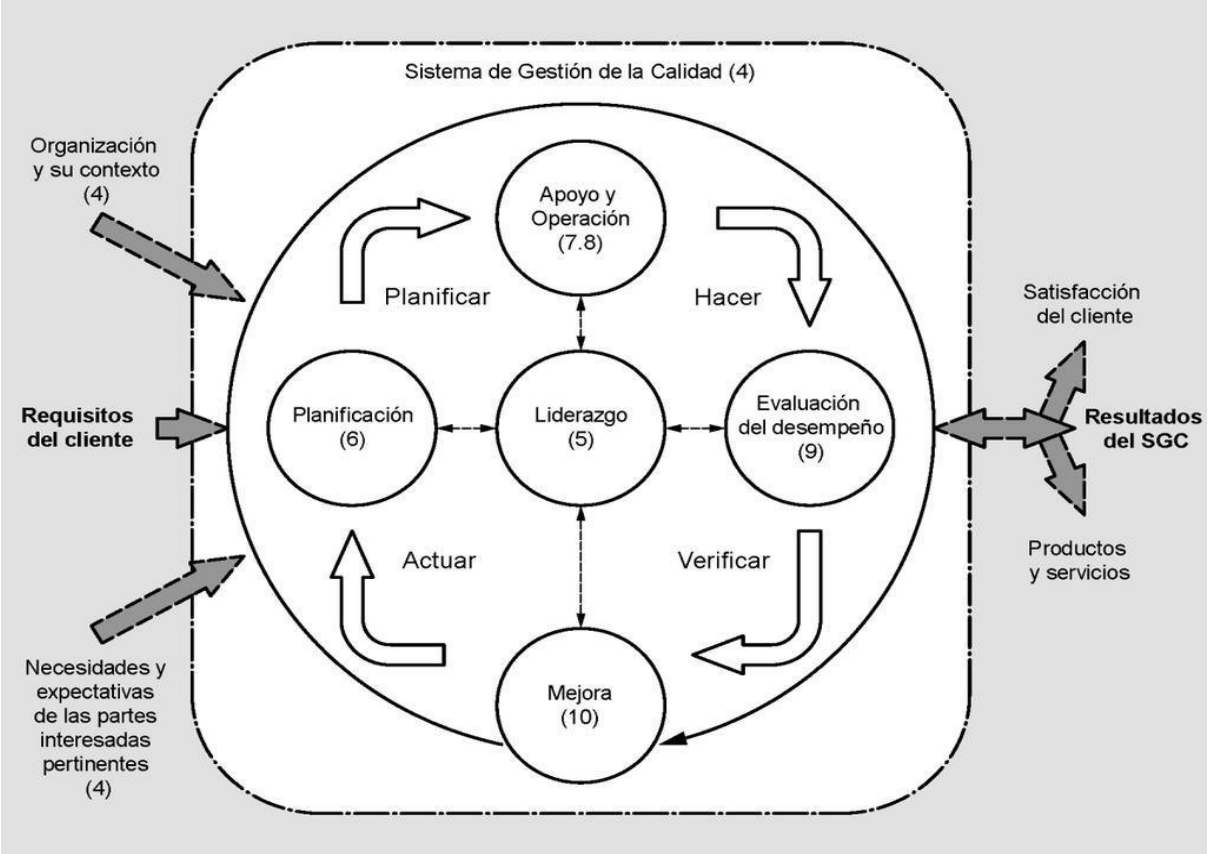
El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
Hacer: implementar lo planificado;
Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario[12].

[11] Organización Internacional de Normalización. Sistemas de gestión de la calidad. {En línea}. {26 octubre de 2020} disponible en: (http://intranet.umng.edu.co/wp-content/uploads/2018/05/NTC-ISO-9001-2015.pdf)

[12] Ibid., P.4.

Gráfico 3 Ciclo PHVA



NOTA Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la Norma Internacional.
Fuente: NTC ISO 9001, 2015.

PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos[13].

[13] Organización Internacional de Normalización. Sistemas de gestión de la calidad. {En línea}. {26 octubre de 2020} disponible en: (http://intranet.umng.edu.co/wp-content/uploads/2018/05/NTC-ISO-9001-2015.pdf)

2.3 MARCO LEGAL

COOPINDUMIL es una cooperativa multiactiva de ahorro y crédito que presta servicio de ahorro, CDAT, crédito y solidaridad, realiza la identificación de los requisitos legales en el proceso de Gestión Jurídica a través de la matriz de requisitos legales (Ver Anexo 1), esta está enmarcada en la Ley 79 de 1988 y de ahí se desprende su regulación a través de la síguete matriz:

Cuadro 2 Matriz Legal

AÑO	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
1988	**Ley 79 de 1988**	El propósito de la presente ley es dotar al sector cooperativo de un marco propicio para su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional.
1989	**Decreto 1333 de 1989**	Por el cual se establece el régimen de constitución, reconocimiento y funcionamiento de las precooperativas.
1989	**Decreto 1482 de 1989**	Se determinan la naturaleza, características, constitución, regímenes internos, de responsabilidad y sanciones y se dictan medidas para el fomento de las empresas de servicios en las formas de administraciones públicas cooperativas.
1989	**Decreto 1480 de 1989**	El objeto del presente Decreto es dotar a las Asociaciones Mutualistas de un marco jurídico adecuado para su desarrollo, promover la vinculación a estas formas asociativa de economía social y garantizar el apoyo del Estado a las mismas.
1998	**Ley 454 de 1998**	Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, se crea el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa
1990	**Decreto 3081 de 1990**	Se establece el límite en que puede reajustarse los aportes sociales que efectúen los asociados en las cooperativas.
2000	**Decreto 756 de 2000**	Por el cual se determinan reglas especiales para el procedimiento aplicable a la toma de posesión de las cooperativas financieras, cooperativas de ahorro y crédito y cooperativas multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito

2003	**Decreto 867 de 2003**	Reglamenta parcialmente el artículo 104 de la Ley 795 de 2003, respecto de las condiciones para llevar a cabo la escisión para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito o cooperativa financiera, así como la naturaleza de la escindida.
2004	**Decreto 455 de 2004**	El presente decreto será aplicable a las organizaciones solidarias sometidas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, diferentes de las cooperativas de ahorro y crédito y cooperativas multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito, a las cuales les será aplicable lo dispuesto en el Decreto 756 de 2000 o las disposiciones que lo modifiquen o adicionen.
2006	**Decreto 4588 de 2006**	El presente decreto regula el trabajo asociado cooperativo, precisa su naturaleza y señala las reglas básicas de su organización y funcionamiento.
2008	**Ley 1233 de 2008**	La cual determina los elementos de las contribuciones a la seguridad social en la Cooperativas y se crean las contribuciones especiales a cargo de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado.
2009	**Decreto 2058 de 2009**	Reglamenta el numeral 1 del artículo 49 de la Ley 454 de 1998. Señala las condiciones para que las cooperativas de ahorro y crédito y las multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito autorizadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria para adelantar actividad financiera, puedan celebrar contratos de ahorro contractual con sus asociados.
2009	**Ley 1328 de 2009**	Señala que las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito, podrán extender la prestación de sus servicios a personas jurídicas que por su naturaleza no puedan asociarse en los términos de la ley cooperativa, que se encuentren domiciliadas en una localidad donde la respectiva cooperativa tenga establecida una oficina o un corresponsal, siempre que exista aprobación previa y expresa de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
2010	**Ley 1391 de 2010**	El objeto de la presente ley es reformar la norma rectora de la forma asociativa conocida como Fondos de Empleados para adecuarla a las condiciones sociales, económicas, políticas y culturales que determinan el quehacer de estas empresas.

2012	**Ley 1527 del 2012**	Regula la forma en que las empresas podrán descontar los gastos que los trabajadores realicen en la adquisición de bienes y servicios financiados con crédito.
2015	**Decreto 37 de 2015**	Las cooperativas de ahorro y crédito y las cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito, deberán cumplir las normas sobre niveles adecuados de patrimonio y relación mínima de solvencia contemplados en este decreto, con el fin de proteger la confianza del público en el sistema y asegurar su desarrollo en condiciones de seguridad y competitividad.
2016	**Decreto 047 de 2016**	Operaciones de redescuento con cooperativas de ahorro y crédito, y cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito sometidas a la vigilancia y control de la Superintendencia de la economía solidaria.
2019	**Ley 1955 De 2019 Plan Nacional De Desarrollo 2018-2022**	Le corresponderá al Gobierno nacional diseñar, formular e implementar la política pública integral estatal para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo empresarial de las organizaciones de la economía solidaria, determinadas en la Ley 454 de 1998; con especial énfasis en la economía solidaria rural y campesina, por el fomento de la equidad de género, en favor de las madres cabeza de hogar y por el emprendimiento y asociatividad de la juventud y los trabajadores. La política pública establecerá los mecanismos para el fomento y desarrollo del servicio de ahorro y crédito solidario que mediante los Fondos de Empleados se construyen a nivel nacional.
2019	**Decreto 704 de 2019**	Normas sobre la gestión y administración de riesgo de liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito, las cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito, los fondos de empleados y las asociaciones mutuales".
2020	**Ley 2032 del 27 de julio de 2020**	Regula el pago anticipado de los créditos y préstamos, sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, de las cuotas o saldos en forma total o parcial, de los consumidores de productos crediticios de las entidades del sector cooperativo.

2020	Circular Externa 017 de 2020 Superintendencia de la Economía Solidaria	Instrucciones prudenciales en materia de cartera de créditos, con el fin de apoyar a los asociados afectados por la actual emergencia sanitaria.

Fuente: http://www.supersolidaria.gov.co/es/normativa

3. SITUACIÓN ACTUAL.

La cooperativa actualmente no cuenta con un sistema de gestión que permita identificar las entradas, actividades y salidas que pueden surgir de cada uno de los procesos, es decir no hay información documentada que garantice la disponibilidad de las tareas que debe ejecutar cada cargo din de garantizar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Al no contar con la plena documentación y control de los requisitos reglamentarios y aplicables a la cooperativa, se materializan los riesgos de que los servicios prestados por la cooperativa no sean percibidos para cubrir la necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La cooperativa contaba con información documentada descrita a continuación,

- Estatuto principal el cual regula la normatividad legal para la cooperativa.
- Estructura organizacional desactualizada de acuerdo con los cargos y funciones vigentes en la Cooperativa.
- Reglamentos los cuales no se podía identificar cuales están vigentes y cuáles son necesarios.
- Manuales para la gestión del riesgo SIAR suministrados por la consultoría.
- Fichas de funciones desactualizadas frente al funcionamiento y operación de la cooperativa.

sin embargo, esta no permitía identificar los roles, responsabilidades y funciones a ejecutar por cada cargo, dadas las actualizaciones legales y documentales sin el respectivo control y distribución.

3.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA*:* Para el presente proyecto se presentó una sugerencia para establecer la política de gestión la cual fue aceptada (Ver Anexo 2 Política de Calidad) y se realizó una revisión a la misión, visión y valores corporativos.

"Misión
COOPINDUMIL como organización dinámica presta servicios y suministro de bienes con calidad, buscando crecer económica, social y culturalmente, para atender las necesidades y expectativas de nuestros asociados y sus familiares, promoviendo el desarrollo integral a través de la solidaridad y los

servicios que satisfagan las necesidades de ahorro, crédito, educación, recreación y otros que fomenten la multiactividad.

