

**MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN SOCIAL,  
RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN- CORPORACIÓN UNIÓN**

**MONICA LILIANA PINEDA CACUA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD INGENIERIA FISICO MECANICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA**

**2013**

**MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN SOCIAL,  
RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN- CORPORACIÓN UNIÓN**

**MONICA LILIANA PINEDA CACUA**

**Trabajo de Grado para optar el título de Ingeniero Industrial**

**Director**

**JOSÉ JOAQUÍN GARCÍA DÍAZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD INGENIERIA FISICO MECANICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA**

**2013**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios principalmente por guiarme y protegerme en todo momento.

A mis padres, hermanos y demás familiares por confiar en mí para seguir adelante con todos mis proyectos.

A mis amigos por compartir tantos momentos inolvidables.

A la Universidad Industrial de Santander y en especial al Ingeniero José Joaquín García y demás profesores por su colaboración y formación profesional.

A cada una de los trabajadores y directivos de la Corporación Unión por darme la oportunidad de trabajar con ellos, por su entrega y apoyo en todo momento para el desarrollo de los objetivos del proyecto.

Monica

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	15
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	17
1.1 OBJETIVOS	17
1.1.1 Objetivo General.	17
1.1.2 Objetivos Específicos	17
1.2 JUSTIFICACIÓN	18
2. GENERALIDADES DE LA CORPORACIÓN UNIÓN	19
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	19
2.2. MISIÓN	21
2.3 VISIÓN	22
2.4 VALORES	22
2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	22
3. METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO DE LA CORPORACIÓN SOCIAL, DEPORTIVA Y RECREATIVA UNIÓN	25
3.1 APLICABILIDAD DE UNA METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO PARA LA CORPORACIÓN UNIÓN	25
3.2 PLANTEAMIENTO DE UNA METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS EN LA CORPORACIÓN UNIÓN	25
3.2.1 Fase de organización para el mejoramiento.	26
3.2.2 Fase de comprensión del proceso.	26
3.2.3 Fase de mejoramiento	26
3.2.4 Fase de medición, retroalimentación y control.	27

3.2.5 Fase de mejoramiento continuo.	27
3.2.6 Fase de sensibilización y capacitación.	27
4. FASE DE ORGANIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN	29
4.1 DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS EXISTENTES	29
4.2 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN	30
4.3 RECURSOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN	40
5. FASE DE COMPRENSIÓN DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN	58
5.1 ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO	58
5.2 ESTADÍSTICAS DE USO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CORPORACIÓN UNIÓN	63
5.3 EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS SOCIOS	65
5.4 ANÁLISIS A PARTIR DE LA MATRIZ DOFA	79
5.5 ANÁLISIS CAUSA EFECTO PARA LA CORPORACIÓN UNIÓN	80
6. FASE DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN	85
6.1 PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN	85
6.2 EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA	88
6.3 PLANES DE EJECUCIÓN PARA LAS MEJORAS APROBADAS POR LA DIRECCIÓN DE LA CORPORACIÓN UNIÓN	89
6.4 RESULTADOS OBTENIDOS A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS APROBADAS	94
7. FASE DE MEDICIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN	103

7.1 INDICADORES DE GESTIÓN	103
7.2 . RESULTADOS DE LOS INDICADORES	109
8. FASE DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN	113
8.1 REQUERIMIENTOS DEL PROGRAMA	115
8.2 PROPUESTA DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO	115
9. FASE DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	118
10. CONCLUSIONES	120
11. RECOMENDACIONES	121
BIBLIOGRAFÍA	122
ANEXOS	124

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Inventario de Procedimientos de los servicios del Club Social	38
Tabla 2. Inventario de Procedimientos de Planta Física	38
Tabla 3. Inventario de Procedimientos de Talento Humano	39
Tabla 4. Inventario de Procedimientos de Compras	39
Tabla 5. Inventario de Procedimientos de Gestión Comercial	39
Tabla 6. Inventario de Procedimientos de Gestión Administrativa	40
Tabla 7. Inventario de Procedimientos de Gestión Financiera	40
Tabla 8. Comportamiento de los ingresos operacionales 2010-2011 Corporación Unión	41
Tabla 9. Ingresos operacionales a 31 de Diciembre de 2011 de la Corporación Unión.	42
Tabla 10. Comportamiento del balance general 2010-2011 Corporación Unión	42
Tabla 11. Resumen de áreas, cargos y tipo de vinculación de trabajadores de la Corporación Unión	46
Tabla 12. Cuadro comparativo de venta de eventos mes a mes 2010-2012	54
Tabla 13. Resumen de puntos críticos.	62
Tabla 14. Ocupación de salones para eventos de los meses Julio a Septiembre de 2012	63
Tabla 15. Utilización de servicios por sección de la Corporación Unión	64
Tabla 16. Indicadores para Ingreso de nuevos socios	104
Tabla 17. Indicadores para los servicios del club social	105
Tabla 18. Resultados de indicadores de gestión de los Procesos Misionales	110
Tabla 19. Programa para el mejoramiento continuo de procesos de la Corporación Unión	116

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Estructura Organizacional de la Corporación Unión.	23
Figura 2. Nueva Estructura Organizacional de la Corporación Unión	24
Figura 3. Mapa de Procesos de la Corporación Unión	37
Figura 4. Distribución de ingresos de la Corporación Unión	55
Figura 5. Distribución de ingresos del Club Social	55
Figura 6. Distribución de ingresos de deportes	56
Figura 7. Análisis del valor agregado (A.V.A)- Procesos Misionales	60
Figura 8. Actividades sin valor agregado (S.V.A)- Procesos misionales	60
Figura 9. Análisis del valor agregado (A.V.A)- Procesos de apoyo	61
Figura 10. Actividades sin valor agregado (S.V.A)- Procesos de apoyo	61
Figura 11. Pregunta 1. ¿Cuáles de las siguientes áreas utiliza con mayor frecuencia?	67
Figura 12. Pregunta 2. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios?	68
Figura 13. Pregunta 3. ¿Cuál de las siguientes actividades es la que menos o nunca ha utilizado?	69
Figura 14. Pregunta 4. ¿Cuál es la razón por la cuál no la utiliza?	69
Figura 15. Pregunta 5. ¿Cuáles de los siguientes servicios utiliza con mayor frecuencia?	70
Figura 16. Pregunta 6. ¿Cuál de los siguientes es el que menos utiliza?	70
Figura 17. Pregunta 7. ¿Cuál es la razón por la cual no utiliza este servicio?	71
Figura 18. Pregunta 8. ¿Realiza eventos sociales en la Corporación?	72
Figura 19. Pregunta 9. ¿Con qué frecuencia realiza estos eventos?	72
Figura 20. Pregunta 10. ¿Realiza eventos empresariales en la Corporación?	73
Figura 21. Pregunta 11. ¿Con qué frecuencia realiza estos eventos?	73
Figura 22. Pregunta 12. ¿Asiste a los eventos institucionales?	74

Figura 23. Pregunta 13. ¿Cómo califica la organización de los eventos institucionales?	74
Figura 24. Pregunta 14. ¿Cómo considera estos eventos?	75
Figura 25. Pregunta 15. ¿A qué tipo de eventos prefiere asistir?	75
Figura 26. Pregunta 16. ¿Cómo califica el servicio en el comedor principal?	76
Figura 27. Preg. 17. ¿Consume el menú ejecutivo?	76
Figura 28. Preg. 18. ¿Cómo lo califica?	77
Figura 29. Pregunta 19. ¿Con qué frecuencia lo consume?	77
Figura 30. Pregunta 20. ¿Consume platos a la carta?	78
Figura 31. Pregunta 21. ¿Con qué frecuencia consume platos a la carta?	78
Figura 32. Diagrama causa efecto para la venta de alimentos y bebidas en el restaurante del salón principal	81
Figura 33. Diagrama causa efecto para la realización de eventos institucionales.	82
Figura 34. Diagrama causa efecto para la liquidación de cuenta mensual a socios.	82
Figura 35. Diagrama causa efecto para realizar requisiciones y recepción de mercancías.	83
Figura 36. Diagrama causa efecto para los traslados	84
Figura 37. Pasos para la consulta de documentos de la Corporación Unión	95
Figura 38. Protocolo de atención al cliente	96
Figura 39. Pasos para consulta de documentos de apoyo	98
Figura 40. Ciclo PHVA	113
Figura 41. Fotografías tomadas durante la capacitación.	119

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A: Descripción de procesos y procedimientos de la Corporación Unión	124
Anexo B: Manual de funciones de la Corporación Unión	133
Anexo C: Análisis de valor agregado	264
Anexo D: Modelo de encuesta de evaluación de servicios por parte de los socios	282
Anexo E: Matriz DOFA	285
Anexo F: Documentos de apoyo de la Corporación Unión	291
Anexo G: Modelos de encuestas realizadas	308
Anexo H: Presentaciones socializadas con trabajadores y directivos de la Corporación Unión	323

## RESUMEN

**TÍTULO:** MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN- CORPORACIÓN UNIÓN. \*

**AUTOR:** PINEDA CACUA, Monica Liliana. \*\*

**PALABRAS CLAVES:** Metodología de mejoramiento, medición, análisis y evaluación de procesos, indicadores de desempeño.

**DESCRIPCIÓN:** Este documento ofrece una metodología de mejoramiento de procesos aplicada para la Corporación Social, Recreativa y Deportiva Unión de Bucaramanga. A lo largo de los tres primeros capítulos se presentan las generalidades del proyecto, la organización y la metodología.

En los capítulos cuatro y cinco se realiza un diagnóstico para conocer el ambiente interno y externo a partir de la descripción de procesos, estudio de amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades entre otras actividades para lograr hacer un análisis e identificar puntos críticos.

Desarrollada la fase anterior, se generan las propuestas de mejora en el capítulo seis, donde a su vez se revisa la viabilidad, planes de ejecución y los resultados que se lograron con la implementación de las mismas.

En el capítulo siete se plantean indicadores de control para los procesos misionales con el fin de medir la eficiencia en el desarrollo de estas actividades, seguido de un programa de mejoramiento continuo expuesto en el capítulo ocho y explicación sobre las actividades que se realizaron de sensibilización y capacitación al personal, dando a conocer los resultados obtenidos.

Por último, a través de conclusiones y recomendaciones se explica el impacto que se generó tanto en trabajadores como en directivos a partir de la realización de este trabajo.

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director de Proyecto: Ing. José Joaquín García Díaz

## ABSTRACT

**TITLE:** PROCESSES IMPROVEMENT OF THE CORPORACION SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN- CORPORACION UNION.\*

**AUTHOR:** PINEDA CACUA, Monica Liliana.\*\*

**KEY WORDS:** Improvement methodology, measurement, analysis and evaluation of processes.

**CONTENT:** This document provides a process improvement methodology applied to the Corporación Social, Recreativa y Deportiva Union of Bucaramanga. The first three chapters talk about an overview of the project, the organization and methodology.

Chapters four and five talk about a diagnosis to determine the internal and external environment from the description of processes, study of threats, opportunities, strengths and weaknesses among other activities to make an analysis and identify critical points.

Developed the previous chapter are generated improvement proposals in chapter six, where in turn reviews the feasibility, implementation plans and the results that were achieved with the implementation of them.

In chapter seven are set control indicators for the mission processes to measure efficiency in the development of these activities, followed by a continuous improvement program described in chapter eight and explanation of the activities that took place to raise awareness and staff training, and describing the results from this project.

At the end, the conclusions and recommendations explains the impact that was generated through workers and managers from carrying out this work. In chapter seven are set control indicators for the mission processes to measure efficiency in the development of these activities, followed by a continuous improvement program described in chapter eight and explanation of the activities that took place to raise awareness and staff training, and describing the results from this project.

---

\* Final Project

\*\* Department of Engineering Physics and Mechanics. School of Industrial and Business Studies. Project manager: José Joaquín García Díaz- Industrial Engineer

## INTRODUCCIÓN

Día a día las empresas se enfrentan a cambios inesperados por el entorno en el cual se desarrollan y cambios a nivel interno llevándolos a buscar mejoras en cada uno de sus procesos y actividades, con el fin de ser más competitivas y lograr permanecer en el mercado. El desarrollo y los avances ofrecidos por otras compañías, han hecho clientes más exigentes con el deseo de obtener mayores beneficios, motivando a las empresas a mejorar los servicios y realizar las actividades de una forma más organizada y exitosa para cumplir con las expectativas de los usuarios.

El mejoramiento de procesos permite que las empresas desarrollen estrategias efectivas para el cumplimiento de sus objetivos y a su vez lograr ser eficientes y competitivos en el mercado. La Corporación Unión con el fin de garantizar un mejor servicio, estandarizar sus procesos y buscar estrategias que logren el cumplimiento de sus objetivos, se ve en la necesidad de mejorar los procesos que se están desarrollando actualmente, con el fin de lograr ser más eficientes en el desarrollo de las actividades y ofrecer un servicio de excelente calidad a sus socios.

El documento a seguir, contiene la metodología para el desarrollo, las herramientas y las diferentes formas de conseguir el mejoramiento de la empresa, brindando un mejor servicio y siendo eficaces en sus labores. A su vez se busca concientizar a cada una de las personas que hacen parte del equipo de trabajo, con el fin de comprender la importancia del mejoramiento continuo de los procesos y el lograr definir unos parámetros para el control de los mismos.

## CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

#	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CAPÍTULOS
1	Conocer el funcionamiento de la Corporación Unión para realizar de forma adecuada el diagnóstico de cada área que la compone	CAPÍTULO 4
2	Elaborar un diagnóstico para conocer la situación actual de los procesos que se están desarrollando en la Corporación Unión	CAPÍTULO 5
3	Documentar los procesos de la Corporación Unión por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos	CAPÍTULO 4, ANEXO A y B
4	Identificar los procesos críticos de la organización con el fin de proponer acciones de mejora de los mismos	CAPÍTULO 5
5	Generar propuestas de mejoramiento de los procesos críticos que están siendo desarrollados por la Corporación Unión	CAPÍTULO 6 Y 8
6	Sensibilizar y capacitar de todo el personal que hace parte de los procesos de la Corporación Unión para que comprendan la importancia del mejoramiento continuo de los procesos	CAPÍTULO 9
7	Implementar las propuestas de mejora aceptadas por la Dirección de la Corporación Unión	CAPÍTULO 6
8	Diseñar un sistema de indicadores de gestión para cada uno de los procesos misionales definidos en el mapa de procesos de la Corporación Unión con los cuales se pueda controlar el mejoramiento continuo de estos.	CAPÍTULO 7

## 1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

### 1.1 OBJETIVOS

**1.1.1 Objetivo General.** Analizar, diseñar, documentar y proponer las mejoras necesarias para que los procesos de la Corporación Social, Recreativa y Deportiva Unión- Corporación Unión Bucaramanga, puedan ofrecer la mayor eficiencia y calidad a sus usuarios en miras a un mejor servicio y satisfacción de los mismos.

#### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Conocer el funcionamiento de la Corporación Unión para realizar de forma adecuada el diagnóstico de cada área que la compone.
- Elaborar un diagnóstico para conocer la situación actual de los procesos que se están desarrollando en la Corporación Unión.
- Documentar los procesos de la Corporación Unión por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos.
- Identificar los procesos críticos de la organización con el fin de proponer acciones de mejora de los mismos.
- Generar propuestas de mejoramiento de los procesos críticos que están siendo desarrollados por la Corporación Unión.
- Sensibilizar y capacitar de todo el personal que hace parte de los procesos de la Corporación Unión para que comprendan la importancia del mejoramiento continuo de los procesos.
- Implementar las propuestas de mejora aceptadas por la Dirección de la Corporación Unión.

- Diseñar un sistema de indicadores de gestión para cada uno de los procesos misionales definidos en el mapa de procesos de la Corporación Unión con los cuales se pueda controlar el mejoramiento continuo de estos.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Debido a la demanda del mercado y los requerimientos de los socios, la Corporación Social, Recreativa y Deportiva Unión- Club Unión Bucaramanga, ha venido enfrentándose a diferentes situaciones en las que considera importante el mejoramiento de sus procesos, buscando sobresalir en el mercado y conseguir posesionarse en él, pero siendo conscientes que para poder mejorar en los servicios que ofrece, es necesario hacer cambios y definir las tareas que se desarrollan internamente para lograr un mejor servicio.

Con el desarrollo de este trabajo de grado se busca determinar las fortalezas, debilidades, fallas y oportunidades con el fin de brindar opciones de mejora continua de sus procesos.

Para la realización de dicho mejoramiento y ofrecer la mayor eficiencia y calidad a los socios con miras a un mejor servicio y satisfacción de los mismos, la empresa considera necesaria la colaboración de una persona externa a la organización que sirva como apoyo para el desarrollo de este proceso, buscando mejorar su situación y a su vez, contribuyendo en el crecimiento personal y profesional de un estudiante mediante la aplicación de sus conocimientos y que a partir de esta experiencia práctica, se contribuya en el desarrollo del trabajo de grado, requisito indispensable para recibir el título de Ingeniera Industrial.

## **2. GENERALIDADES DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

### **2.1 RESEÑA HISTÓRICA**

El 1 de Abril de 1917 a las 7 pm en la ciudad de Bucaramanga, se reúne la primera Asamblea General, con la presencia de 30 socios.

Comerciantes y pequeños industriales de la ciudad buscan un lugar donde puedan charlar, jugar cartas y billar. Así nace el CLUB GREMIOS UNIDOS, su primera sede fue el antiguo teatro Garnica.

En el año de 1943 El Club traslada su sede a la Calle 33 No. 18-32, con una cantidad de ochenta y cinco (85) socios.

En 1946 la razón social cambia a Sociedad Anónima, CLUB UNION S.A, se estipula como exigencia hasta 50 años conservar el mismo escudo que había ostentado el Club Gremios Unidos.

Cinco años después en el año de 1951 sus instalaciones se trasladan al famoso Hotel Bucarica. Un año después adquiere una casa que más adelante sería la Cámara de Comercio.

Se inaugura el Costurero del Niño Pobre en 1955 es una fundación que está conformada por esposas de los socios del club, se dedican a repartir entre los niños más pobres de la ciudad, vestidos, confeccionados por las mismas integrantes del Costurero.

Pasado un año. se consiguen contratos de canje con los clubes de las ciudades de: Santafé de Bogotá, Cúcuta, Medellín, Barranquilla, Socorro y San Gil.