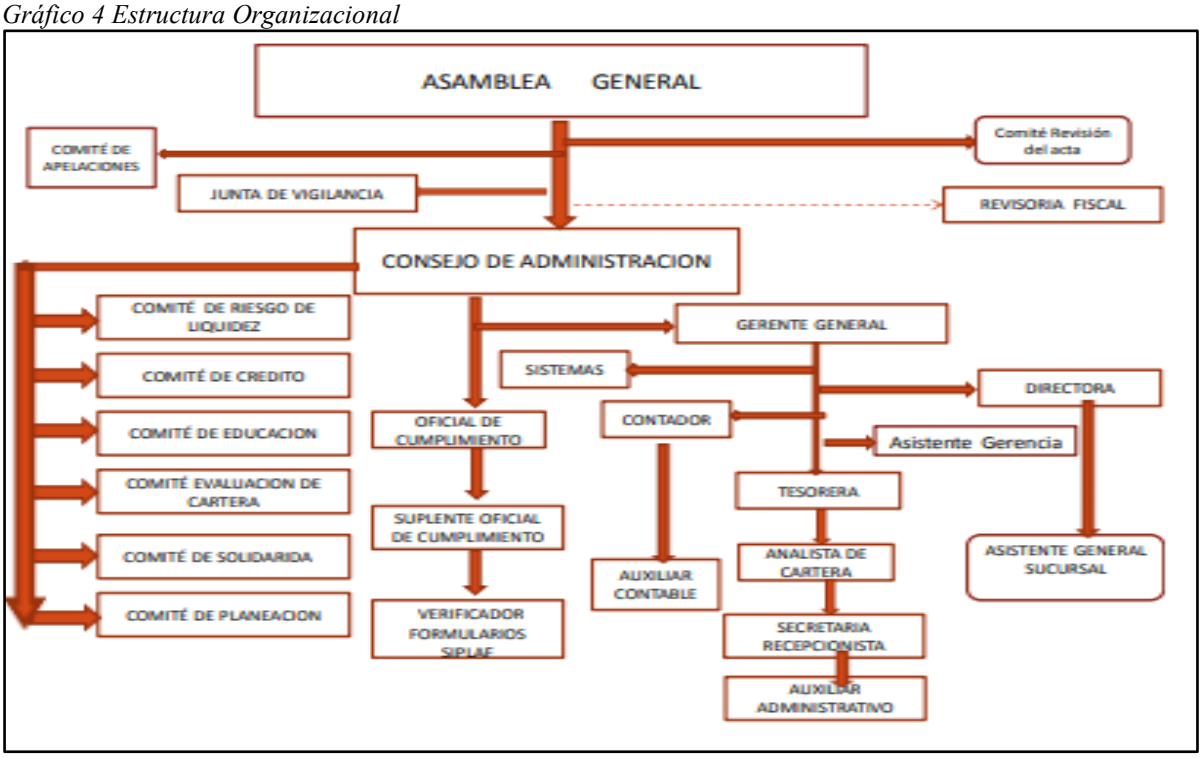
Visión
COOPINDUMIL tiene como visión, ser reconocida en el sector solidario por su solidez económico - financiera y la calidad de los servicios, cubriendo las expectativas de los asociados en el entorno, a través de la optimización tecnológica de los procesos.

Valores corporativos
Nuestros valores corporativos, resultado de una cultura empresarial, se expresan en cada actividad y nivel de la organización.

Responsabilidad La seguridad en sus transacciones y tratamiento de datos es nuestra responsabilidad y compromiso permanente.
Satisfacción en la Atención al usuario: El enfoque de satisfacción del asociado es nuestra prioridad.
Excelencia: Entrega, dedicación y convencimiento. Trabajamos permanentemente por ser los mejores en nuestros procesos.
Trabajo en equipo: Somos más que la suma de sus áreas"[14].

3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: COOPINDUMIL cuenta con una estructura organizacional documentada a la cual se realiza la respetiva revisión, identificando que la denominación de cargos y algunos niveles están desactualizados:

Gráfico 4 Estructura Organizacional



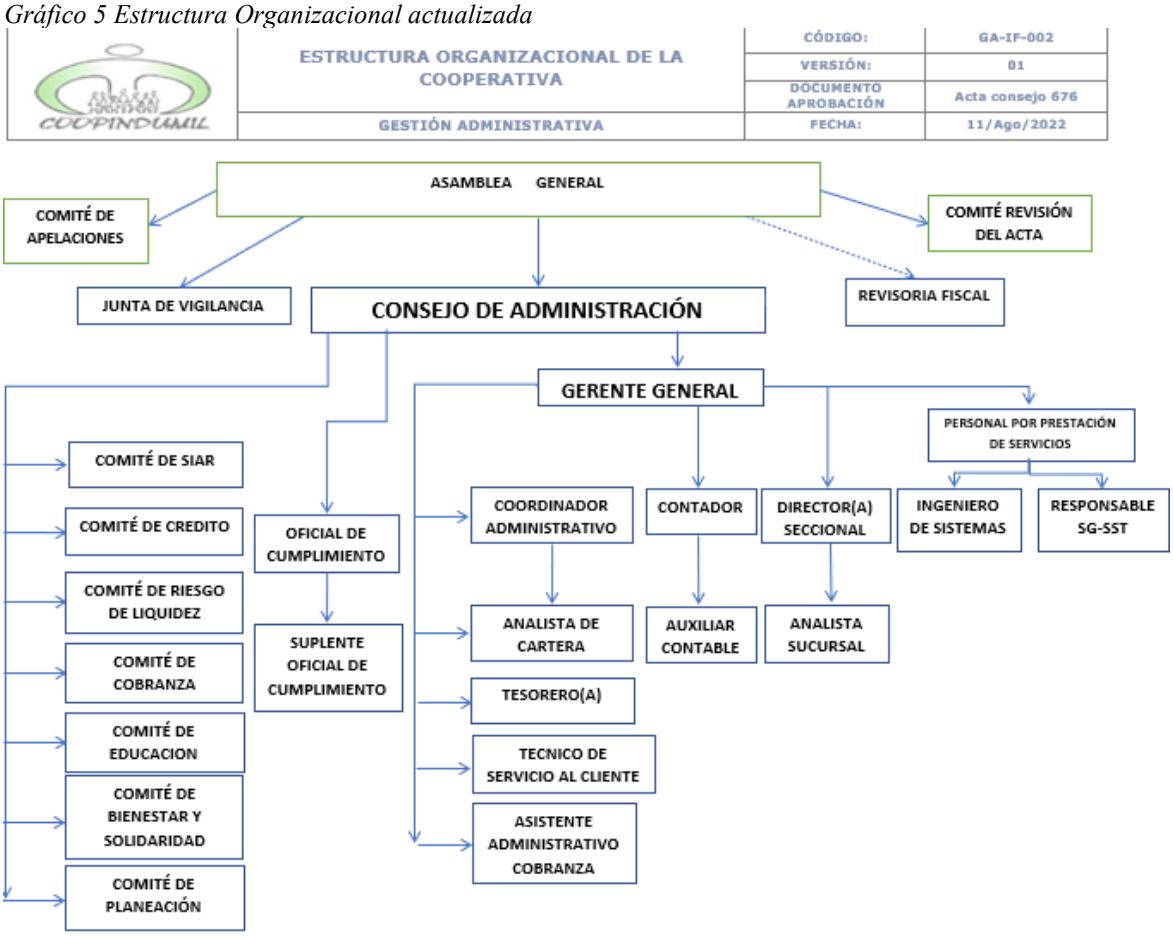
Fuente: COOPINDUMIL
Inicialmente la Asamblea General de Asociados como alta dirección, junto con los entes de vigilancia y revisoría fiscal, seguido al oro nivel de la dirección por el consejo de