En el año de 1960, tras la disolución del club, este mismo año se constituye la nueva sociedad, con nuevos estatutos y bajo el nombre de Corporación de Socios del Club Unión.

Cinco años más tarde (1965) se adquiere el lote donde había funcionado el Club Campestre S.A, y se vende gran parte del terreno a diferentes urbanizadores. Finalmente, queda el terreno donde hoy día funciona el club y se encuentra en la Calle 49 No. 32-20.

El día 12 de Marzo es asesinado el Presidente de la Junta Directiva Saúl Díaz Sarmiento, quien era una de las personas más importantes y comprometidas con el club.

En 1966 el club hace algunas reformas, con la emisión de un bono obligatorio y algunos créditos bancarios. Esta reforma ocasionó al Club problemas financieros, que se vieron reflejados en el aumento de cartera y el retiro de 53 socios.

En 1977 el Club Unión afronta la primera huelga de trabajadores.

El 15 de Enero de 1980 cambia su razón social a una Unidad sin Ánimo de Lucro y constituye la CORPORACION SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÒN.

El 13 de Marzo del mismo año, se concede la personería Jurídica a la Corporación.

En el año de 1983 el club acoge uno de sus mejores eventos con la agrupación juvenil Menudo, que se encontraba en pleno auge para esos años.

En Febrero de 2001 se constituye el CLUB UNION S.A, haciéndose dueño del cincuenta por ciento (50%) de los terrenos de la CORPORACION SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNION. Quedando de esta manera cada Entidad con el 50% de los terrenos en donde está ubicada u operando la Corporación Unión- Calle 49 No. 32-20.

El 31 de Mayo de 2005 se realiza el Torneo Nacional de Squash, esto permitió la reinauguración de las tres nuevas canchas del Club Unión que fue uno de los motores de este deporte en el país en los años 80, y que además hizo posible que Santander ganara títulos nacionales en seis de las categorías en disputa.

En el año de 2009 se conforma el Círculo de Inversiones Empresariales S.A para subsanar el área financiera y se logra una negociación amigable y liquidación de 68 empleados del club. Decisión que resulta benéfica tanto a los antiguos trabajadores como a la institución.

Actualmente la Corporación Unión cuenta con diversos servicios tanto para asociados como para particulares.

## **2.2. MISIÓN**

Unimos nuestros esfuerzos para ofrecer un servicio cálido y amable donde lo esencial es la integración social y familiar, manteniéndose así, relaciones de largo plazo y experiencias de vida placenteras.

## 2.3 VISIÓN

Potencializaremos nuestros valores y habilidades hacia la excelencia para que en el año 2015 logremos el reconocimiento a nivel regional por nuestros diferentes servicios.

## 2.4 VALORES

- **Trabajo en equipo:** Trabajamos con apoyo y colaboración de manera continua.
- **Respeto y Tolerancia:** Generar un ambiente de aceptación y buenos modales entre compañeros permite un mejor rendimiento en nuestra labor.
- **Puntualidad y responsabilidad:** Debemos reconocernos por la inmediatez y capacidad de solucionar inconvenientes, así como también por el excelente desempeño en nuestro servicio.
- **Amabilidad:** El trato amable y cálido en de nuestras mejores cualidades y lo que mejor premian nuestros clientes con su satisfacción.

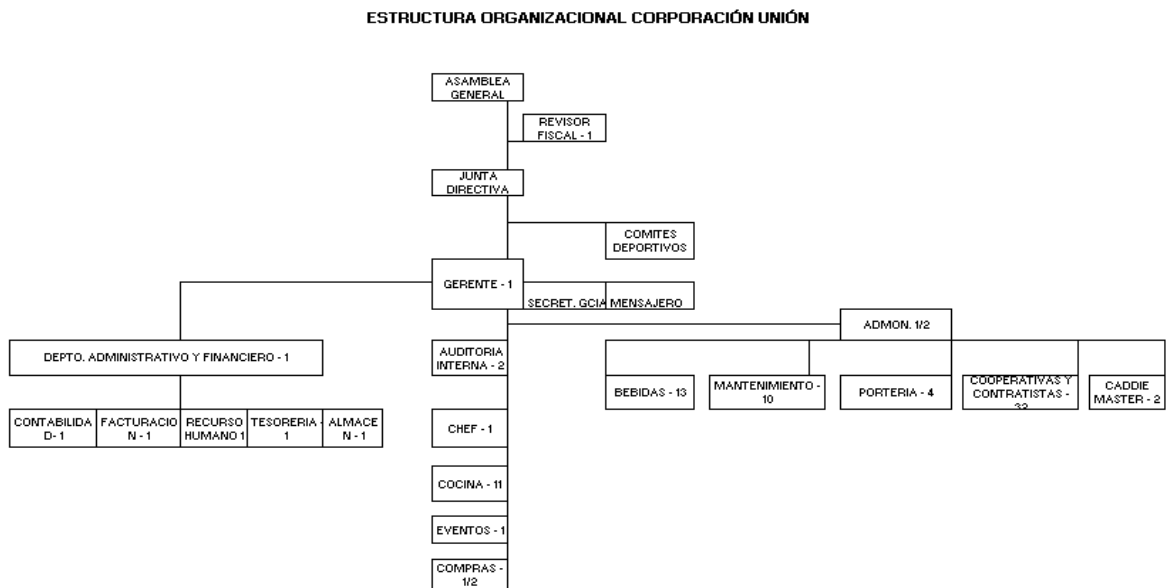
## 2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Hace algunos años la Corporación Unión desarrolló una estructura organizacional con el fin de empezar a dar un orden al trabajo y comprender más a fondo las personas que se requerían para cumplir con todas las actividades necesarias y poder ofrecer un buen servicio a todos los asociados y demás clientes de la corporación.

En la Figura 1 se muestra el organigrama de la Corporación el cual fue útil en su momento, especificando las diferentes áreas de trabajo junto con el personal

indicado, pero que a partir de este trabajo de grado se propuso una nueva estructura, la cual fue aceptada por los directivos.

**Figura 1. Estructura Organizacional de la Corporación Unión.**



FUENTE: Archivos Corporación Unión

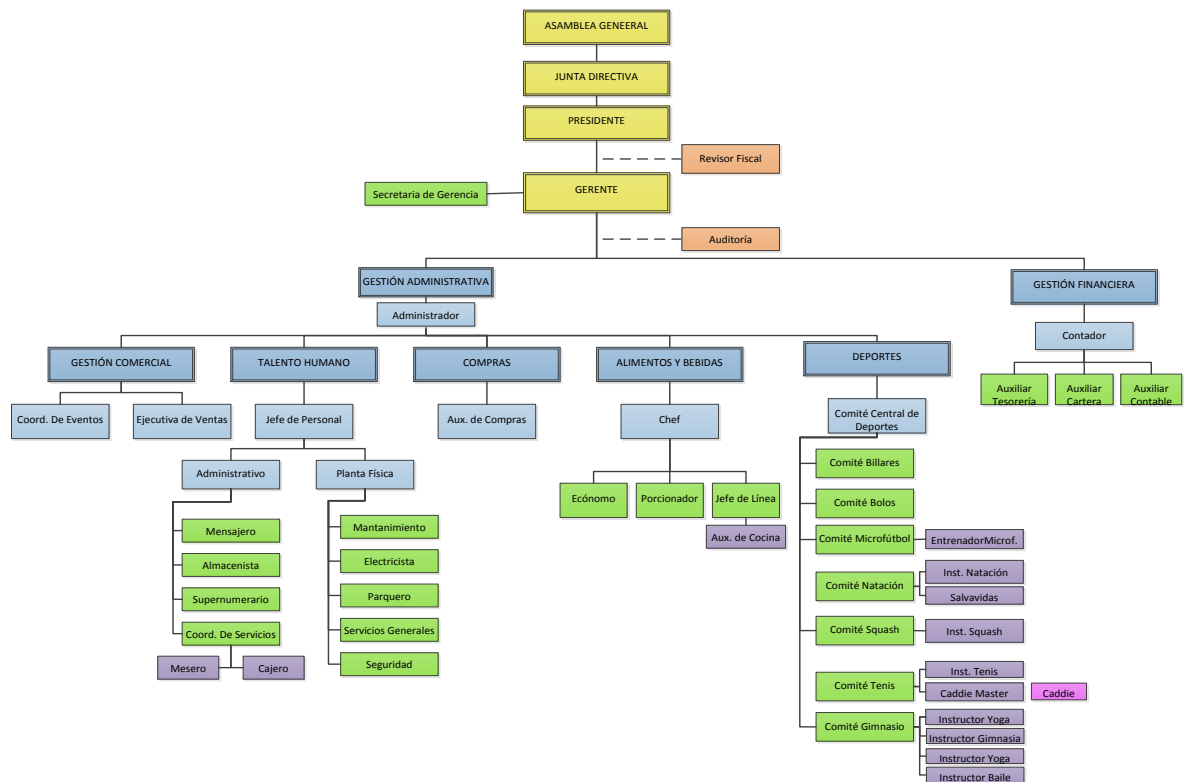
El objetivo principal de mejorar la estructura organizacional fue definir claramente los diferentes servicios que se prestan en la organización junto con los responsables de dichas actividades para que el desarrollo y préstamo de sus servicios fueran más eficientes.

El tipo de estructura organizacional que se definió es de tipo funcional con el fin de distribuir responsabilidades y mayor organización de los grupos de dirección y apoyo. La estructura propuesta se encuentra encabezada por la Asamblea General quien delega las funciones administrativas a la Junta Directiva. Ésta permite a su Representante Legal o Gerente, llevar a cabo todas las actividades necesarias para la administración de sus servicios, quien tiene a cargo dos secciones (Administrativa y Financiera), lideradas por el Administrador y el Contador, quienes se dirigen directamente para dar reporte de los resultados

obtenidos a partir del trabajo desarrollado por cada uno de los colaboradores de las diferentes secciones.

A continuación (Figura 2) se muestra la nueva estructura organizacional definida para la Corporación Unión.

**Figura 2. Nueva Estructura Organizacional de la Corporación Unión**



FUENTE: Autor del Proyecto

### **3. METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO DE LA CORPORACIÓN SOCIAL, DEPORTIVA Y RECREATIVA UNIÓN**

#### **3.1 APLICABILIDAD DE UNA METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO PARA LA CORPORACIÓN UNIÓN**

Debido al constante cambio al cual se encuentran sometidas las empresas hoy en día con respecto a su competencia en relación a los servicios prestados y la calidad de estos, la Corporación se ha visto interesada en mejorar sus procesos con el fin de crecer y ser más eficientes en la realización de sus actividades diarias ofreciendo servicios de mayor calidad sobresaliendo en el mercado, donde el principal beneficiario sería el socio o cliente particular quien a su vez ayudaría a mantener competitiva la empresa a partir de la buena experiencia e impresión que se lleven por el buen funcionamiento en general.

La Corporación Unión en medio de su interés por mejorar, crea conciencia de los posibles cambios a los cuales debe enfrentarse a medida que pasa el tiempo para que realmente ocurra un mejoramiento, en donde su interés principal es la satisfacción de los asociados y demás personas que deseen ingresar a hacer uso de los servicios. Por lo anterior, la corporación considera necesario emprender una metodología de mejoramiento que contribuya al cumplimiento de sus objetivos.

#### **3.2 PLANTEAMIENTO DE UNA METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS EN LA CORPORACIÓN UNIÓN**

Por medio de una metodología de mejoramiento de procesos se busca identificar los problemas existentes en cada procedimiento, buscar una herramienta para

medirlos, analizar las causas que lo generan buscando reducir el impacto o incluso eliminándolo, y a su vez ejerciendo un control sobre ellos para evitar que se repitan dichos problemas.

Basado en la metodología presentada por James Harrington, existen cinco fases para el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa, los cuales se resumen a continuación:

**3.2.1 Fase de organización para el mejoramiento.** Se convierte en el punto de partida para el mejoramiento e involucra todo lo relacionado con la preparación de la organización para hacerle frente a dicho proceso. Teniendo en cuenta el enfoque de Harrington, en esta fase se define la situación actual de la organización en donde se trabaja en conjunto con el personal que integra la organización, logrando de esta manera un conocimiento profundo de los procesos que se llevan a cabo en cada una de las áreas. Para conseguir una mejor colaboración por parte de los trabajadores, se le informa a cada uno de ellos sobre la importancia del mejoramiento de los procesos para después conseguir una definición de las actividades de cada uno de los procesos tanto por la experiencia como por documentos existentes.

**3.2.2 Fase de comprensión del proceso.** Luego de tener identificados los procesos de dirección, misionales y de apoyo, se realizan las siguientes actividades: Revisión y ajuste de la Misión, Visión y Valores de la Corporación. En esta fase al igual se elabora la descripción de los procesos, elaboración de los procedimientos necesarios para el desarrollo de los mismos, junto con los diagramas de flujo y la actualización de los formatos utilizados y los que se requieren crear.

**3.2.3 Fase de mejoramiento.** El objetivo de esta etapa es mejorar la eficiencia, efectividad y adaptabilidad de los procesos del club. Estas mejoras se buscan

realizar mediante la identificación de errores, repeticiones, demoras prolongadas, eliminar actividades innecesarias con el fin de simplificar los procesos, reducir tiempos, estandarización de actividades y documentarlas.

**3.2.4 Fase de medición, retroalimentación y control.** Según el Dr. Pedro Mendoza, “Todo lo que se hace se puede medir, sólo si se mide se puede controlar, sólo si se controla se puede dirigir y sólo si se dirige se puede mejorar”<sup>1</sup>.

En esta fase se busca poner en práctica un sistema de control para comprender lo que ocurre, medir la eficiencia, efectividad y la adaptabilidad del proceso total, evaluar la necesidad de cambio, evaluar el impacto, establecer prioridades y corregir las condiciones que se salen de control sin posponer las mediciones, para evitar que se cometan errores adicionales.

**3.2.5 Fase de mejoramiento continuo.** En esta fase se busca poner en práctica una serie de actividades e indicadores que nos permitan calificar los procesos, llevar a cabo revisiones periódicas de calificación, definir y eliminar los problemas, entre otros que nos ofrezcan mejorar continuamente.

**3.2.6 Fase de sensibilización y capacitación.** Aunque esta fase no está definida individualmente por la metodología expuesta por Harrington, se considera importante tenerla presente en el desarrollo del trabajo. Teniendo en cuenta que un proyecto de este tipo requiere de trabajo frecuente con todo el personal de la empresa, es importante mantenerlos informados constantemente de los cambios que se están realizando mediante capacitaciones, jornadas de sensibilización y

---

<http://www.articuloz.com/negocios-articulos/lo-interesante-relevante-de-la-gestion-del-conocimiento-4481200.html>, Lo interesante, relevante de la gestión del conocimiento

reuniones en las que ellos puedan aportar ideas, buscando la satisfacción tanto de los clientes como del personal interno de la organización.

## **4. FASE DE ORGANIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

Con el fin de definir la situación actual de la corporación tanto de los procedimientos que se manejan como de las diferentes actividades y personal que lo realiza, se recibió información por medio de los diferentes trabajadores a partir de su experiencia y por medio de algunos formatos de apoyo ya existentes. De igual manera se realizó un diagnóstico en general para comprender el funcionamiento y estado actual de la empresa para identificar y poder ofrecer las mejoras pertinentes y adecuadas para cada caso.

### **4.1 DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS EXISTENTES**

En primer lugar se realizó un recorrido por las instalaciones de la Corporación buscando revisar que procesos y de qué manera se desarrollan en la empresa. Al mismo tiempo, se les iba informando a cada una de las personas que laboran en la corporación sobre la importancia del trabajo que se esta desarrollando con el fin de conseguir aportes por parte de ellos, puesto que son los principalmente involucrados y hacen que estos sean efectivos.

Para el diagnóstico se hizo primeramente el análisis de los procesos y procedimientos que se realizan en la corporación. Seguidamente se desarrolla un análisis de los ingresos que se tienen con el fin de destacar cuales son los rubros que preocupan a la organización a partir de dichos ingresos y por último, un análisis de Valor Agregado que permita identificar las actividades que retrasan y/o puedan llegar a considerarse innecesarias durante el desarrollo de los

procedimientos, lográndose al finalizar el trabajo, ser más eficientes y eficaces en el desarrollo de las mismas.

#### **4.2 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

Según la definición expuesta por H. James Harrington, “proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo o interno. Un proceso de la empresa consiste en un grupo de tareas lógicamente relacionadas que emplean los recursos de la organización para dar resultados definidos en apoyo de los objetivos de la organización”.<sup>2</sup>

A continuación se encuentra una descripción del mapa de procesos que se lleva a cabo en la Corporación Unión:

#### **PROCESO GENERAL DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

Según Harrington (1987): “En el mercado de los compradores de hoy, el cliente es el rey”, es decir que los clientes son las personas más importantes para el negocio y por tal razón, los empleados trabajan en función de cumplir sus deseos y satisfacer sus necesidades a partir de los servicios que ofrece, brindando un lugar agradable y de esparcimiento, buscando una actividad diferente, disfrutar de una cena, un rato agradable de karaoke, un espacio para practicar sus deportes favoritos o incluso tener un lugar en donde realizar un evento privado con las personas más allegadas. Es así, como el club ha venido esforzándose por cumplir con los requerimientos de sus asociados y mejorar cada vez más en su trabajo.

---

<sup>2</sup> HARRINGTON, H. James, Mejoramiento de los procesos de la empresa Pág. 9 y 10.

El proceso general de la Corporación Unión, está enmarcado en tres grandes áreas: Procesos de Dirección, Procesos Misionales y Procesos de Apoyo y Control.

### PROCESOS DE DIRECCIÓN:

Los Procesos de Dirección<sup>3</sup> de la Corporación Unión están enmarcados en el Direccionamiento Estratégico los cuales tienen como objetivo controlar y evaluar los lineamientos y directrices estratégicas que permitan lograr ser una empresa eficiente, eficaz y efectiva en su trabajo. Es ahí donde se realizan actividades de planeación, direccionamiento, revisión, control y toma de decisiones y estrategias para que la Corporación Unión logre obtener los mejores resultados.

Este proceso de direccionamiento estratégico se encuentra conformado por cuatro grupos que pertenecen a la Corporación y que se describen a continuación:

- *Asamblea General de Miembros Activos:*

Es el órgano supremo en la dirección del club. Esta dirigida por el Presidente de la Corporación o quien designe la misma Asamblea.

Las reuniones ordinarias se celebran el último viernes de cada año, en los salones de la Corporación a las 7 p.m. En las reuniones ordinarias se estudias los informes de la Directiva, los Balances y estados financieros del último ejercicio, se elige la Junta Directiva y Revisor fiscal y todo aquello que la Asamblea decida analizar.

---

3 Información tomada de los Estatutos de la Corporación Unión.

Las reuniones extraordinarias de la Asamblea de miembros activos podrán ser convocadas en casos fortuitos y citadas por la Junta directiva, el Presidente, el Revisor Fiscal o por el 25% de los miembros activos de la Corporación.

Durante una Asamblea extraordinaria se podrán remover y elegir los funcionarios cuya designación le corresponda.

Las funciones de la Asamblea general son:

- a) elegir los 7 miembros principales de la Junta Directiva, con sus respectivos suplentes personales, para periodos de dos años. Estos directivos deben ser, miembros activos de la Corporación, con una antigüedad mínima de 1 año.
  - b) Nombrar y remover libremente al Revisor Fiscal y su suplente y fijar su remuneración.
  - c) Constituir reservas.
  - d) Reformar los Estatutos en un solo debate.
  - e) Estudiar y aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y los demás estados financieros.
  - f) Establecer las acciones del caso contra la Junta Directiva, el Presidente y el Revisor Fiscal si hay lugar a ello.
  - g) Autorizar todo negocio jurídico cuya cuantía exceda de 300 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
  - h) Las demás señaladas por los Estatutos.
- *Junta Directiva:*  
Su elección se inscribe en la Gobernación de Santander, así como las de Presidente y Gerente.

La Junta Directiva se reúne ordinariamente los días martes cada 15 días a las 7 p.m. y extraordinariamente cuando así ella lo resuelva necesario y/o sea

convocada por el Presidente, el Revisor Fiscal o por dos de sus miembros principales. Las reuniones se desarrollan en las instalaciones del club.

La Junta Directiva se encuentra dirigida por el Presidente de la Corporación, o por el Vicepresidente en caso de ausencia de este. En caso de ambos, por quien designe la Junta Directiva. El Secretario será asignado por la misma Junta.

Los Suplentes solo podrán asistir cuando sus Principales, en forma definitiva o temporal, o sean invitados por los Principales.

Las funciones de la Junta Directiva son:

- a) Dirigir la Corporación en sus aspectos administrativos, laborales, contables, financieros, etc.
- b) Expedir los reglamentos de la Corporación.
- c) Elegir al Presidente de la Corporación, quien no podrá ser re elegido para el periodo inmediato, y al Vicepresidente de la misma, de entre sus miembros Principales.
- d) Cumplir y hacer cumplir los Estatutos, Reglamentos, Resoluciones de la Asamblea y demás normas de la Corporación.
- e) Nombrar el Gerente, el Secretario y el Auditor Interno de la Corporación, fijar sus facultades y asignaciones.
- f) Crear los cargos necesarios para el buen funcionamiento de la Corporación.
- g) Convocar la Asamblea de Miembros Activos y presentarles los informes y cuentas de fin de ejercicio.
- h) Autorizar todo contrato cuya cuantía exceda los límites reglamentarios fijados a la Gerencia.
- i) Nombrar comisiones para asegurar el normal funcionamiento de la Corporación.

- j) Fijar los derechos y contribuciones, etc., que deban cubrir los miembros y aspirantes.
  - k) Decidir sobre el ingreso de nuevos miembros y reglamentar la clase de ellos fijándoles sus deberes y contribuciones.
  - l) Establecer las sanciones e imponer aquellas que impliquen suspensión o expulsión de los miembros y sus familiares, que serán obligatorias para estos.
  - m) Ejercer los demás funciones atribuidas por los presentes Estatutos y aquellas que no hayan sido especialmente encomendadas a otros órganos.
- *Revisor Fiscal:*

Es un Delegado de la Asamblea de Miembros Activos de la corporación para la Vigilancia Jurídica y Contable de la Corporación. Por tal razón puede participar en las reuniones de todos los órganos, con derecho a voz, revisar los documentos que a bien tenga y solicitar los informes que considere convenientes.

El revisor Fiscal y su Suplente deberán ser Contadores Públicos y no podrán ser parientes, hasta el cuarto grado de consanguinidad, primero civil, o segundo de afinidad; con el Presidente, el Gerente, ni demás empleados administrativos o fiscales de la Corporación.

Sus funciones son:

- a) Vigilar para que todos los actos y contratos de la Corporación se ajusten a las leyes, a los Estatutos y a las decisiones de la Asamblea y de la Junta.
- b) Informar al órgano competente sobre cualquier irregularidad que observe.
- c) Velar para que se lleven regularmente los Libros de Contabilidad y las actas de las reuniones de los órganos de la Corporación.
- d) Solicitar los informes que considere necesarios.
- e) Autorizar con sus firmas los balances y demás estados financieros.

- f) Custodiar los bienes de la organización.
- g) Convocar a reuniones extraordinarias a la Asamblea de Miembros y a la Junta Directiva, cuando a su juicio se requiera.
- h) Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes, los Estatutos y los órganos de la Corporación.

▪ *Gerente:*

Es un funcionario administrativo de la Corporación, de libre nombramiento y remoción de la Junta Directiva, y debe ser preferiblemente socio activo de la Corporación.

Sus funciones serán fijadas por la Junta Directiva y será asesor del Presidente, quien podrá delegarle las atribuciones a que se refieren los literales a seguir:

- a) Representar a la Corporación y autorizar con su firma todos los actos y contratos en que ella deba intervenir.
- b) Velar por el cumplimiento de todas las normas jurídicas que regulan la Corporación.
- c) Vigilar para que se lleven correctamente los libros de contabilidad.
- d) Presentar informes a la Junta Directiva y a la Asamblea de Miembros Activos de la Corporación.
- e) Nombrar y contratar los empleados o trabajadores cuya designación no esté atribuida a otro órgano.
- f) Ser Jefe de Personal de todos los trabajadores de la Corporación.
- g) Constituir apoderados judiciales o extrajudiciales.

*PROCESOS MISIONALES:*

Los procesos misionales o que se podrían considerar como los procesos clave de la Corporación Unión, son aquellos que tienen contacto directo con el cliente, se realizan en tiempo real y son la razón de ser de la entidad. Se encuentran

localizados en la parte central del mapa y hacen referencia a los procesos de atención al cliente. A continuación se hace una breve descripción de estos:

- *Captación de nuevos socios:* Vinculación de nuevos socios.
- *Servicios del Club Social:* préstamo del sauna y turcos, alquiler de video juegos, asignación de canchas de tenis, squash y bolo americano, juegos de mesa, mesas de billar, venta de alimentos y bebidas en bar piscina, karaoke, billares y comedor principal.

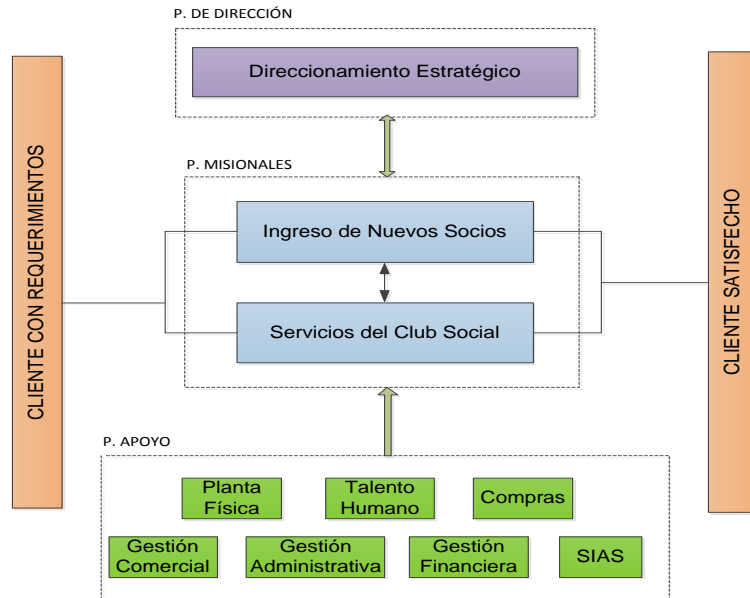
### PROCESOS DE APOYO Y CONTROL:

Si bien, este proceso es el que hace que los demás grupos funcionen de la mejor manera y está compuesto por siete áreas de gran interés: Planta Física, Talento Humano, Compras, Gestión Comercial, Gestión Administrativa, Gestión Financiera y el SIAS (Sistema de Información y Atención al Socio o cliente).

Aunque se habla de una distribución de procesos, todos se encuentran interconectados con el fin de conseguir el objetivo principal: UN CLIENTE SATISFECHO.

A continuación se muestra el mapa de procesos (Ver figura 3) elaborado para la Corporación con respecto a la información recopilada durante el diagnóstico y la descripción de cada uno de ellos se encuentra documentada en el Anexo A.

**Figura 3. Mapa de Procesos de la Corporación Unión**



FUENTE. Autor del Proyecto

A continuación se hace un inventario de los procedimientos que se desarrollan en la Corporación Unión, incluyendo una descripción de cada uno de ellos y del diagrama de flujo perteneciente al mismo.

### **INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

Dentro de los procesos generales descritos, se encuentran unos procedimientos necesarios y que van vinculados directa o indirectamente con él, para que se pueda desarrollar el proceso de una mejor manera.

El inventario de procedimientos se encuentra distribuido de la siguiente manera (Ver tablas 1 a la 7):

**Tabla 1. Inventario de Procedimientos de los servicios del Club Social**

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el ingreso y salida de sauna y turcos
2	Procedimiento para el alquiler de videojuegos
3	Procedimiento para asignación de canchas de tenis
4	Procedimiento para asignación de canchas de squash
5	Procedimiento para el servicio de bolo americano
6	Procedimiento para el préstamo de juegos de mesa
7	Procedimiento para el préstamo de mesas de billar
8	Procedimiento para la venta de alimentos, bebidas y confiterías en el área de piscina
9	Procedimiento para la venta de alimentos y bebidas en el Restaurante del Salón Principal
10	Procedimiento para la venta de alimentos y bebidas en karaoke

**Tabla 2. Inventario de Procedimientos de Planta Física**

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el ingreso y salida de socios
2	Procedimiento para el ingreso y salida de socios en canje
3	Procedimiento para el ingreso y salida de presentados
4	Procedimiento para el ingreso y salida de invitados para eventos
5	Procedimiento para el ingreso y salida de proveedores, decoradores y alquileres
6	Procedimiento para el ingreso y salida de personal fijo y prestadores de servicio
7	Procedimiento para la recepción de mercancías
8	Procedimiento para realizar requisiciones de mercancía

**Tabla 3. Inventario de Procedimientos de Talento Humano**

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el reclutamiento de personal
2	Procedimiento para la selección de personal
3	Procedimiento para la autorización de permisos y ausencias
4	Procedimiento para liquidar nómina de personal prestador de servicio
5	Procedimiento para liquidar nómina de personal directo
6	Procedimiento para el retiro de personal

**Tabla 4. Inventario de Procedimientos de Compras**

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para la selección de proveedores
2	Procedimiento para la compra de frutas y verduras
3	Procedimiento para realizar compras de directas
4	Procedimiento para realizar compras especiales
5	Procedimiento para realizar compras de almacén
6	Procedimiento para realizar reembolsos de caja menor
7	Procedimiento para el pago de proveedores

**Tabla 5. Inventario de Procedimientos de Gestión Comercial**

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para la captación de nuevos socios
2	Procedimiento para la realización de eventos institucionales
3	Procedimiento para la venta de eventos sociales y empresariales

**Tabla 6. Inventario de Procedimientos de Gestión Administrativa**

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el control de estampillado
2	Procedimiento para el porcionamiento de carnes
3	Procedimiento para la producción de alimentos pre elaborados
4	Procedimiento para la elaboración del menú del día
5	Procedimiento para realizar traslados

**Tabla 7. Inventario de Procedimientos de Gestión Financiera**

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para la liquidación de la cuenta mensual de socios
2	Procedimiento para el reporte diario de arqueo de cajas menores

En el Anexo B se define un manual de procedimientos que incluye: Nombre, objetivo, alcance, periodicidad, lista de actividades que se realizan, formatos utilizados y participantes o responsables del mismo en la primera parte. La segunda parte consta del diagrama de flujo y parte final que hace referencia al instructivo que se debe tener en cuenta para el momento en que se vaya a realizar dicho procedimiento.

#### **4.3 RECURSOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

##### **RECURSOS TANGIBLES:**

El club social es el negocio que actualmente genera mayores ingresos a la organización. Aunque los ingresos por parte del pago de la Cuota de Administración de socios baja con un porcentaje registrado del (-0,4%) y Otros Ingresos (aporte de los comités deportivos, las presentaciones, los arrendamientos, el alquiler de menaje(descorche)) hayan disminuido en un (-

57,7%) se puede ver la estrategia que la Corporación ha venido creando para hacer crecer sus ingresos por medio de los eventos, venta de alimentos y bebidas y deportes (90,8%), siendo el más representativo con respecto al año anterior.

Los ingresos operacionales de la Corporación Unión se muestran a continuación, donde se observa un incremento total en sus ingresos del 3,6% (Ver tabla 8).

**Tabla 8. Comportamiento de los ingresos operacionales 2010-2011  
Corporación Unión**

<b>COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS OPERACIONALES 2010-2011</b>						
<b>DESCRIPCIÓN DEL INGRESO</b>	<b>ACUMULADO 2010</b>	<b>%</b>	<b>ACUMULADO 2011</b>	<b>%</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>%</b>
Cuota de Administración	1.260.032.196,79	43,0	1.254.855.765,76	41	-5.176.431,03	-0,4
Juegos y Deportes	14.424.134,00	0,5	27.518.284,00	1	13.094.150,00	90,8
Ingresos alimentos y bebidas	1.449.204.116,00	49,4	1.574.412.470,06	52	125.208.354,06	8,6
Cuotas eventos sociales y alquiler de salones	91.124.140,10	3,1	132.726.335,07	4	41.602.194,97	45,7
Otros	117.786.463,00	4,0	49.775.999,05	2	-68.010.463,95	-57,7
<b>TOTAL</b>	<b>2.932.571.049,89</b>	<b>100</b>	<b>3.039.288.853,94</b>	<b>100</b>	<b>106.717.804,05</b>	<b>3,6</b>

Fuente: Informe de Gestión 2011. Corporación Social, Recreativa y Deportiva Unión.

En resumen, los ingresos operacionales de la Corporación Unión a 31 de Diciembre de 2011 junto con los aportes de cada uno de sus ingresos, se describen a continuación (Ver tabla 9):

**Tabla 9. Ingresos operacionales a 31 de Diciembre de 2011 de la Corporación Unión.**

<b>DESCRIPCIÓN DEL INGRESO</b>	<b>ACUMULADO 2011</b>	<b>APORTE</b>
Cuota de Administración	1.254.855.765,76	41%
Juegos y Deportes	27.518.284,00	1%
Ingresos alimentos y bebidas	1.574.412.470,06	52%
Cuotas eventos sociales y alquiler de salones	132.726.335,07	4%
Otros	49.775.999,05	2%
<b>TOTAL</b>	<b>3.039.288.853,94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe de Gestión 2011. Club Unión Bucaramanga

En la tabla 10, se muestran el comportamiento registrado en el Balance General a 31 de Diciembre de 2011:

**Tabla 10. Comportamiento del balance general 2010-2011 Corporación Unión**

<b>COMPORTAMIENTO DEL BALANCE GENERAL 2010-2011</b>				
<b>Descripción</b>	<b>2010</b>	<b>2.011</b>	<b>Variación</b>	<b>Incremento</b>
Total Activos	4.410.410.740,57	4.567.772.755,07	157.362.014,50	3%
Total Pasivos	732.512.865,97	805.414.376,31	72.901.510,34	9%
Total Patrimonio	3.677.897.874,60	3.762.358.378,76	84.460.504,16	2%

Fuente: Informe de Gestión 2011. Club Unión Bucaramanga

Como se muestra en la tabla, se aprecia un incremento del patrimonio del 2% respecto al año anterior, ligado al incremento de activos del 3% a 31 de Diciembre de 2011.

En el año de 2001, la Corporación vende al Club Unión S.A el 50% de sus terrenos. En el año de 2009, Círculo de Inversiones compra a la Corporación el 50% restante, por lo que empieza a pagar el arriendo de las instalaciones donde actualmente se encuentra el club, afectando el balance general con un incremento del 9%, siendo el rubro más representativo.

### **RECURSOS FÍSICOS:**

A continuación se hace una breve descripción de cada una de estas zonas por las que está compuesto el club:

- SALON MARFIL: Salón principal del club unión. Posee ventilación abierta, es elegante y cómodo, posee tarima ancha y alta.

Capacidad máxima con mesas y sillas para 700 personas. Capacidad en forma de auditorio para 1.000 personas

- SALON CLAVIUS: Salón elegante con aire acondicionado, es cómodo y diferente. Posee baños privados y barra de servicio, tiene tarima y pista de baile.

Capacidad máxima con mesas y sillas para 200 personas. Capacidad en forma de auditorio para 400 personas

- SALON TERTULIA: Salón elegante con aire acondicionado, Posee baños privados y barra de servicio, tiene tarima pequeña.

Capacidad máxima con mesas y sillas para 70 personas.

- SALON ROSADO: Salón con ventilación abierta, cómodo.

Capacidad máxima con mesas y sillas para 80 personas. Capacidad máxima en forma de auditorio 120 personas

- SALON AUDITORIO: Salón elegante con aire acondicionado, Tiene sillas fijas acolchadas en forma de auditorio. Tiene tarima alta.

Capacidad máxima 65 personas.

- SALON ORQUIDEA: Salón elegante con aire acondicionado, posee una mesa fija en forma de U para 18 personas.
  
- SALON SEGUNDO AGELVIS: Salón elegante con aire acondicionado, posee mesa fija tablón para 12 personas.
  
- BAR PROVINCIA KARAOKE: Salón elegante con aire acondicionado, barra de servicio, 3 ambientes únicos y diferentes; especial para celebraciones e integraciones. Capacidad máxima con mesas y sillas para 40 personas.