[14] COOPINDUMIL. Direccionamiento Estratégico.

administración, el cual tiene línea de autoridad con los 7 comités de la cooperativa y el oficial de cumplimiento, el nivel de técnico de la operación es liderado por la Gerencia la cual tiene a cargo, Coordinador administrativo, contador, director seccional, ingeniero de sistemas y al responsable de SST, de igual forma la gerencia lidera los proceso que manejan el analista de cartera, tesorero, técnico de servicio al cliente, asiste te de cobranza,

Aprovechando la ejecución del proyecto se hace una actualización de denominación de cargos se visualiza de la siguiente manera (Ver Anexo 3 Estructura organizacional):

Gráfico 5 Estructura Organizacional actualizada



Fuente: Autores basados en la actualidad de la cooperativa

3.3. PORTAFOLIO*:*

COOOPINDUMIL ofrece servicios de ahorro, CDAT, crédito y auxilios de solidaridad a través de las siguientes líneas:

Cuadro3 Portafolio de servicios de COOPINDUMIL

AHORRRO	**APORTES**: Genera ingresos anuales iguales a la inflación (IPC) capitalizables. Cuenta con el respaldo del seguro de Depósitos de FOGACOOP.
	INVERSIÓN MENSUAL: Reconocimiento de intereses por encima del nivel del sector bancario (en el año 2011 se reconoció el 6% efectivo anual).
	CDAT: Es un servicio orientado a clientes, personas naturales o jurídicas que buscan rendimientos de sus dineros por periodos cortos inferiores a un mes.
LINEAS DE CRÉDITO	**LIBRE INVERSION PLUS**: Creditos que se conceden para adquirir prendas de uso personal, muebles y enseres, recreación y turismo, educación, salud, montaje o ampliación de microempresas, negocios, fomento agropecuario, adquisición de terreno o vivienda, compra y/o arreglo de vehículo y en general procurar la satisfacción oportuna de las necesidades de los asociados. El asociado podrá solicitar un nuevo crédito por esta línea cuando haya cancelado como mínimo el 40% de la obligación.
	SERVICOOP: Créditos de corto plazo en forma de extra cupo Hasta cinco (5) veces el valor de los Ahorros y Aportes. para aprovechar ofertas y servicios según convenios celebrados por la cooperativa que le representen economía y facilidad de adquisición al asociado.
	NORMALIZACION DE CARTERA: Hasta siete (7) SMMLV, siempre y cuando sea con descuento en nómina.
	ACUERDO DE PAGO: Acuerdos de pago que son parte de un plan de recuperación de cartera.
TARJETA DE CREDITO GES	Crédito rotativo que se concede para adquirir cualquier tipo de productos o bienes en los cuales se acepte como medio de pago la tarjeta débito o crédito, de acuerdo a los convenios que tenga la Cooperativa. De acuerdo con la capacidad de endeudamiento y pago. Maximo (3) tres salarios del asociado.

Fuente: Tomado de https://www.COOPINDUMIL.com.co/v5/index.php

3.4. PROCESOS

Actualmente COOPINDUMIL no cuenta con procesos definidos, como tal se cuenta con la estructura organizacional, las funciones descritas para los órganos de administración descritas en los estatutos y manual de funciones, esto permite que se dividan en áreas.

Dicho lo anterior se evidencia que la cooperativa conoce cuáles son sus funciones, sin embargo se identifican problemas de documentación de los procesos que permitan identificar cuáles son las entradas salidas e interacciones de actividades entre los diferentes cargos para cada uno de los tramites, estos trámites están regulados en los reglamentos con los que cuenta la cooperativa, sin embargo esto genera que no haya un estándar en cada uno de los tramites y se cometan errores en la prestación del servicio por la no certeza de la información que se consulta

Se identifica que al atender los asociados no hay un orden que se lleve ni una fuente de información en donde el trabajador pueda corroborar cada uno de los requisitos y actividades a seguir por cada tramite.

Para realizar la afiliación de los empleados, se evidencia que en ocasiones la persona encargada no cuenta con una fuente de información para realizar el procedimiento, teniendo que consultar a los otros cargos más antiguos para que le aclaren lo que genera extemporaneidad en los tramites.

Para realizar el otorgamiento de un CDAT no se tiene certeza sobre el cargo responsable de ejecutar la función, así como del procedimiento y tareas que debe de realizar para el trámite.

Al realizar la gestión del crédito se evidencia que cada trabajador usa un reglamento diferente aumentando el riesgo de cometer errores en la colocación de tasas y cartera.

Para el otorgamiento de auxilios de solidaridad no se cuenta con un estándar que permita identificar los documentos y veracidad de estos para que se otorgue el auxilio.

Teniendo en cuenta estos procedimientos se evidencia un problema de control documental en cada uno de los procesos.