Otras Zonas de esparcimiento:

- ✓ Cancha de Fútbol
- ✓ Cancha de Baloncesto.
- ✓ Canchas de squash: El Club cuenta actualmente con 3 canchas.
- ✓ Piscinas: Una piscina Semi Olímpica y una piscina infantil. El horario de servicio al público es de 9:00 am a 9:00 pm.
- ✓ Bolo americano: 4 modernas pistas sintéticas recién remodeladas e inauguradas, especial para torneos empresariales y actividades lúdicas que se enfoquen a motivar la destreza y esparcimiento.
- ✓ Canchas de tenis: 4 canchas en polvo de ladrillo con instructores profesionales y caddies.
- ✓ Gimnasio: Cuenta con instructor profesional, clases de aeróbicos, yoga, fitness y pesas semi-personalizado.
- ✓ Salón de billares: Un agradable espacio para compartir entre amigos con 9 mesas tres bandas, 1 mesa de billar pool y una mesa billar libre. Cuenta con 90 taqueras para el alquiler por parte de los asociados.
- ✓ Salón de cartas

- ✓ Alrededores de la piscina: La zona de la piscina está rodeada de mesas con sombrillas, con una capacidad de 90 personas.
- ✓ Bar Piscina- Terraza: Se encuentra ubicada a uno de los costados de la piscina. Esta zona cuenta con un espacio adecuado para 80 personas.
- ✓ Salón comedor: Es el restaurante principal del club. Cuenta con una capacidad máxima de 120 personas en horas de restaurante y con una acomodación de máximo 150 personas para eventos.
- ✓ Sauna y turcos: Zona relajada compuesta por sauna y turco tanto para hombres como para mujeres. Cuenta con lockers, salas de esparcimiento y televisión, duchas y sala de masajes. Tanto el sauna para mujeres como para hombres cuentan con una capacidad máxima de 10 personas. El turco de caballeros con una capacidad de hasta 50 personas y el de mujeres con capacidad de hasta 30 personas.
- ✓ Salón de masajes: Ubicados en las áreas de sauna y turcos para una experiencia de relajación.
- ✓ Cafeterías: Cuenta con dos amplias cafeterías; piscina y bolos para la venta de alimentos, bebidas y confitería.
- ✓ Parrilla: Espacio ubicado cerca al área de piscina para los Viernes y Domingos de Parrilla. Se habilitan estas áreas en los siguientes horarios: Viernes de 6pm a 10pm y Domingos de 11am a 4pm.

## **PERSONAL:**

La Corporación Unión cuenta con la colaboración de 13 empleados directos y 51 empleados indirectos que han sido contratados a través de cooperativas de trabajo. Las Cooperativas con las que actualmente el club tiene contrato para la administración del personal son: (7) Cooptrahotel, (34) Gente Útil, (9) Coopvenir y 1 guarda de seguridad contratado por Atlas.

En eventos y momentos en que el club requiera de mayor número de trabajadores, el club acude a contratar personal extra para cumplir con la demanda.

A continuación se anexa la tabla 11 en donde se especifican las áreas, cargos de los trabajadores y el tipo de vinculación con el club:

**Tabla 11. Resumen de áreas, cargos y tipo de vinculación de trabajadores de la Corporación Unión**

SECCIÓN	NOMBRE	FUNCION	CONTRATO				
			Cooprevenir	Gente Útil	Cooptrahotel	Fijo	otro
CARTAS	1	MESERO CARTAS		X			
BILLARES	1	MESERO BILLARES		X			
	1	CAJERO BILLARES	X				
PROVINCIA	1	MESERO PROVINCIA			X		
	1	CAJERO PROVINCIA			X		
COMEDOR	1	MESERO COMEDOR			X		
BOLOS	1	CAJERO BOLOS		X			
PORTERIA	1	SEGURIDAD			X		
	1	SEGURIDAD					Atlas
	2	PORTERO		X			
	1	PORTERO			X		
ASEO	3	ASEADORA		X			
	1	ASEADORA			X		
LAVANDERIA	1	LAVANDERIA	X				
PARQUERO	2	PARQUERO		X			
SQUASH	1	INST. SQUASH				X	
TENIS	1	CADDIE MASTER		X			
	1	CADDIE MASTER	X				
	2	INSTRUCT. TENIS	X				
NATACIÓN	1	INSTRUCT.	X				

SECCIÓN	NOMBRE	FUNCION	CONTRATO				
			Cooprevenir	Gente Útil	Cooptrahotel	Fijo	otro
		NATACIÓN					
GIMNASIO	1	INSTRUCT. AEROBICO	X				
	1	INSTRUCT. DE YOGA				X	
	1	INSTRUCT.GIMNASIA		X			
	1	INSTRUCTOR BAILE				X	
COCINA	1	CHEF		X			
	5	AUXILIAR DE COCINA		X			
	2	COCINERO -JEFE DE LINEA		X			
	1	ELABORACION EMPANADAS		X			
	1	PANADERO		X			
	1	PORCIONADORA- ECÓNOMA	X				
	3	PRACTICANTE SENA				X	
EVENTOS	1	EJECUT. DE VENTAS		X			
	1	COORD. DE EVENTOS				X	
PISCINA	1	MESERO PISCINA		X			
	1	CAJERO PISCINA		X			
	1	SALVAVIDAS PISCINA			X		
TURCOS	1	TURCOS DAMAS Y C.		X			
MANTENIMIENTO	1	M/TO BOLOS		X			
	1	MANTENIMIENTO	X				
	1	ELECTRICISTA		X			
OFICINAS	1	MENSAJERO		X			

SECCIÓN	NOMBRE	FUNCION	CONTRATO				
			Cooprevenir	Gente Útil	Cooptrahotel	Fijo	otro
	1	CARTERA				X	
	1	AUDITORA				X	
	1	SECRET. GERENCIA				X	
	1	AUX. AUDITORIA				X	
	1	AUX ADMINISTRACION				X	
	1	TESORERA		X			
	1	AUXILIAR CONTABLE		X			
	1	SUPERNUMERARIO		X			
	1	ING. SISTEMAS				X	
SERVICIOS	1	COORD.DE SERVICIOS		X			
ALMACEN	1	ALMACENISTA		X			
<b>TOTAL</b>	64		9	34	7	13	1

FUENTE: Archivos de la Corporación Unión

### RECURSOS TECNOLÓGICOS:

El Club Unión decide invertir en el año de 1999 en el Sistema Integrado de Información FENIX con el fin de reducir tiempos en los diferentes procedimientos.

El sistema cuenta con los módulos de Contabilidad, Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar, Inventarios, Facturación, Pre-Facturación y Mantenimiento del Sistema.

A continuación se describe cada uno de los módulos con el contenido individual y las opciones disponibles.

- Módulo de Contabilidad

Este módulo está enfocado en agilizar los procedimientos básicos del club en relación a la estructura contable que se maneja.

Establece los parámetros básicos de funcionamiento, permite una ágil captura de datos, realización de consultas de acuerdo a las necesidades del usuario y obtención de informes y reportes contables. Este módulo está compuesto por el siguiente menú:

- ✓ Básicos: Crea documentos, facturas, comprobantes de ingreso, comprobantes de egreso, definir códigos especiales a cuentas, ingresar personas, crear socios, crear proveedores, para de esta manera tener un conocimiento de cómo ellos intervienen en el movimiento contable de la empresa.
  - ✓ Grabación: Por medio de esta opción, se busca se registran los diferentes los diferentes documentos contables de la empresa permitiendo grabar notas de contabilidad (compras, facturas, comprobantes de ajuste, etc.), comprobantes de ingreso y comprobantes de egreso.
  - ✓ Consultas: Permite consultar los documentos grabados por años, revisar el saldo actual, obligaciones pendientes, movimientos de cuenta, cuentas de cartera, entre otros.
  - ✓ Informes: genera los diferentes documentos contables, financieros, tributarios, presupuestos, bancos, etc.
  - ✓ Procesos especiales: útil para la edición y corrección de las diferentes cuentas, usuarios y demás que el módulo maneja.
- Módulo de Cartera:

Los módulos de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar ayudan en el propósito de gestionar la cartera del club y controlar las obligaciones contraídas con los proveedores. La fuente de alimentación de información de los módulos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar son los módulos de facturación e inventarios.

    - ✓ Básicos: las opciones de este menú se utilizan para configurar los parámetros de la operación de cada uno de los documentos que se

ingresen como por ejemplo ingreso de documentos de identidad, NIT, proveedores, tablas de configuración, etc.

- ✓ Grabación: se lleva el registro de los pagos de los proveedores, ingresos recibidos de los socios, grabación de solicitudes y desembolsos de los socios.
  - ✓ Consultas: Permite realizar consultas por pantalla de la información grabada en el sistema como por ejemplo cartera por cobrar, cartera por pagar, documentos del año, saldos por socio, saldos por proveedor, historia de documentos, movimientos, etc.
  - ✓ Informes: se encuentra en este menú una gran variedad de informes de cartera, bien sea por pagar o por cobrar. Algunos de estos son; documentos vencidos, documentos causados, cartera por edades, cartera del periodo, estado de cuentas, saldos y movimientos, entre otros.
  - ✓ Procesos especiales: permite la corrección de datos grabados de forma equivocada, al igual que cambios de periodo, reproceso de cartera, corrección de clientes entre otros.
- Módulo de Inventarios:

Este módulo está enfocado en revisar los stocks que se manejan en el club, en el cual se registran las compras y se crean bodegas para la manipulación de las existencias, descargar inventarios, entre otras opciones. Este módulo interactúa con el módulo de cartera pro pagar, facturación y contabilidad.

    - ✓ Básicos: contiene las herramientas de configuración, al igual que la creación de ítems, grupos, líneas de artículos y servicios, asignación de costos, etc.
    - ✓ Grabación: mediante este menú se lleva el registro de los documentos que afectan el inventario de los productos del club, como por ejemplo las compras, las devoluciones, ajustes en inventario, los traslados entre bodegas, etc.

- ✓ Consultas: permite la consulta de documentos por año con sus respectivos saldos, información de productos registrados por el código asignado, saldos, costos, las ventas registradas por artículo, estadísticas de compra, entre otros.
  - ✓ Informes: genera informes de las existencias de los diversos artículos con ciertos parámetros de clasificación especificados por el usuario, listas de precios, saldos diarios y mensuales por artículo, resumen de compras, control de saldos, etc.
  - ✓ Procesos especiales: permite editar información de artículos, modificar costos, reprocesar saldos, reprocesar estadísticas, corregir códigos, entre otras funciones que permite este menú.
- Módulo de Facturación:

Este módulo está interrelacionado con los módulos de contabilidad, cartera por cobrar e inventarios.

    - ✓ Básicos: en este menú se establecen parámetros principales del funcionamiento del módulo con información respecto a las ventas de los productos y los modos en que estos se van a facturar de acuerdo con las distintas posibilidades que el sistema ofrece. Al igual se maneja toda la información de descuentos en factura, información de vendedores, la zona en la cual se venden los productos, el estado en que se encuentra la persona que desea comprar, información de socios, artículos, servicios, entre otros.
    - ✓ Grabación: registra en el sistema los documentos relacionados con el proceso de venta de los diferentes artículos y servicios del club. En este menú se graban facturaciones, devolución en ventas, pedidos y cotizaciones.
    - ✓ Consultas: este menú es útil para realizar consultas sobre la información grabada por los diferentes usuarios que tienen acceso al sistema. Entre las diferentes consultas se encuentran: facturas del año, cotizaciones del año,

pedidos, estadísticas de venta, ventas por línea, por artículo, por socio, ventas por vendedor, saldos y costos y cuentas por cobrar.

- ✓ Informes: esta opción permite obtener informes impresos sobre artículos, consecutivo de facturas, facturas emitidas, facturas procesadas, resúmenes de ventas por grupos y artículos, promedios semestrales, márgenes de utilidad por artículo, socio y vendedor, arqueo de caja, relación de facturas, etc.
- ✓ Procesos especiales: permite actualizar y editar información, actualizar el periodo facturado, reprocesar estadísticos, actualizar precios, generar asientos contables, entre otros.

- Módulo de Pre-facturación:

Este módulo permite la grabación de comandas relacionadas con el consumo de un determinado socio. Estas se crean cuando se desea abrir una cuenta y se va grabando a medida en que el socio consume y se cierra en el momento en que el socio decide cancelar la cuenta.

- ✓ Básicos: en este menú se lleva a cabo la parametrización del menú de pre facturación que corresponde principalmente a la creación de los diferentes conceptos, eventos, convenios, socios, empleados, etc.
- ✓ Procesos: permite la grabación de presentaciones por parte de los socios, grabación de artículos consumidos, modificación de una pre factura e indicar la forma de pago antes de facturar.
- ✓ Consultas: permite realizar dos tipos de consulta por pantalla: pre facturación del mes y pre facturación por socio.
- ✓ Informes: este menú permite la impresión de informes relacionados con los ingresos de personas, resumen de presentaciones, estadísticas de ingresos, recibos de cobro, etc.
- ✓ Procesos especiales: en esta parte se pueden generar recibos de cobro, reprocesar movimientos, contabilizar pre facturación, entre otras opciones.

- Módulo de Mantenimiento del Sistema:

Este módulo permite configurar las características, los usuarios que tienen acceso al sistema y el permiso de modificación por algunos usuarios.

- ✓ Mantenimiento: este menú contiene las opciones que permiten realizar copias de seguridad, y restaurar copias en el sistema, así como la optimización de los archivos en el sistema. En él también se encuentran las opciones de creación de usuarios que tienen acceso al sistema, las empresas que se manipularán y los equipos que hacen parte de la red de trabajo.
- ✓ Procesos especiales: se pueden realizar operaciones como borrar documentos, bloquear y desbloquear meses, llevar a cabo la labor de reproceso de módulos, etc.
- ✓ Administración: tiene opciones como bloqueo y desbloqueo de usuarios, configuración del entorno del sistema, entre otras opciones

Además de incorporó en el último mes, un programa para todas las dependencias para una comunicación mas rápida y sin requerir de uso del teléfono por medio de un sistema de comunicación interno llamado BorgChat. Permite enviar mensajes privados o públicos para cada una de las personas que tengan activo el programa en sus equipos. Ha venido facilitando la comunicación debido a fallas que ocurrían en algunos momentos con las extensiones telefónicas y haciendo trasladar a las personas para comunicar cualquier información.

Al igual, el club cuenta con radioteléfonos, facilitando la ubicación de personal, en momentos de colaboración cuando se realizan actividades (mantenimiento, seguridad, servicios especiales, alimentos y bebidas)

### **RECURSOS DE EVENTOS:**

El Club Unión además de contar con elegantes salones, se ha encargado de realizar eventos especiales para los socios e invitados, en los cuales se

conmemoran fechas especiales y se tienen institucionalizadas algunas actividades como: Viernes de parrilla, celebración del aniversario del club, día de los niños, día de la madre, día del padre, fiesta de fin de año, quema de pólvora de fin de año, fiesta del viento y la cometa, entre otras fiestas.

A continuación se relaciona un cuadro comparativo con los ingresos presentados mes a mes durante los años 2010, 2011 y los reportados hasta el momento del año de 2012 (Ver tabla 12):

**Tabla 12. Cuadro comparativo de venta de eventos mes a mes 2010-2012**

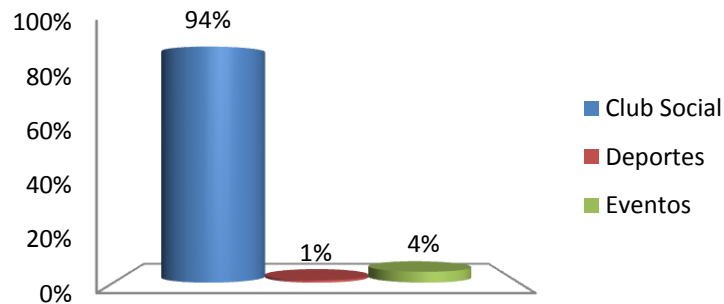
AÑO 2010		AÑO 2011		AÑO 2012	
MES	VENTA EVENTOS	MES	VENTAS EVENTOS	MES	VENTAS EVENTOS
Enero	No hay reporte	Enero	4.619.500	Enero	31.224.295
Febrero	26.518.800	Febrero	35.584.100	Febrero	31.298.896
Marzo	65.530.242	Marzo	81.101.511	Marzo	88.156.700
Abril	22.802.100	Abril	25.435.107	Abril	29.201.994
Mayo	20.224.400	Mayo	24.251.101	Mayo	32.194.100
Junio	26.812.900	Junio	80.493.619	Junio	39.112.000
Julio	19.423.600	Julio	40.273.502	Julio	50.917.100
Agosto	19.341.956	Agosto	52.668.992	Agosto	55.593.951
Septiembre	72.116.600	Septiembre	77.783.800	Septiembre	99.950.179
Octubre	63.062.614	Octubre	83.158.800	Octubre	
Noviembre	No hay reporte	Noviembre	77.202.100	Noviembre	
Diciembre	No hay reporte	Diciembre	162.008.503	Diciembre	

Estos valores, son los facturados al finalizar el mes, incluyendo el costo del salón, el consumo durante el evento y el servicio de personal requerido para el desarrollo del mismo.

## DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN

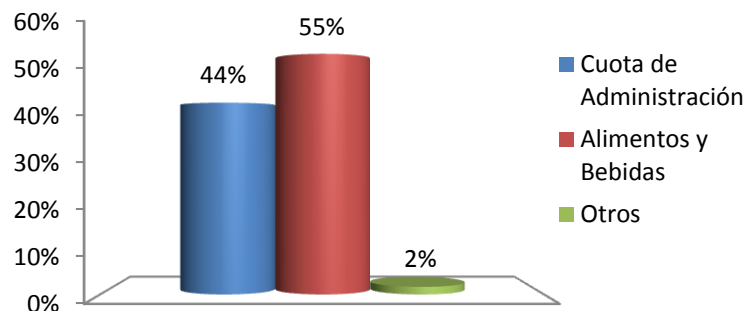
La distribución del ingreso, representa los aportes por cada uno de los sectores, haciendo que la empresa crezca y permanezca en el mercado. Es así como se definen cada uno de estos sectores a continuación (Ver figura 4):

**Figura 4. Distribución de ingresos de la Corporación Unión**



Como se puede observar en la figura 4, el club social, es el que mayor aporte presenta (95%), seguido del aporte por parte de la cuota de eventos y alquiler de salones (4%) y deportes (1%).

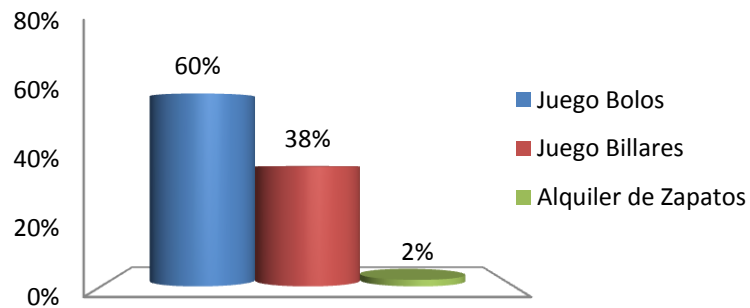
**Figura 5. Distribución de ingresos del Club Social**



Haciendo referencia la club social (ver figura 5), se observa que los ingresos por concepto de Alimentos y Bebidas son los más representativos (55%), seguido de

los aportes por parte de la cuota de administración (44%) y otros aportes (2%) pertenecientes a arrendamientos, presentaciones, ingresos de socios y el aporte por parte de los comités deportivos.

**Figura 6. Distribución de ingresos de deportes**



Dentro de la distribución de ingresos de deportes, se observa que el juego de bolos es el que mayor aporte presenta (60%), seguido de billares (38%) y el alquiler de zapatos en un 2%.

#### EVENTOS:

En el momento, el Club Unión maneja las siguientes tarifas:

SALÓN MARFIL Particular: \$3.100.000 (1000 personas)  
\$2.100.000 (700 personas)

Presentado: \$1.600.000

SALÓN CLAVIUS Particular: \$1.600.000 (400 personas)  
\$1.300.000 (200 personas)

Presentado: \$850.000

SALÓN TERTULIA Particular: \$400.000 (70 personas)

Presentado: \$300.000

SALÓN ROSADO Particular: \$250.000 (80 personas)

Presentado: \$200.000

SALÓN AUDITORIO \$200.000 (65 personas)

SALÓN ORQUIDEA \$150.000

SALÓN SEGUNDO AGELVIS \$100.000 (12 personas)

BAR PROVINCIA KARAOKE Particular: \$350.000 (40 personas)

Presentado: \$300.000

Los anteriores precios están sujetos a negociación partiendo del consumo, tiempo y número de asistentes.

- Si el consumo duplica el valor del alquiler del salón, se puede negociar hasta un 50% de descuento en el alquiler del mismo.
- Si el consumo es 3 veces mayor al valor del alquiler del salón, se puede negociar hasta un 70% de descuento en el alquiler del mismo.
- Si el consumo es 5 veces mayor al valor del alquiler del salón, se puede dar por cortesía el salón.

Al igual, el asesor de eventos, propone ideas al cliente sobre la ubicación y decoración de los salones y dependiendo del evento que se desee realizar.

## **5. FASE DE COMPRENSIÓN DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

Después de identificar cada uno de los procesos y ser documentados, en esta fase se realizan análisis que permitan identificar y seleccionar los puntos críticos que afectan dichos procesos para que de esta manera se puedan hacer propuestas de mejora con el fin de ser más eficientes en las actividades. Es así como se desarrollan actividades de análisis de valor agregado, estadísticas de uso de los servicios ofrecidos por la corporación, evaluación del servicio por parte de los socios, una matriz DOFA para comprender el ambiente interno y externo en el cual se encuentra y un análisis Causa-Efecto con la intención de conocer la causa raíz de cada uno de estos puntos críticos. A continuación se describen cada uno de estos análisis junto con sus resultados.

### **5.1 ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO**

El análisis del valor agregado corresponde al estudio de las actividades que conforman los procedimientos de una empresa para determinar su aporte a la satisfacción de las expectativas que tiene el cliente final. El objetivo del análisis del valor agregado es optimizar las actividades que generan valor a la empresa y minimizar o eliminar las actividades sin valor.

A partir del análisis de las actividades de cada uno de los procedimientos que agregan valor y las que no agregan, se decide revisar aquellas que presentan un valor agregado por debajo del 70%, considerándolas como puntos críticos para el estudio del mejoramiento de estas actividades y mejora de la calidad a partir de la reducción de costes y a su vez simplificar tareas.

Las tareas dentro de cada procedimiento se clasifican de dos formas; las que agregan valor y las actividades que no agregan valor. El objetivo del análisis es identificar las actividades que no generan valor y clasificarlas de la siguiente forma:

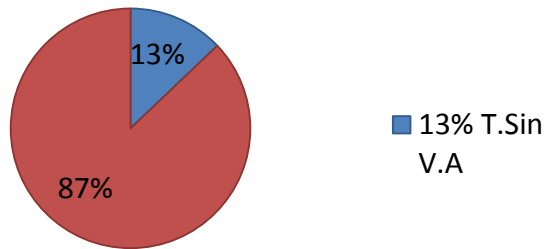
- Corrección o Duplicidad (C): En los casos en que se repite una actividad del proceso.
- Espera (E): Demoras en el proceso.
- Inspección o Control (I): Verificación de que la actividad se haya desarrollado correctamente.
- Preparación (P): Pasos que se requieren realizar antes de continuar con la misma.
- Traslado o Transporte (T): Desplazamiento de productos o elementos.
- Almacenamiento (A): Archivo de elementos y/o productos.
- Actividad Imprescindible (Imp.): Consideradas como actividades necesarias, pero que no agregan valor al proceso

La información de los tiempos estimados se consiguió por parte de observación y por la colaboración de cada una de las personas que ejecutan las diferentes actividades.

Las tablas con sus correspondientes porcentajes se muestran en el Anexo C.

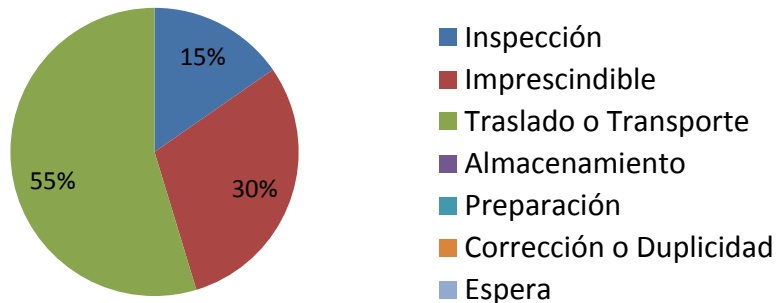
En la figura 7 se presentan los resultados obtenidos pertenecientes a las actividades que se llevan a cabo en los procesos misionales de la Corporación mediante el análisis de valor agregado:

**Figura 7. Análisis del valor agregado (A.V.A)- Procesos Misionales**



Con respecto a las actividades que pertenecen a los procesos misionales (ver figura 8), se observa que un 13% de las actividades no están generando valor agregado al proceso, por lo cual, se revisan los porcentajes pertenecientes, según la clasificación expuesta anteriormente:

**Figura 8. Actividades sin valor agregado (S.V.A)- Procesos misionales**

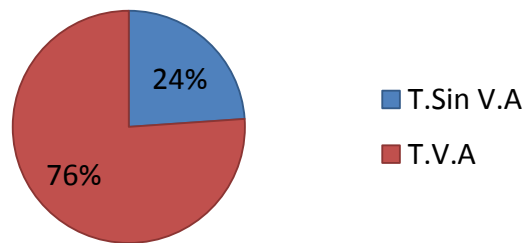


Según el gráfico anterior, las actividades que no están generando valor son las que corresponden a Inspecciones, actividades Imprescindibles y las que requieren Traslados o desplazamientos. Se puede observar que el 55% de las actividades que no están generando valor pertenecen a traslados y desplazamientos en las instalaciones de la Corporación Unión.

Aunque ninguno de los procedimientos se encuentre por debajo del 70% del valor agregado, es importante tener en cuenta los desplazamientos que se están realizando en la Corporación en el momento en que se propongan las mejoras, con el fin de reducir actividades innecesarias y que estén tomando tiempo sin justa causa.

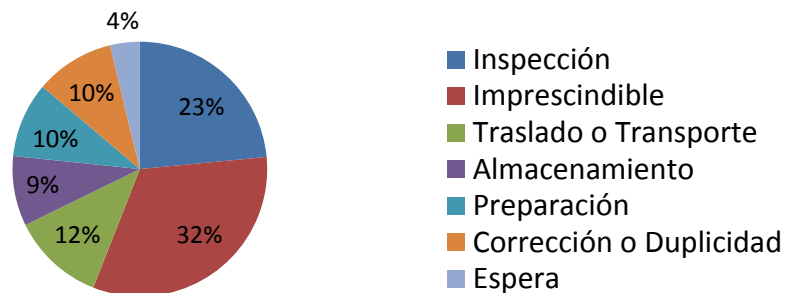
Con respecto a las actividades pertenecientes a los procesos de apoyo (ver figura 9), se obtuvo:

**Figura 9. Análisis del valor agregado (A.V.A)- Procesos de apoyo**



El porcentaje de actividades que no generan valor agregado es mayor al que se presentaba en los procesos misionales y pertenece al 24% de la actividad total. Es así como se prosigue a un análisis más detallado de estas actividades que no están generando valor (ver figura 10):

**Figura 10. Actividades sin valor agregado (S.V.A)- Procesos de apoyo**



Si bien, todas las actividades que pertenecen a los procesos de apoyo hicieron parte en este análisis, unas con mayor porcentaje que otras pero, igual se buscará entender el origen de estas. En este caso prevalecen las actividades imprescindibles, las actividades que requieren inspección y transportes o traslados cada una de ellas con un 32%, 23% y 12% respectivamente. Con esto, se ve que son las actividades que prevalecen y que menos valor agregan al resultado final, considerando importante la revisión de las actividades que ese está desarrollando para ofrecer las mejoras pertinentes que conlleven a reducir dichos tiempos innecesarios.

Después de revisados los datos, se decide tomar las actividades que generan un valor agregado por debajo del 70% como se mencionaba anteriormente (Ver tabla 13), para definir las como puntos críticos y se resumen de la siguiente manera:

**Tabla 13. Resumen de puntos críticos.**

Liquidación de cuenta mensual a socios	65,26
Realización de eventos institucionales	66,7
Recepción de mercancías	66,19
Traslados	37,49
Requisiciones	43

Después de presentadas al Presidente y tutor de la Corporación Unión, se aprueba realizar un estudio mas a fondo para dichas actividades y las mejoras pertinentes con respecto a las que no se consideraron en el momento, buscando un mejor resultado y haciendo más eficiente el servicio.

## 5.2 ESTADÍSTICAS DE USO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CORPORACIÓN UNIÓN

Con el fin de conocer datos sobre la utilización de cada uno de los servicios ofrecidos, se decide recoger estos datos por medio de las horas facturadas, registros que se manejan y por medio de las personas que trabajan en dichas secciones para corroborar el uso y la frecuencia con que se visitan dichas secciones. A continuación se presentan datos promedio de la utilización de los diferentes servicios que se ofrecen en la Corporación Unión. En la tabla 14 se muestra la ocupación registrada por eventos en el préstamo de salones en los últimos tres meses:

**Tabla 14. Ocupación de salones para eventos de los meses Julio a Septiembre de 2012**

<b>OCUPACIÓN DE SALONES PARA EVENTOS</b>			
<b>SALÓN</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>
Salón Marfil	1	4	7
Salón Clavius	3	8	11
Salón Tertulia	4	9	7
Salón Rosado	2	5	4
Salón Auditorio	1	8	23
Salón Orquídea	1	6	10
Salón Segundo Agelvis	-	2	3
Bar Provincia Karaoke	-	2	2
Comedor Principal	1	1	3
Piscina	1	1	3

Es claro observar el resultado del número de eventos que se realizaron en la Corporación en los meses reportados, puesto que a medida que se acerca el fin

de año, se empieza a considerar la época de festividades pero que de igual manera, tanto socios como particulares toman la decisión de realizar su actividad en las instalaciones de la Corporación.

Desde el mes de Julio de 2012, la Corporación ha decidido reactivar sus actividades en Bucaramanga y en especial los eventos por medio de Mercadeo a través de visitas a empresas ofreciendo sus servicios para vinculación o tan solo para el desarrollo de las actividades que ellos requieran sin la necesidad de estar asociados.

En el siguiente cuadro (tabla 15) se resume la utilización de los servicios ofrecidos a los asociados, junto con el promedio de asistencia a las diferentes actividades. Este reporte fue tomado a partir del promedio por mes y consignando los resultados de los últimos tres meses:

**Tabla 15. Utilización de servicios por sección de la Corporación Unión**

<b>UTILIZACIÓN DE SERVICIOS POR SECCIÓN</b>			
<b>SECCIÓN</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>
Bolo Americano	35 horas	53 horas	58 horas
Billares	190 horas	145 horas	136 horas
Cartas	15- 20p /día	15- 20p /día	15- 20p /día
Baloncesto	-	-	-
Fútbol	1 vez	1 vez	1 vez
Tenis	68p/ día	50p/ día	57p /día
Fitness	30-40p /día	30-40p /día	30-40p /día
Yoga			
Aeróbicos			
Clase de Baile			
Sauna y Turcos	40pax por	38pax por día	45pax por día

<b>UTILIZACIÓN DE SERVICIOS POR SECCIÓN</b>			
<b>SECCIÓN</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>
	día		
Videojuegos	23 horas	68 horas	54 horas

Los datos obtenidos de bolo americano, billares y videojuegos se tomaron a partir de las horas facturadas en el sistema. El ingreso al salón de cartas, se tomó por medio de un aproximado de visitas, debido a que el número de personas que ingresan a esta área varía constantemente. De igual forma se realizó con el ingreso a las actividades que se realizan en el gimnasio, por lo que se toma un aproximado de personas por día.

Los datos recopilados del servicio de sauna y turcos se sacaron a partir de la información conseguida por los controles de ingreso a dicha área.

A partir de la información expuesta, es claro que las áreas de menor utilización son las canchas de baloncesto y fútbol debido a la adecuación que tienen por lo que se considera como punto importante a tener en cuenta y buscar ofrecer un buen servicio a los asociados.

### **5.3 EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS SOCIOS**

Debido a que este trabajo de grado pertenece a una empresa de servicios, es importante revisar la información y lo que piensan los usuarios, en este caso los socios de la Corporación con respecto a los beneficios que tienen por estar asociados. Es así como se decide realizar una encuesta de satisfacción de servicios a los asociados para conocer sus puntos de vista y a partir de ahí definir los puntos críticos y sobre los cuales es necesario trabajar.

Antes de iniciar el proceso de encuesta se aclara que se va a realizar el análisis por medio de la técnica de muestreo aleatorio simple y que por esta razón es importante definir el universo (“Conjunto de elementos bien definidos y con una característica en común”<sup>4</sup>) que para este caso serían los socios de la Corporación Unión. Debido a que el universo es considerado finito porque el número de socios es menor a 1000 ( $N \leq 1000$ ) y a su vez homogéneo (cuando el número de elementos que conforman el universo tienen características muy parecidas y en algunos casos casi iguales).

La fórmula para determinar el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{E^2}}{1 + \frac{1}{N} \frac{z^2 pq}{E^2} - 1}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra.

z: nivel de confianza.

p: variabilidad positiva.

q: variabilidad negativa.

N: Tamaño de la población.

E: precisión o error.

Partiendo con un nivel de confianza del 95%, ( $z=1,645$ ),  $p=0.5$ ,  $q=0.5$ ,  $E=0.05$ , y con una población de 502 socios activos, el n de la muestra sería:

---

4 <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2010/05/Cuadernillo-de-Estadistica-2010-Unidad-5.pdf>

$$n = \frac{\frac{1,645^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2}}{1 + \frac{1}{502} \frac{1,645^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2} - 1} = 176,05$$

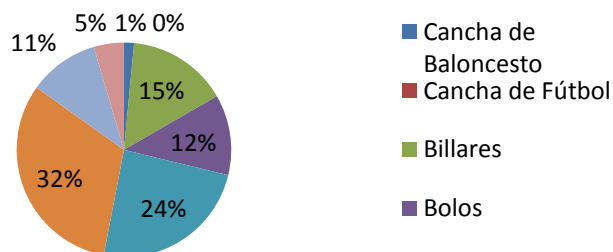
En total es necesario realizar 176 encuestas a socios vinculados con Corporación Unión. El modelo de la encuesta realizada a los socios se encuentra en el Anexo D y los resultados obtenidos se encuentran a continuación.

La encuesta se dividió en 4 partes (Deportes, Otros Servicios, Eventos y Restaurante) con el fin de tener en cuenta todos servicios que se ofrecen en la corporación y poder conocer lo que piensan los asociados, los lugares de preferencia y la frecuencia con que asisten. Al finalizar la encuesta se pedía la colaboración de escribir todas las sugerencias con el fin de mejorar el servicio.

## DEPORTES

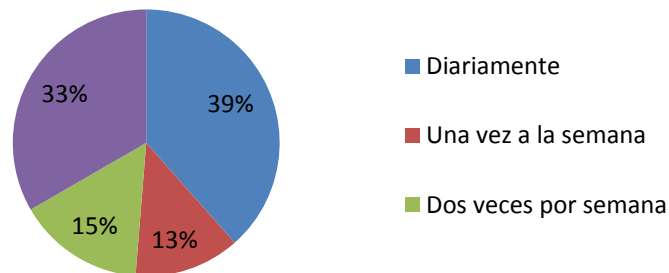
En cuanto a la utilización de las secciones en las que se pueden practicar deportes, se considera que tenis es el lugar más concurrido por los asociados seguido del gimnasio con unos porcentajes del 32% y del 24% respectivamente (Ver figura 11). Los otros lugares son utilizados pero con menor frecuencia.

**Figura 11. Pregunta 1. ¿Cuáles de las siguientes áreas utiliza con mayor frecuencia?**



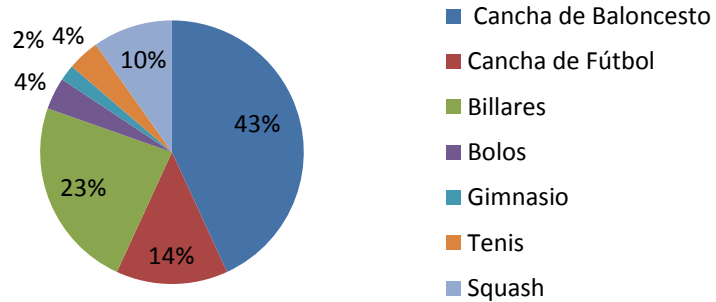
La frecuencia con que los socios hacen uso de las instalaciones para practicar algún deporte son del 39% diariamente y del 33% quienes vienen alrededor de 3 veces por semana (Ver figura 12); porcentajes importantes para la corporación con respecto al uso de los servicios prestados.