3.5. RECURSOS*:*

La COOPERATIVA cuenta con los siguientes recursos:

Recursos Financieros: Patrimonio de $ 4.701.993.312
Recursos Humanos: Grupo de trabajo de 22 Colaboradores
Recursos técnicos: Sistema informático contable Linux
Infraestructura: Cuenta con 2 sedes:

1. Bogotá DC Carrera 6 No. 12 C 48 Oficina 404
2. Sogamoso Calle 12 No.10-88 oficina. 309

Equipos: Se cuenta con equipos de cómputo**,** servidores, impresoras y toda la infraestructura tecnológica.

4. PROPUESTA.

4.1 Diagnóstico del estado actual del sistema de gestión de calidad:

Para realizar el diagnostico se utilizó la matriz "Lista de chequeo P.G. (Ver anexo 4 Lista de chequeo P.G.)", confrontando la información documentada que tiene la empresa frente al estándar de la norma ISO 9001-2015, donde se estableció el grado de cumplimiento con cada uno de los numerales de la norma, y a su vez el punto de partida frente al estado actual de la Cooperativa.

La calificación se llevó a cabo con los criterios descritos a continuación:

Cuadro 4 Valores porcentuales de cumplimiento Norma ISO 9001-2015

VALORES PORCENTUALES DE CUMPLIMIENTO		
% Cump.	**Evaluación Cumplimiento**	**Descripción**
0%	No Implementado	No existe ningún registro ni acción
50%	En diseño e implementación	Se tiene un diseño o implementación del criterio de evaluación.
100%	Aplicado, documentado y controlado	La documentación ha sido aplicada en la cooperativa y se encuentra debidamente controlada
N/A	No aplica	No puede ser aplicada

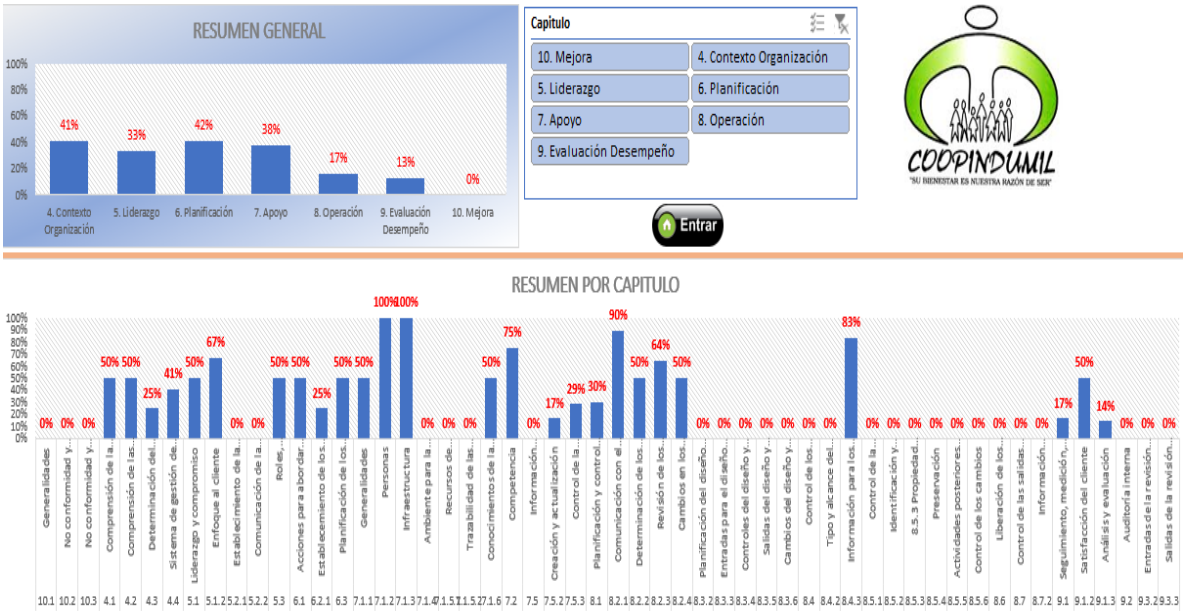
Fuente: Los autores (2022), matriz "Lista de chequeo P.G. (Ver anexo 4)",

El diligenciamiento de la matriz se llevó a cabo con la información documentada presentada por la Cooperativa, la cual fue facilitada por cada uno de los procesos correspondientes, a través de correo electrónico, reuniones virtuales/presenciales, y página Web.

4.1.1 Resultado del diagnóstico.

Se obtuvo un resultado de 30,6 % de cumplimiento, donde los numerales de menor cumplimiento son los 8, 9 y 10.

Gráfico 6 Lista chequeo Inicial



Fuente: Los autores (2022), matriz "Lista de chequeo P.G. (Ver anexo 4)",

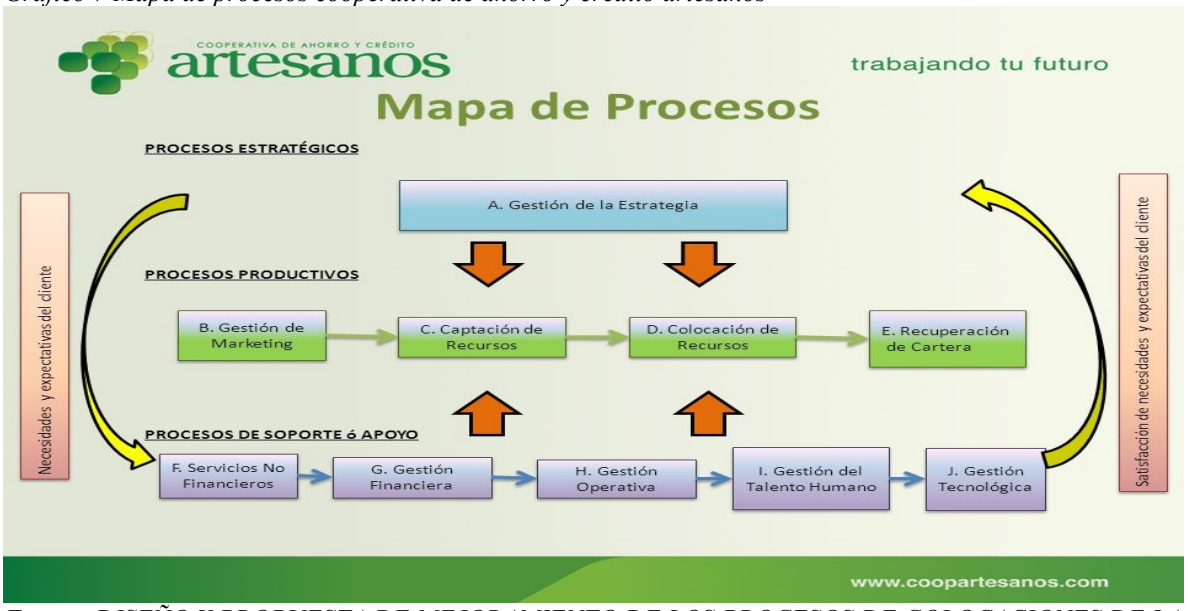
En el desarrollo del diagnóstico se evidenció la falta de organización documental, ya que en algunos casos no se sabía en donde estaba el documento que se estaba solicitando, no se cuenta con una clara definición de funciones y responsabilidades dentro de ella, entradas, salidas e interacción de los procesos, además de la falta de establecimiento de métodos de seguimiento y medición.