**Figura 12. Pregunta 2. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios?**

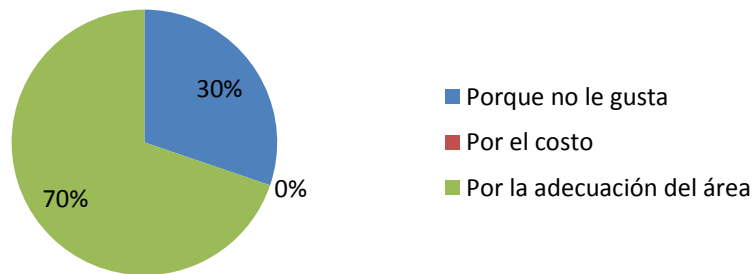


Con respecto a las secciones y actividades de menor interés para los socios, se encuentran las canchas de baloncesto (43%) (Ver figura 11) y la sección de billares (23%). A partir del análisis de las encuestas consignadas, los socios aclaran que no utilizan el servicio de las canchas de baloncesto debido a la mala adecuación del lugar (70%) y que las otras actividades no las utilizan porque no son sus preferidas y no les gusta (30%) pero no tienen que ver con la adecuación de las secciones (Ver figura 13).

**Figura 13. Pregunta 3. ¿Cuál de las siguientes actividades es la que menos o nunca ha utilizado?**



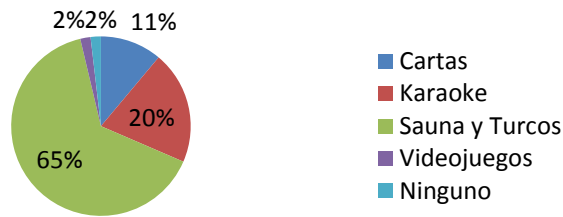
**Figura 14. Pregunta 4. ¿Cuál es la razón por la cuál no la utiliza?**



### OTROS SERVICIOS

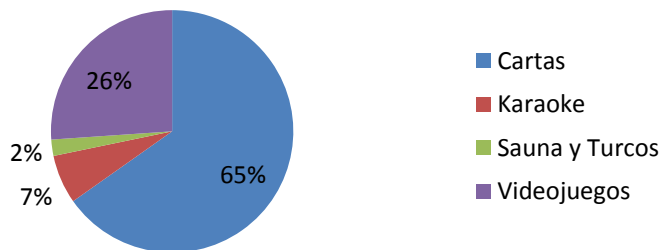
Con respecto a los otros servicios que ofrece la Corporación Unión que corresponden a cartas, karaoke, sauna y turcos y videojuegos, es fácil observar la gran utilización que tienen en Sauna y Turcos (65%) con respecto a los otros. De igual manera se tiene una participación por parte de socios al karaoke (20%) (Ver figura 15), espacio para el esparcimiento para los fines de semana.

**Figura 15. Pregunta 5. ¿Cuáles de los siguientes servicios utiliza con mayor frecuencia?**

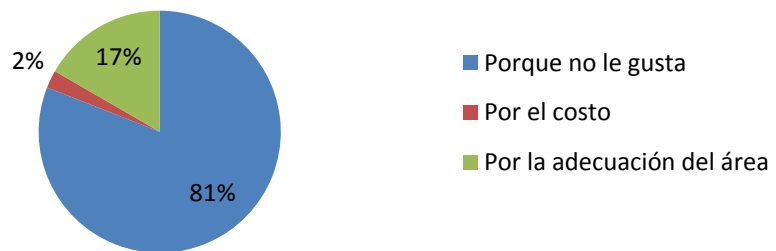


A su vez se observa la poca utilización del servicio de cartas (11%) y de videojuegos (2%) (Ver figura 16). Es importante aclarar que a partir de los resultados se observa que la poca utilización de estos servicios se debe a que no les gusta este tipo de pasatiempos (81%) y no porque estas secciones se encuentren mal adecuadas (ver figura 17).

**Figura 16. Pregunta 6. ¿Cuál de los siguientes es el que menos utiliza?**



**Figura 17. Pregunta 7. ¿Cuál es la razón por la cual no utiliza este servicio?**

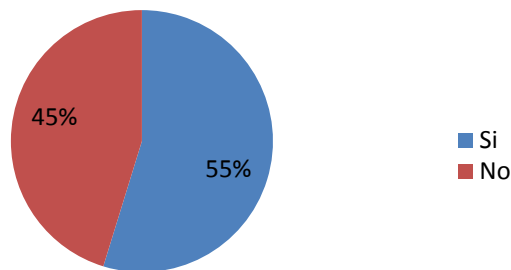


## EVENTOS

La realización de eventos es una actividad que le genera gran valor a la corporación debido a los ingresos que se reciben por el alquiler de los salones y el consumo que se genera durante el mismo. Es así como se consideró importante analizar la utilización y conseguir sugerencias por parte de los socios para hacer de su evento, un momento agradable.

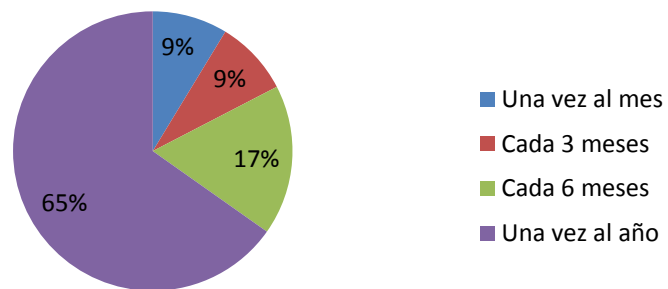
Con respecto a la realización de eventos sociales, los porcentajes de utilización se encuentran bastante divididos, donde el 55% de los socios encuestados consideran la opción de realizar eventos sociales en la corporación y un 45% no lo utiliza (Ver figura 18), teniendo conocimiento de que no se paga por el alquiler del salón.

**Figura 18. Pregunta 8. ¿Realiza eventos sociales en la Corporación?**



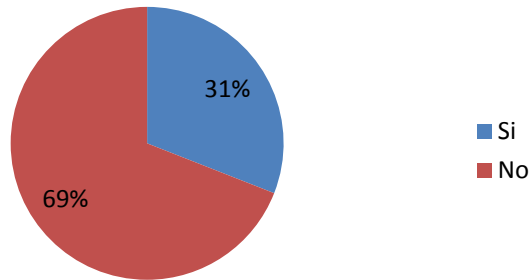
La mayoría de las personas (65%) realiza máximo un evento social al año (ver figura 19), situación que complica los ingresos que pueda recibir. En el momento en que se pedían sugerencias, la mayoría de las personas tendía a proponer que se mejoraran los salones con respecto a decoración e infraestructura de los lugares que se ofrecían para realizar las actividades.

**Figura 19. Pregunta 9. ¿Con qué frecuencia realiza estos eventos?**



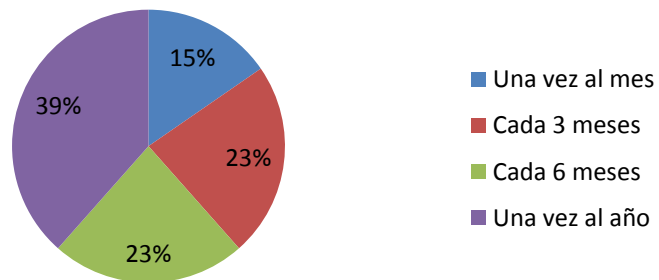
Haciendo referencia a los eventos empresariales, son los que menos se realizan por medio de los socios, el 69% respondía que no desarrollaban este tipo de actividades en la corporación (Ver figura 20) y tan solo el 31% si realizaba este tipo de eventos.

**Figura 20. Pregunta 10. ¿Realiza eventos empresariales en la Corporación?**



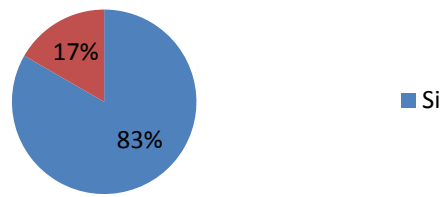
La frecuencia con se realizan estas actividades es muy baja, donde la mayoría del pequeño porcentaje que si decide realizar eventos (39%) considera la esta opción tan solo una vez al año o máximo cada 6 meses (23%) (Ver figura 19). A partir de las respuestas obtenidas, los resultados obtenidos concuerdan con las edades de las personas encuestadas, puesto que muchos de los que asisten al club, son personas que ya se encuentran pensionados y asisten al club para tener un lugar de esparcimiento. Los pocos que si consideran la corporación como un lugar para realizar sus actividades empresariales se encuentran en un rango de edad entre los 25 y 40 años.

**Figura 21. Pregunta 11. ¿Con qué frecuencia realiza estos eventos?**



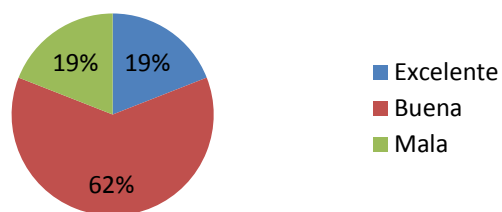
Los eventos institucionales son actividades que se realizan especialmente para el socio. En el momento en que se realizó la encuesta, el 83% decía que participaba de los eventos que se tenían para ellos (Ver figura 22), situación que causa curiosidad debido a que la asistencia a dichos eventos es muy baja.

**Figura 22. Pregunta 12. ¿Asiste a los eventos institucionales?**



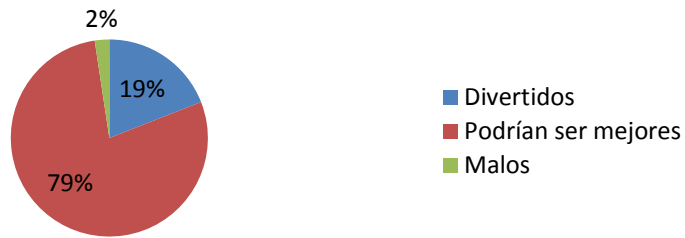
Según los resultados obtenidos, el 62% considera buena la organización de los eventos y tan solo el 19% la considera Excelente (Ver figura 23), situación que es importante estudiar puesto que una de las metas es atraer más socios y no dejar ir a los que se encuentran vinculados.

**Figura 23. Pregunta 13. ¿Cómo califica la organización de los eventos instituciones?**



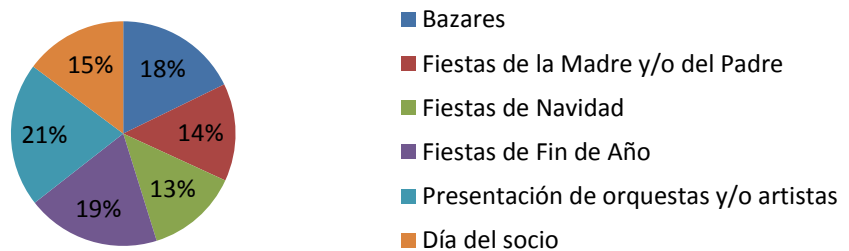
De igual manera causa preocupación el hecho de que los socios opinen que los eventos institucionales podrían llegar a ser mejores (79%) y que no se sientan agradados completamente con lo que se hace para ellos (ver figura 24).

**Figura 24. Pregunta 14. ¿Cómo considera estos eventos?**



En referencia al tipo de actividades que ellos prefieren asistir, los porcentajes se encuentran bastante repartidos con respecto a las opiniones aunque el 21% considera de mayor agrado cuando se realizan eventos donde se presentan artistas y orquestas (Ver figura 25). En las sugerencias, algunas personas pedían ser tomados en cuenta para la decisión de eventos que se vayan a realizar, para opinar y dar sus puntos de vista. Al igual, algunas personas consideran que se realizan demasiados eventos, por lo que sugerían que se redujera el número de eventos pero con mayor calidad en la organización y de los artistas invitados.

**Figura 25. Pregunta 15. ¿A qué tipo de eventos prefiere asistir?**

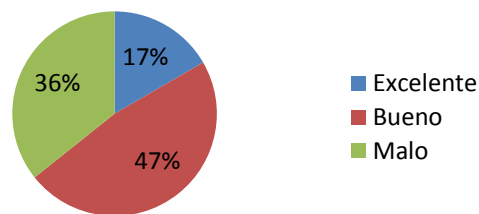


## RESTAURANTE

Considerado como otro de los rubros importantes para la corporación y que generan grandes ingresos por medio del consumo.

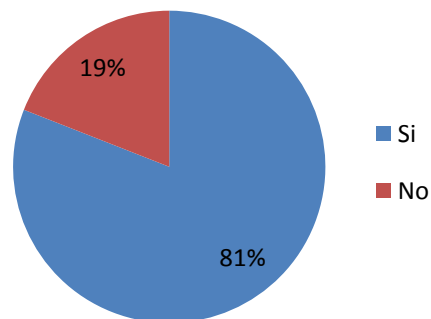
Aunque la mayoría considera que el servicio que se presta en el comedor es bueno (47%), un gran porcentaje (36%) lo percibe como un servicio malo (Ver figura 24), situación que hace considerar un punto crítico, puesto que es uno de los servicios por lo que la corporación se destacaba y que ahora viene desmejorando. Es por esta razón que se considera importante estudiar las razones por las que se percibe este descontento por parte del socio.

**Figura 26. Pregunta 16. ¿Cómo califica el servicio en el comedor principal?**

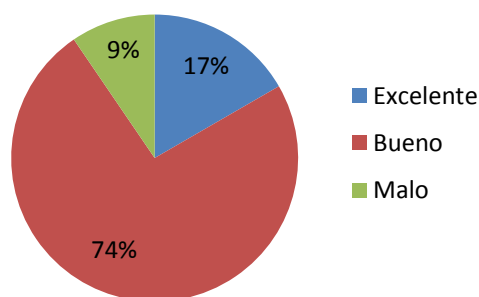


Referente al menú ejecutivo, alimentos que se ofrecen a la hora del medio día y abierto el servicio tanto para socios como para particulares, la mayoría de los socios participan de este con un porcentaje del 81% (Ver figura 27) y calificándolo en su mayoría como un producto bueno (74%) (Ver figura 28)

**Figura 27. Preg. 17. ¿Consume el menú ejecutivo?**

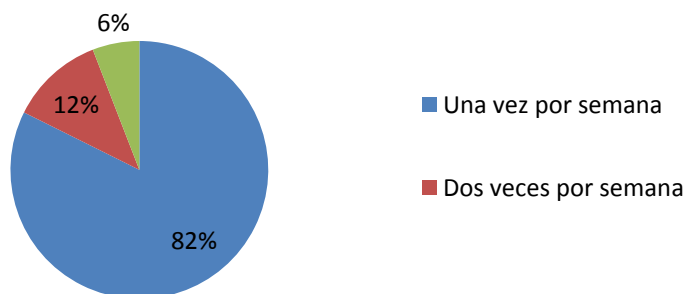


**Figura 28. Preg. 18. ¿Cómo lo califica?**



Con respecto al consumo, la mayoría lo consume con una frecuencia de una vez por semana (82%) o algunas personas expresaban asistir al mediodía ocasionalmente. Haciendo énfasis en las sugerencias, los socios proponen variar un poco más el menú de la semana, recibir mejor atención por parte de los meseros y en lo posible ofrecer dos tipos de plato fuerte o que haya alguna modificación para llamar más la atención al público que asiste a esta hora.

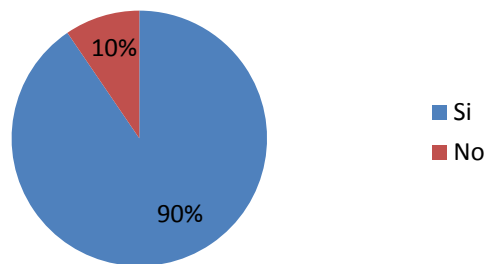
**Figura 29. Pregunta 19. ¿Con qué frecuencia lo consume?**



Los platos que se ofrecen en la carta, fue un punto clave para que los socios dieran sus opiniones. La mayoría de los socios consumen platos que se venden de la carta del restaurante directamente, siendo este el 90% de quienes respondieron la encuesta (Ver figura 30) y que intervinieron en el momento en que

se hacia la pregunta, expresando que la calidad de dichos alimentos han bajado y debe ser mejorada, puesto que esa era una de las grandes fortalezas con las que contaba la Corporación Unión. Sin duda es un punto a analizar para ofrecer el mejor servicio a los asociados.

**Figura 30. Pregunta 20. ¿Consume platos a la carta?**



En la última pregunta, que corresponde a la frecuencia con que consumen platos a la carta, el 89% utilizan el servicio una vez por semana (Ver figura 31), situación que debería mejorar y motivar al asociado a consumir los productos que se ofrecen y tomar ese porcentaje que prefiere consumir en otro lugar puesto que es un ingreso que puede favorecer en gran proporción a las instalaciones de la Corporación Unión.

**Figura 31. Pregunta 21. ¿Con qué frecuencia consume platos a la carta?**



## 5.4 ANÁLISIS A PARTIR DE LA MATRIZ DOFA

El término DOFA es una herramienta analítica que proviene de las siglas del inglés (SWOT) y que permite la interacción entre las características particulares del negocio y su entorno en el cual se desarrolla, permitiendo trabajar con toda la información, tanto interna como externa para reconocer las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que tiene frente a otros negocios.

Esta herramienta permite definir a partir de un cuadro comparativo la situación actual, logrando obtener un diagnóstico con el fin de tomar decisiones.

Dicho análisis consta de dos partes:

- Parte Interna: hace referencia a las fortalezas y debilidades del negocio, aspectos sobre los cuales se tiene algún grado de control.
- Parte Externa: Indica las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas a las que se puede llegar a enfrentar el negocio. Es así como se hace importante revisar claramente cada uno de estos puntos con el fin de minimizar las amenazas a las cuales se puede enfrentar y aprovechar todas las oportunidades posibles que el medio le pueda ofrecer.