4.2 Definir la interacción de los procesos para el diseño y desarrollo del servicio.

Para tener una mayor compresión de la cooperativa, los estudiantes realizan un análisis del contexto organizacional por medio de la herramienta PESTEL (ver Anexo 5 Contexto Organizacional), en donde se identifican a su vez los riesgos de cada ítem.

Con el fin de definir la interacción de los procesos se realizó un trabajo de investigación frente al sector de cooperativas multiactivas de ahorro y crédito, identificando mapas de procesos como CREDISERVIR, COOPARTESANOS, entre otras:

Gráfico 7 Mapa de procesos cooperativa de ahorro y crédito artesanos



Fuente: DISEÑO Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE COLOCACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ARTESANOS" LTDA., DE LA CIUDAD DE IBARRA TESIS Publicada por Miguel Ángel Ortiz Henríquez

Gráfico 8 Mapa de procesos cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre.

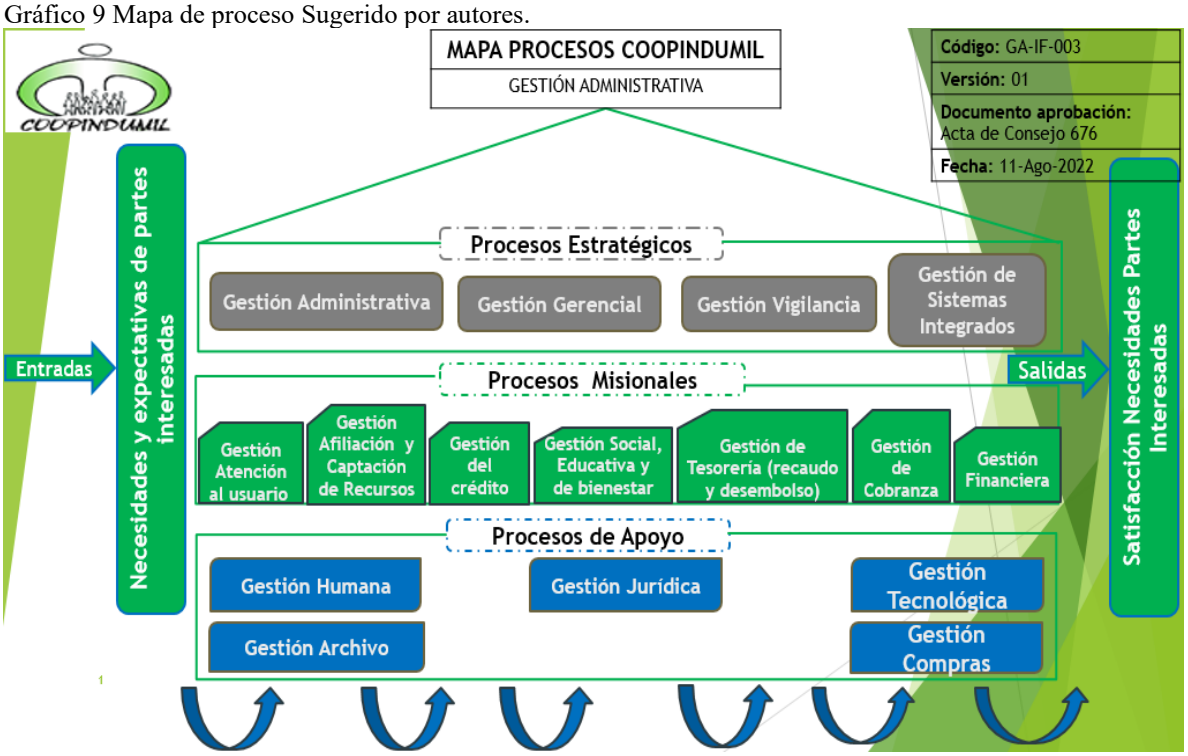
NOMBRE: Angelica Farias
MATERIA: Procesos productivos 1
Inventario de Procesos



Fuente: https://www.docsity.com/es/mapa-de-proceso-de-una-coop-de-ahorro-y-credito/5729290/. Publicado por Angelica Farias

Posterior a esto se procedió a realizar entrevistas a cada uno de los cargos, en donde se definió el mapa de procesos de COOPINDUMIL (ver anexo 6 Mapa de procesos) de la cooperativa y el cual fue sometido a revisión en reunión de consejo de administración.