En el Anexo E se muestra el análisis DOFA perteneciente a la Corporación Unión con el fin de conseguir algunas propuestas de mejora que permitan mejorar y crecer la imagen corporativa. Inicialmente se describe y se analizan las fortalezas y debilidades y después se definen las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta en el mercado.

## **5.5 ANÁLISIS CAUSA EFECTO PARA LA CORPORACIÓN UNIÓN**

Con el objetivo de hallar la causa raíz que genera los problemas en los puntos críticos, se hace necesaria la búsqueda de una herramienta que permita identificar dichos factores para lograr definir las mejoras pertinentes en el momento en que se necesiten aplicar.

El diagrama de causa efecto, también conocido como Diagrama de Espina de pescado o Ishikawa busca diagnosticar las posibles causas que generan una problemática y que a su vez promueve la participación e incrementa el conocimiento de las personas que hacen parte de la situación.

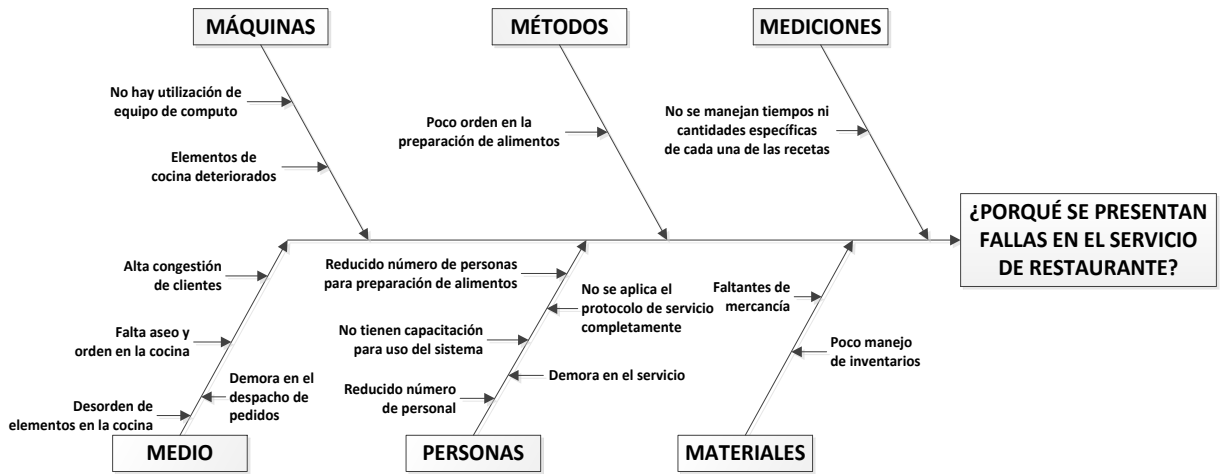
La elaboración de estos diagramas parten de la identificación de un problemática y que por medio de la formulación de una pregunta se procede a definir las posibles causas que producen la situación anormal. En este tipo de análisis es importante recoger la mayor cantidad de causas para comprobar el grado de aporte de cada una e identificar las que afectan en mayor proporción para conseguir identificar el factor raíz que está ocasionando la anomalía.

A continuación se presentan los diagramas causa efecto junto con la identificación de la causa raíz de los procedimientos que se consideraron como críticos:

- **VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL RESTAURANTE DEL SALÓN PRINCIPAL**

Siendo este uno de los puntos de venta más grandes de la Corporación Unión, se observan fallas en el servicio que se les presta tanto a socios como a particulares que ingresan a consumir (Ver figura 30) debido a la ausencia de aplicación de un protocolo de servicio que permita la captación y atención al mismo para lograr tener un desempeño satisfactorio durante la atención.

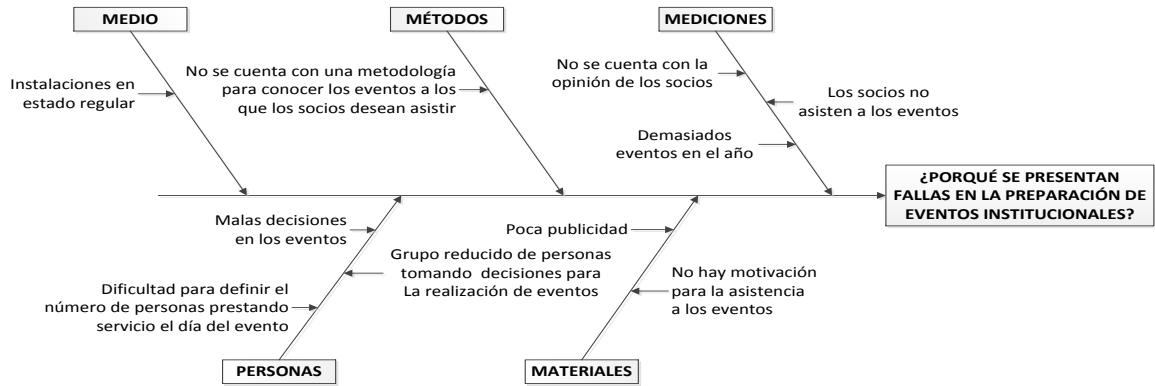
**Figura 32. Diagrama causa efecto para la venta de alimentos y bebidas en el restaurante del salón principal**



- **REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES**

Aunque este tipo de eventos no genera grandes ingresos a la Corporación, es sin duda al que deberían asistir el mayor número de socios e invitados por ellos mismos. Por tal motivo se debe realizar la mejor gestión para el desarrollo de estos con el fin de llenar las expectativas de los visitantes. Desafortunadamente los eventos institucionales han venido decayendo a medida que pasa el tiempo y después de revisadas las causas que generan este problema, se observa como causa raíz la falta de una metodología que permita que el socio participe y se le dé un espacio para aportar con respecto a los eventos que deberían realizar y a los cuales ellos desearían asistir (Ver figura 33).

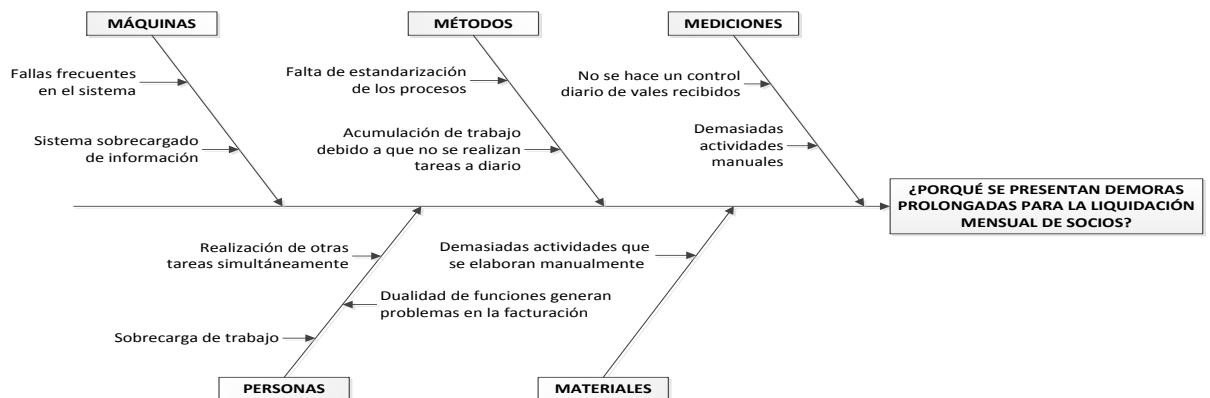
**Figura 33. Diagrama causa efecto para la realización de eventos institucionales.**



- LIQUIDACIÓN DE CUENTA MENSUAL A SOCIOS

Debido a la importancia que tiene mantener al día las cuentas de los socios, se ha considerado como uno de los puntos críticos por los cuales está pasando la corporación y definiendo como causa raíz las demoras causadas por la obsolescencia del sistema que se maneja (Ver figura 34), lo cual retrasa las actividades y genera problemas en la facturación.

**Figura 34. Diagrama causa efecto para la liquidación de cuenta mensual a socios.**

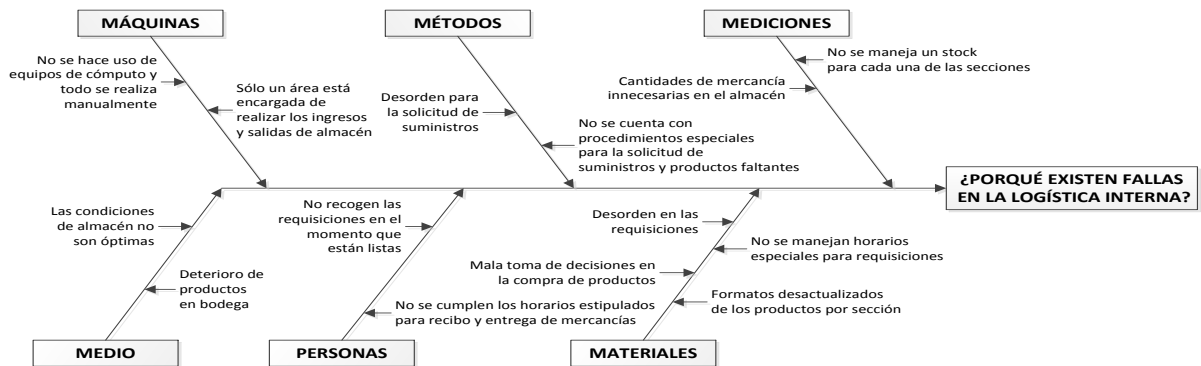


- LOGÍSTICA INTERNA (REQUISICIÓN Y RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS)

Debido a que estos procedimientos hacen parte de las actividades necesarias para el manejo de materiales, almacenamiento y control de inventarios que se utilizan para recibir, almacenar y distribuir las materias primas, es de gran importancia que se tenga la mejor organización evitando que se presenten faltantes en los puntos de venta.

Se observa bastante desorden en la función de abastecimiento interno (Ver figura 35), debido al desconocimiento de la importancia de la logística interna manejando de manera empírica las existencias tanto en el almacén como en los distintos puntos de venta.

**Figura 35. Diagrama causa efecto para realizar requisiciones y recepción de mercancías.**

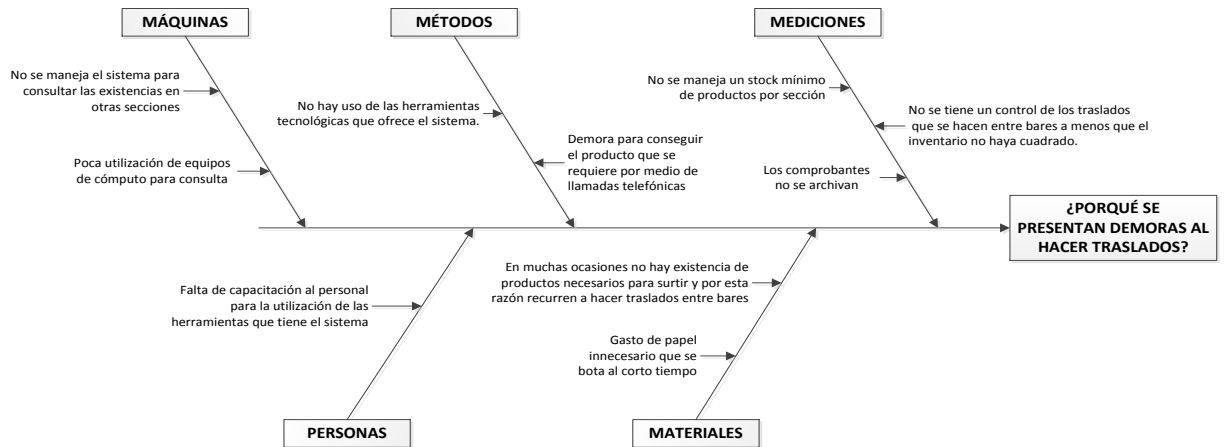


- TRASLADOS

A partir de que no se maneja un abastecimiento interno controlado en la Corporación Unión, los traslados se han convertido en un punto crítico, gastando tiempo de desplazamiento de los empleados y haciendo esperar al socio para conseguir lo que él requiere, causa de la falta de capacitación en el uso de

herramientas que ofrece el sistema (Ver figura 36) y poder consultar las existencias en otros bares en caso de ser necesario.

**Figura 36. Diagrama causa efecto para los traslados**



## **6. FASE DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

### **6.1 PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

Una vez halladas las causas principales que generan los problemas más representativos en los puntos críticos, los recursos con los que cuenta la organización y la evaluación realizada a los socios, se plantean las siguientes propuestas de mejora enfocadas a la eliminación o disminución de las situaciones identificadas:

#### **Propuesta número 1. “Documentación, elaboración e implementación del manual de procedimientos”.**

- Descripción de la mejora: Se propone la documentación de los procedimientos de la Corporación Unión con el fin de tener una guía para el desarrollo de las actividades que permitan un mejor desempeño en la realización de las mismas.
- Justificación: No se presenta claridad en algunas actividades que se desarrollan debido a que se han venido desarrollando empíricamente, llevando al cruce de actividades entre dependencias y dualidad de las mismas.
- Beneficios de la mejora: Permite clarificar las actividades necesarias para la realización de cada uno de los procedimientos y que los trabajadores comprendan el aporte que dan a la Corporación. De igual manera sirve como guía para desarrollar las labores de una forma más organizada y a su vez evaluar el desempeño de los trabajadores.

## **Propuesta número 2. “Reformulación del Protocolo de servicio al cliente”**

- Descripción de la mejora: Ofrecer un servicio de calidad desde la llegada del socio o invitado al punto de servicio hasta el momento en que se retira con el fin de cumplir con sus expectativas.
- Justificación: Dentro de la misión se considera el esfuerzo por ofrecer un buen servicio por lo cual se hace necesario cuidar y asegurar ofrecer un servicio que cumpla con las expectativas y que a su vez cumpla con la misión de la Corporación.
- Beneficios de la mejora: Mejoramiento de la imagen corporativa, profesionalismo en el servicio, reducir el tiempo de espera de los clientes para recibir la orden e incentivar al consumo por parte de socios e invitados.

## **Propuesta número 3. “Implementación de una cultura de participación de socios para la propuesta de eventos institucionales”.**

- Descripción de la mejora: Manejo de encuestas de participación en donde los socios puedan aportar y ser incluidos en la toma de decisiones con respecto a los artistas invitados para los eventos.
- Justificación: Debido a la mala decisión en los eventos programados y que la mayoría de los socios no están de acuerdo, hacen que la asistencia sea baja por lo que se considera necesaria la utilización de una metodología que permita conocer lo que piensa la gente con respecto a artistas que les gustaría tener en las presentaciones.
- Beneficios de la mejora: Atraer el mayor número de personas que asistan a los eventos y que a su vez aumente el consumo. Contar con la opinión de los socios con respecto a los artistas que se traigan a las fiestas organizadas para ellos y que se sientan incluidos en la toma de decisiones.

#### **Propuesta número 4: “Estandarización de documentos de apoyo”.**

- Descripción de la mejora: Estandarización de todos los formatos y documentos de apoyo existentes y actualización de la información que se encuentra en ellos que asegure el buen funcionamiento de los procedimientos que se desarrollan en la organización.
- Justificación: En el momento se están utilizando documentos que se encuentran desactualizados y con la información que no corresponde, generando confusiones en el momento en que se van a realizar pedidos por parte de los bares o en el caso en que requiera algunas firmas de autorización.
- Beneficios de la mejora: Por medio de la estandarización de los documentos de apoyo se busca ajustar la información correspondiente con los productos que se ofrecen en los bares para facilitar la realización de pedidos al almacén, clarificar las personas que intervienen en cada uno de los procedimientos y que a su vez permitan llevar un control de la información suministrada.

#### **Propuesta número 5: “Creación de un proceso dedicado al socio y clientes de la corporación (SIAS: Servicio de Información y Atención al Socio)”.**

- Descripción de la mejora: Crear un proceso que se dedique directamente a los socios en donde se reciban sus inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias que han surgido a partir del servicio que se les ofrece con el fin de asegurar un servicio de calidad y que se ajuste a los requerimientos del cliente (en este caso consideramos a socios y particulares que realicen sus actividades en la Corporación).
- Justificación: En el momento no se cuenta con una herramienta en donde se mida el nivel de satisfacción de los servicios prestados en la corporación ni un buzón de sugerencias en el cual las personas puedan depositar sus inquietudes o brindar una sugerencia con respecto al trabajo realizado.

- Beneficios de la mejora: Sirve como herramienta para asegurar un mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen en la Corporación y a su vez captar la atención de las personas particulares que realicen eventos, motivándolos a asociarse por el buen servicio que se ofrece.

### **Propuesta número 6: “Adquisición de un nuevo software administrativo y contable”**

- Descripción de la mejora: Compra o alquiler de un nuevo software que agilice las actividades que se desarrollan de forma manual por los trabajadores, mayor organización de la información y que a su vez ofrezca nuevos beneficios para las diferentes secciones de la Corporación Unión.
- Justificación: En el momento la Corporación Unión cuenta con un sistema integrado de información pero el cual ha venido generando algunos problemas como bloqueo de la red y errores frecuentes retrasando las actividades diarias debido a su obsolescencia. De igual manera con este sistema es necesario realizar muchas actividades manuales, demorando el trabajo de los trabajadores debido a que no cuenta con este tipo de ayudas.
- Beneficios de la mejora: Agiliza actividades, disminuye errores frecuentes y daños en la red, entre otras herramientas que pueda ofrecer el nuevo sistema que más que considerarse como un gasto, sería una inversión.

## **6.2 EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA**

Después de haber descrito las propuestas de mejora, es importante reconocer que aunque algunas de ellas requieren de una inversión económica para su desarrollo, gasto de papelería, equipos de cómputo, otras requieren de inversión de tiempo por parte de los trabajadores y directivos tanto para capacitaciones como para

brindar información sobre las actividades que se desarrollan con el fin de conocer su trabajo y asegurar que se realicen de forma eficaz.

Después de presentadas las propuestas de mejoramiento a la Gerencia, se aprueban cada una de ellas debido a las necesidades encontradas en el desarrollo del proyecto y al interés por mejorar en su servicio.

### **6.3 PLANES DE EJECUCIÓN PARA LAS MEJORAS APROBADAS POR LA DIRECCIÓN DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

Una vez conocido el concepto de aprobación de las mejoras propuestas a la Corporación Unión, se menciona a continuación cada una de los pasos a realizar para que el desarrollo de las mismas pueda funcionar de la mejor manera en el momento de la implementación y después de ser ejecutadas.