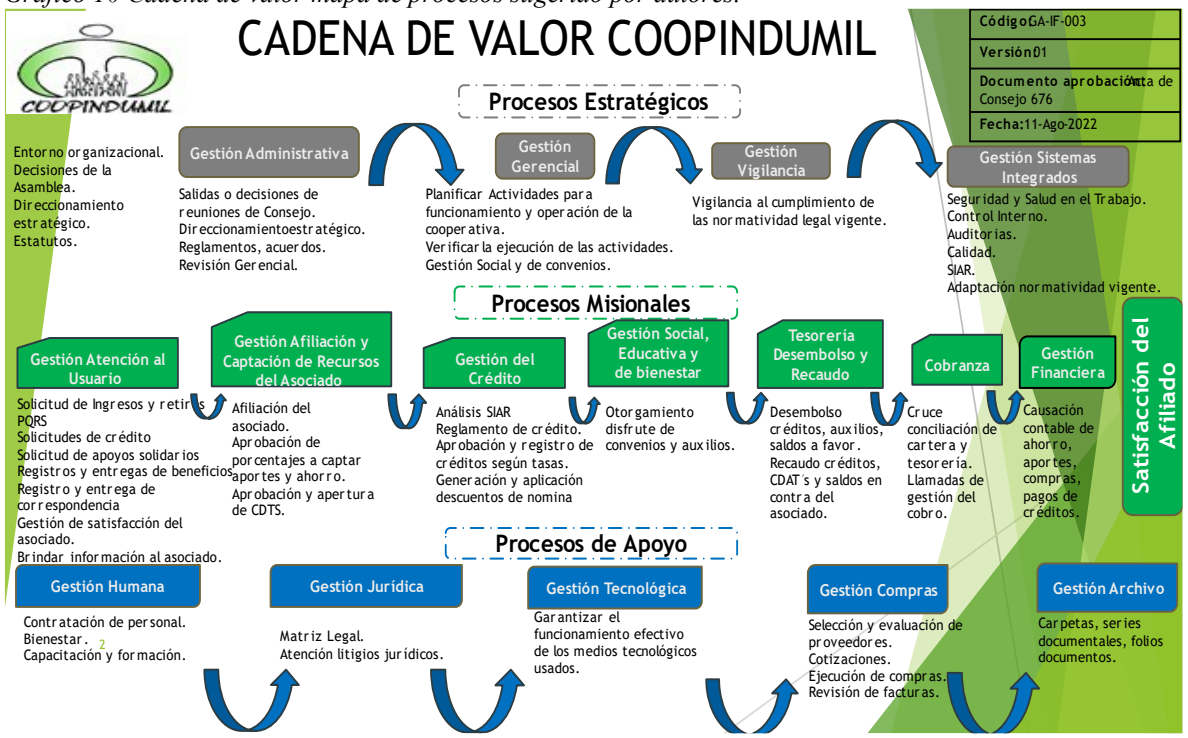
Gráfico 9 Mapa de proceso Sugerido por autores.



Fuente: Autores basado en el diagnóstico y entrevistas

Esta caracterización de proceso se realizó identificando la cadena de valor que agrega cada uno de los procesos identificando plenamente sus interacciones:

Gráfico 10 Cadena de valor mapa de procesos sugerido por autores.



Fuente: Autores basado en el diagnóstico y entrevistas

Definiendo así los siguientes procesos a los cuales se les realizo un formato de caracterización en donde se identifican entradas, actividades a ejecutar, salidas, indicadores de gestión del proceso, riesgo autoridades y responsabilidades:

PROCESOS ESTRATEGICOS

Gestión Estratégica (ver Anexo 7).
Gestión Gerencial (ver Anexo 8).
Gestión de Vigilancia (ver Anexo 9).
Gestión Sistema Integrados (ver Anexo 10).

PROCESOS MISIONALES

Gestión de atención al usuario (ver Anexo 11).
Gestión de afiliación y captación de recursos (ver Anexo 12).
Gestión del Crédito (ver Anexo 13).
Gestión Social Educativa y de Bienestar (ver Anexo 14).
Gestión de Tesorería (ver Anexo 15).
Gestión de Cobranza (ver Anexo 16).
Gestión Financiera (ver Anexo 17).

PROCESO DE APOYO

Gestión Humana (ver Anexo 18).
Gestión Jurídica (ver Anexo 19).
Gestión de Archivo (ver Anexo 20).
Gestión Tecnológica (ver Anexo 21).
Gestión de Compras (ver Anexo 22).

4.3 Elaborar / Actualizar la documentación.

La elaboración y actualización de los documentos se realizó a través de entrevistas, con los responsables de cada proceso, donde se verificó que documentos se utilizan para el desarrollo óptimo de las funciones, cuales debían actualizarse por modificaciones en el proceso, y a su vez cuales eran necesarios documentar para dar cumplimiento a la norma.

Para llevar a cabo estas reuniones se coordinó con Gerencia, el tiempo que debían disponer los responsables para los horarios y temas a tratar, además del compromiso por aportar sus conocimientos en busca de la mejora.

Se realizaron las entrevistas con los responsables de los procesos donde se obtuvo la información necesaria, para iniciar la elaboración y actualización de los documentos, necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.

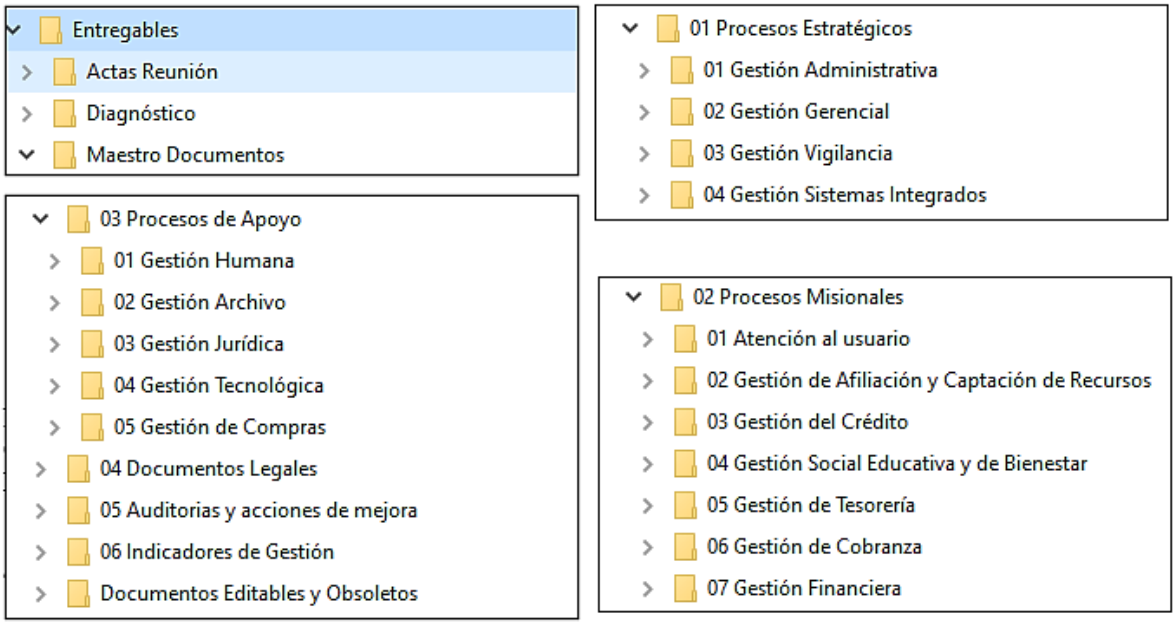
Luego de definir la estructura, codificación, y controles con el *"Procedimiento para Gestión de Documentos v1 GSI-PR-001" (*Ver anexo 23*).* Se empezó a elaborar y actualizar la documentación.

4.4 Realizar socialización.

Los documentos fueron presentados, se realizaron los ajustes pertinentes, pasaron a ser aprobados por la Gerencia, y luego se codificaron dentro del sistema de gestión.

Finalmente se realizó la socialización y entrega de documentos donde se organizaron en una carpeta por procesos de la siguiente forma:

Gráfico 11 Maestro de documentos sugerido por autores



Fuente: Autores basado en el diagnóstico y entrevistas

5. CONCLUSIONES.

La cooperativa tenía algunos procedimientos documentos como reglamentos, sin embargo, a estos documentos no se les lleva un control que permita conocer el que está vigente y tener estandarizados los procedimientos y funciones, el tener la información documentada permite tener un control de todos los procedimientos o actividades y medir el desempeño de cada uno de los procesos.

La cooperativa no cuenta con la información centralizada para el trabajo y se manejan varias bases las cuales aumentan las tareas y tramites, al contar con la información centralizada permite que todos actúen de manera integral en tiempo real para cumplir con las funciones y garantizar las salidas de cada proceso de forma efectiva.

Son los hallazgos generales que le haya dejado el trabajo, razón por la cual se redactan en pasado. Es importante desprenderse de la tendencia en citar en esta parte conclusiones muy particulares que deben estar ubicadas en los capítulos de desarrollo del trabajo.

6. RECOMENDACIONES.

Se recomienda mantener el control de la documentación y cumplir con el procedimiento de Gestión documental.

Se recomienda adelantar el procedimiento de auditoría interna en 6 meses de terminado el proyecto.

Se recomienda analizar los indicadores de gestión de forma mensual o según periodicidades establecidas.

Se recomienda llevar un seguimiento a las actividades plateadas para los riesgos.

Se recomienda a los líderes de proceso garantizar el cumplimiento de los procedimientos a fin de que las salidas esperadas de cada proceso se suministren en forma oportuna.

MATERIAL COMPLEMENTARIO

BIBLIOGRAFÍA.

AGUIRRE LONDOÑO, Leidy Marcela y OSPINA VARGAS, Lady January. Propuesta de documentación del sistema de gestión de calidad para la empresa todo acabado eje S.A.S. según los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. Trabajo de grado Ingeniero Industrial. Pereira: Universidad Católica De Pereira, 2020. 42 p.

**CARRILLO MOSQUERA, Eliana Sofia; RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ., Mary Ellen y GONZALEZ ALVARADO, Yesid Gustavo. Diseño y documentación de un sistema integrado de gestión NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, y decreto 1072 de 2015 (capitulo 6) en la emisora onda del meta S.A.S.
Trabajo de grado Magister en calidad y gestión integral. Villavicencio: Universidad santo tomas, 2020. 67 p.**

COOPINDUMIL. Estatutos. {En línea}. {13 noviembre de 2020} disponible en: (https://COOPINDUMIL.com.co/userfiles/file/ESTATUTOS%2013%20DE%20JUNIO%20DE%202020%20modificado.pdf).

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas. Bogotá. DANE, 2020.

HERRERA AMAYA, Julián David y CARRANZA SUÁREZ, Mateo. Diseño de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad para la Institución Centro de Idiomas y Cultura Wordbee basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015. Trabajo de grado Ingeniero Industrial. Bogotá: Universitaria Agustiniana, 2019. 225 p.

MOSQUERA TOVAR, Cesar Augusto. Propuesta para documentar el sistema de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa FERRE LÍDER ubicada en la ciudad de Villavicencio. Trabajo de grado Tecnólogo en Logística Industrial. Villavicencio: Universidad nacional abierta y a distancia UNAD, 2019. 89 p.

Organización Internacional de Normalización. Sistemas de gestión de la calidad. {En línea}. {26 octubre de 2020} disponible en: (http://intranet.umng.edu.co/wp-content/uploads/2018/05/NTC-ISO-9001- 2015.pdf).

ANEXOS.

Anexo 1 Matriz de Requisitos Legales.
Anexo 2 Política de Gestión.
Anexo 3 Estructura organizacional
Anexo 4 Lista de chequeo P.G.
Anexo 5 Contexto Organizacional
Anexo 6 Mapa de procesos
Anexo 7 Gestión Estratégica.
Anexo 8 Gestión Gerencial.
Anexo 9 Gestión de Vigilancia.
Anexo 10 Gestión Sistema Integrados.
Anexo 11 Gestión de atención al usuario.
Anexo 12 Gestión de afiliación y captación de recursos.
Anexo 13 Gestión del Crédito.
Anexo 14 Gestión Social Educativa y de Bienestar.
Anexo 15 Gestión de Tesorería.
Anexo 16 Gestión de Cobranza.
Anexo 17 Gestión Financiera
Anexo 18 Gestión Humana.
Anexo 19 Gestión Jurídica.
Anexo 20 Gestión de Archivo.
Anexo 21 Gestión Tecnológica.
Anexo 22 Gestión de Compras.
Anexo 23 Procedimiento para Gestión de Documentos.
Anexo 24 Carta de la empresa en la que el Gerente da fe de la realización del trabajo.
Anexo 25 Carta de aceptación del director del proyecto.