#### **Implementación número 1. “Documentación, elaboración e implementación del manual de procedimientos.**

- *Etapa 1. Sensibilización a los trabajadores*

Informar al personal administrativo y operativo de la Corporación Unión para dar a conocer la importancia de la documentación y mejoramiento de los procesos.

- *Etapa 2. Levantamiento de la información*

Se realizará por medio de la observación directa a cada proceso junto con la información suministrada por los trabajadores y jefes para la elaboración del borrador de cada uno de los procedimientos.

- *Etapa 3. Presentación y revisión del borrador*

Presentación del borrador de cada uno de los procedimientos a los responsables de los mismos para determinar si la información consignada es correcta.

- *Etapa 4. Elaboración y presentación final*

Se presentará el procedimiento a los funcionarios autorizados por la Gerencia para realizar la revisión final y certificar que su contenido se encuentre en orden.

- *Etapa 5. Aprobación de la Gerencia*

Se presenta el procedimiento a la Gerencia para ser revisado y aprobado.

- *Etapa 6. Conformación del manual de procedimientos*

Recopilación de los procedimientos documentados.

- *Etapa 7. Implementación de los procedimientos*

Se realizará la implementación de los procedimientos haciendo la lectura y socialización de los mismos con los responsables de su ejecución.

Funcionamiento de la mejora: El manual de procedimientos elaborado para la Corporación Unión se encuentra en el Anexo A. Esta documentación estará a disposición en la Gerencia de manera tal para ser consultado por la totalidad de los trabajadores con el objetivo de orientar su labor y que de igual manera será utilizado en el proceso de inducción y entrenamiento al personal nuevo. Adicionalmente, cada persona tendrá copia de los procedimientos que realiza, para tener un documento de consulta en caso de ser necesario.

## **Implementación número 2. “Reformulación del Protocolo de servicio al cliente”**

- *Etapa 1. Revisión de protocolo actual*

Revisión del protocolo que se maneja actualmente en la Corporación

- *Etapas 2. Estudio de las cartas*

Estudio de las cartas del menú que se ofrece en el Comedor para tener un conocimiento claro de los alimentos y bebidas junto con los precios de los mismos.

- *Etapas 3. Cambios en el protocolo de atención*

Se socializan las diferentes propuestas y cambios que consideren necesarios con el objetivo de mejorar el servicio.

- *Etapas 4. Corrección del procedimiento*

Se registran los cambios realizados en el procedimiento anteriormente descrito.

- *Etapas 5. Divulgación del procedimiento*

Se realizará la lectura del procedimiento mejorado para la venta de alimentos y bebidas en el Comedor, aclarando las dudas que surjan. Luego se archivará en el manual de procedimientos reemplazándolo por el inicialmente documentado.

Funcionamiento de la mejora: Desde la llegada del cliente al punto de servicio, se deben llevar a cabo 14 actividades que involucran: saludo, ubicación, ofrecimiento de productos, toma de pedidos, montaje de mesas, entrega de pedidos y cobro.

### **Implementación número 3. “Implementación de una cultura de participación de socios para la propuesta de eventos institucionales”**

- *Etapas 1. Sensibilización a los trabajadores*

Informar al personal administrativo y operativo de la Corporación Unión para dar a conocer la importancia de la actividad a realizar y que a su vez puedan colaborar con la formulación de ideas para el desarrollo de dicha propuesta.

- *Etapa 2. Propuesta de actividades de participación para los socios*

Dichas propuestas se obtendrán a partir de lluvia de ideas de algunas personas escogidas por la Gerencia con el objetivo de conseguir diferentes opiniones para el desarrollo de la mejora.

- *Etapa 3. Creación del material y actividades necesarias para su desarrollo.*

Creación de material y actividades que se consideren importantes para que se pueda llevar a cabo dicha mejora.

- *Etapa 4. Aprobación por la Gerencia*

Se presentan las actividades y propuestas de participación junto con el material necesario para que sean revisados y aprobados por la Gerencia.

- *Etapa 5. Implementación de la mejora*

Se realizará la implementación de la mejora a los responsables de su ejecución, haciendo la lectura y socialización de cada una de las actividades de participación que se vayan a desarrollar que hacen referencia a eventos institucionales.

#### **Implementación número 4: “Estandarización de documentos de apoyo”**

- *Etapa 1. Recolección de documentos de apoyo existentes*

Recolección de los formatos existentes que se manejan en la Corporación Unión.

- *Etapa 2. Diseño de los formatos y presentación de borradores*

Elaboración del diseño de cada uno de los formatos y presentación a la Gerencia para que evalúe su funcionalidad.

- *Etapa 3. Presentación de los formatos*

Una vez aprobado el diseño e información presentada en los formatos, se realizará una sensibilización acerca de la utilización de los mismos.

- Etapa 4. *Implementación de los formatos.*

Los formatos creados se utilizarán en la Corporación Unión según lo descrito en el manual de procedimientos.

**Implementación número 5: “Creación de un proceso dedicado al socio y clientes de la corporación (SIAS: Servicio de Información y Atención al Socio)”**

- Etapa 1. *Sensibilización a los trabajadores*

Informar a los directivos de la Corporación Unión para dar a conocer la importancia de la documentación y creación de dicho proceso.

- Etapa 2. *Levantamiento de la información*

Elaboración del borrador del procedimiento que se va a crear.

- Etapa 3. *Presentación y revisión del borrador*

Presentación del borrador del procedimiento a la Gerencia para determinar si la información consignada es correcta.

- Etapa 4. *Elaboración y presentación final*

Documentación del procedimiento haciendo los cambios que fueron considerados por la Gerencia.

- Etapa 5. *Aprobación de la Gerencia*

Se presenta el procedimiento a la Gerencia para ser revisado y aprobado.

- Etapa 6. *Inclusión en el manual de procedimientos*

Inclusión del procedimiento aprobado al manual de procedimientos ya documentados.

- Etapa 7. *Implementación de los procedimientos*

Se realizará la implementación del procedimiento haciendo la lectura y socialización del mismo con los responsables de su ejecución.

#### **Implementación número 6: “Adquisición de un nuevo software administrativo y contable”**

- Etapa 1. *Sensibilización a los trabajadores*

Informar tanto a directivos como trabajadores sobre la importancia del manejo de nuevas herramientas tecnológicas que permitan agilizar tareas, reducir papel y agilizar procesos.

- Etapa 2. *Alquiler del software “Zeus Tecnología” e implementación.*

Firma de contrato de arrendamiento del software e inicio de implementación de los módulos a trabajar.

- Etapa 3. *Inicio de capacitaciones*

Se capacita a cada uno de los trabajadores sobre el manejo del software y cada uno de los módulos que contiene.

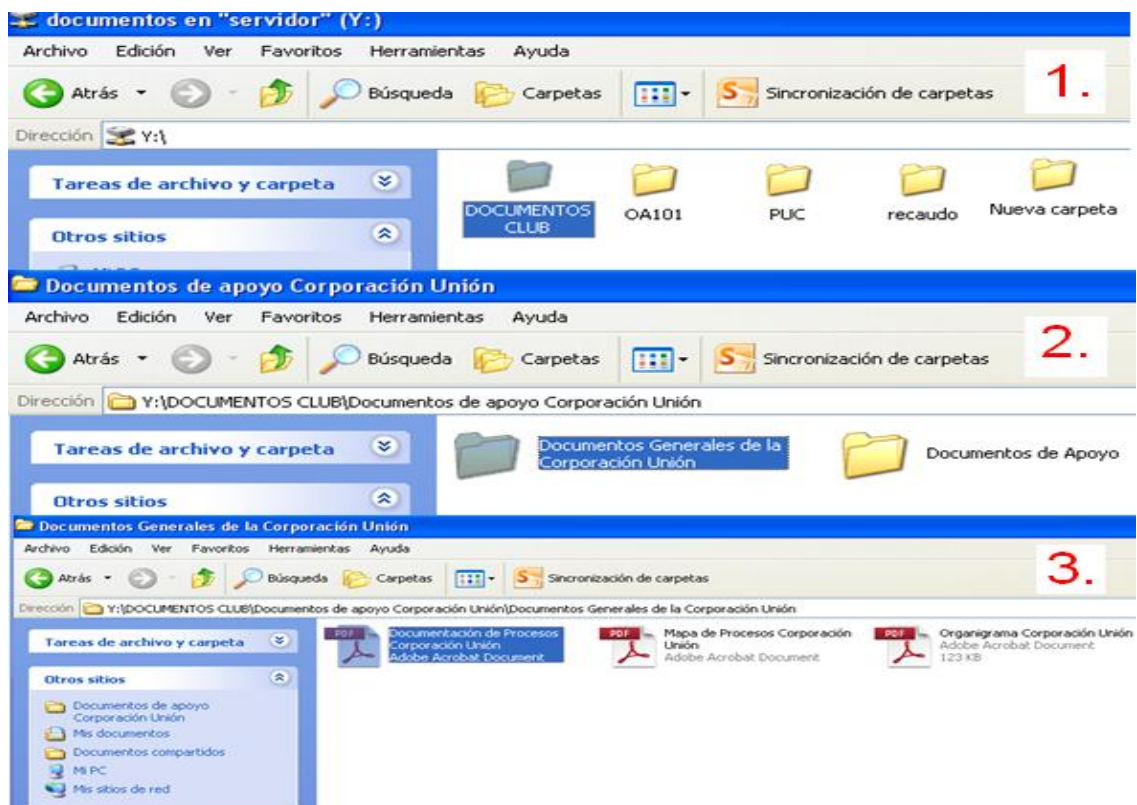
#### **6.4 RESULTADOS OBTENIDOS A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS APROBADAS**

##### **Resultados de la propuesta número 1. “Documentación, elaboración e implementación del manual de procedimientos”.**

Se realizó la respectiva documentación, elaboración e implementación del manual de procedimientos para la Corporación Unión (Ver anexo A) con aprobación del a Gerencia, cumpliendo a cabalidad con las etapas planteadas en el plan de

ejecución. El manual fue dado a conocer a todo el personal, tanto administrativo como operativo con el fin de aclarar las actividades que se desarrollan en cada uno de ellos; de igual manera se entregan copias del mismo al Auxiliar de Personal y se deja a disposición de los trabajadores a través de la intranet que se tiene en el club, donde podrán encontrar toda la información como se muestra en la Figura 37 consultado a través de: Y:\DOCUMENTOS CLUB\Documentos de apoyo Corporación Unión\Documentos Generales de la Corporación Unión.

**Figura 37. Pasos para la consulta de documentos de la Corporación Unión**



### **Resultados de la propuesta número 2. “Reformulación del Protocolo de servicio al cliente”**

Se reformularon algunos pasos del protocolo que se consideraron importantes con la ayuda del Coordinador de Servicios y se explicaron los cambios a los meseros,

con el fin de seguir dicha metodología en la atención y préstamo del servicio a todos los clientes y socios que ingresen a las instalaciones de la Corporación Unión.

A continuación (Ver Figura 38) se presenta el modelo a seguir después de realizados los cambios y se actualiza en procedimiento en el manual de procedimientos expuesto en el Anexo A.

**Figura 38. Protocolo de atención al cliente**

<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
1	Dar la bienvenida y ubicar a los comensales.
2	Servir agua y entregar las cartas del menú indicando la especialidad del día a los comensales. Tomar la orden cuando el cliente lo solicite.
3	Servir las entradas.
4	Recoger los platos de las entradas.
5	Realizar el montaje de la mesa.
6	Servir las bebidas.
7	Servir el pedido del cliente teniendo en cuenta las especificaciones hechas por el cliente.
8	Revisar que el comensal esté bien atendido constantemente y servir más agua.
9	Preguntar si ha terminado.
10	Recoger la mesa y limpiarla; debe recogerse todo en el momento en que la última persona termine.
11	Sugerir postres y/o infusiones; tomar la orden explicando al cliente cuando lo solicite.
12	Servir postres y/o infusiones
13	Despedir al cliente con amabilidad deseándole un pronto regreso.

### **Resultados de la propuesta número 3. “Implementación de una cultura de participación de socios para la propuesta de eventos institucionales”**

Se recibieron propuestas por parte de algunos trabajadores de la Corporación para la realización de este trabajo en donde se creó una corta encuesta (Ver Anexo G) para conocer los gustos de los socios y que a partir del aporte de ellos, se realicen algunos eventos en el año motivándolos a participar y proponer ideas. De igual manera se ubicó un buzón de sugerencias en la oficina de eventos para el momento en que ellos deseen opinar con respecto a los eventos.

Estas encuestas se realizarán en los meses de Enero y Febrero de cada año, debido a que es necesario crear una agenda de los eventos programados. Se llevaron a cabo todas las etapas del plan de ejecución de manera satisfactoria.

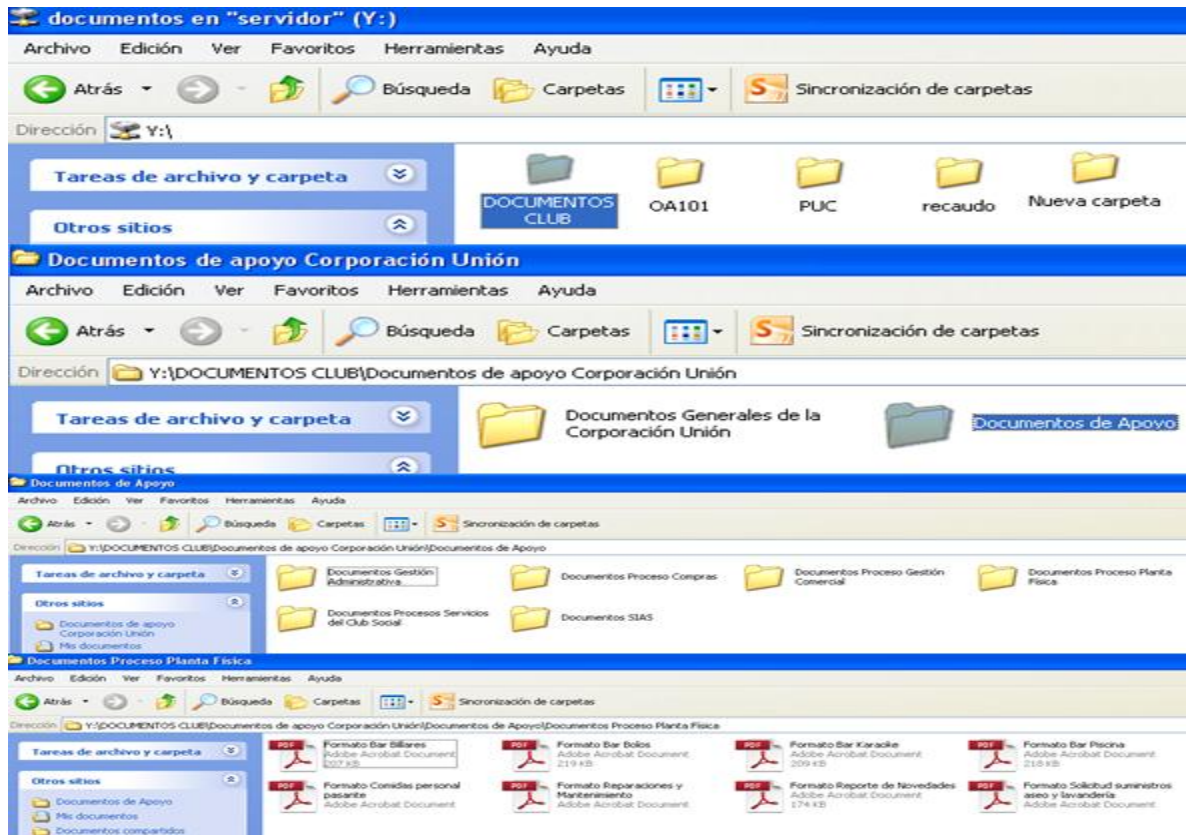
### **Resultados de la propuesta número 4: “Estandarización de documentos de apoyo”**

Se realizó la estandarización de todos los documentos de apoyo que se manejan en la Corporación Unión cumpliendo con la información necesaria y actualizada de cada uno de ellos y a su vez especificando las firmas necesarias para un diligenciamiento efectivo (Ver Anexo F).

Estos documentos de apoyo se encuentran a disposición de cada uno de los trabajadores de la corporación, permitiendo el fácil acceso, pero siendo el auxiliar de personal el único que puede modificar dichos documentos.

A continuación (Ver Figura 39) se observan algunas fotos de los pasos a seguir para la consulta de dichos documentos a través de: Y:\DOCUMENTOS CLUB\Documentos de apoyo Corporación Unión\Documentos de Apoyo

**Figura 39. Pasos para consulta de documentos de apoyo**



**Resultados de la propuesta número 5: “Creación de un proceso dedicado al socio y clientes de la corporación (SIAS: Servicio de Información y Atención al Socio)”**

Se creó el proceso SIAS, ubicando diferentes buzones en las instalaciones del club en donde podrán depositar las dudas, quejas, reclamos, sugerencias y demás con el fin de mejorar en las actividades. De igual manera se enviaron encuestas de satisfacción de servicios (Ver Anexo G) y que también fueron realizadas después de atendidos los socios en el Comedor con el objetivo de conocer los diferentes puntos de vista e intentar conseguir la plena satisfacción de los asociados.

El proceso se encuentra documentado en el anexo A que corresponde a la descripción de procesos y la inclusión de los formatos de quejas y reclamos se encuentra en el Anexo F.

### **Resultados de la propuesta número 6: “Adquisición de un nuevo software administrativo y contable”**

*Zeus Tecnología* es un software integral compuesto por módulos que una empresa pueda llegar a requerir en su funcionamiento enfocado al ramo Turístico y Hotelero.

A continuación se encuentra una descripción de los aplicativos.

#### **Zeus Contabilidad SQL**

##### **Características Generales:**

Es una herramienta confiable y segura, fácil de manejar y aprender, de forma integral y a manera de un solo módulo maneja contabilidad, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, tesorería, facturación de servicios, compras entre otros. Presupuestos y diferido, bajo un esquema abierto de periodos contables ilimitados, libre estructura de cuentas contables, múltiples cuentas por cobrar y pagar en moneda nacional y extranjera, centros de costos multinivel y manejo de unidades complementarias por cuenta.

Zeus contabilidad SQL un aplicativo Cliente/Servidor escrito en Microsoft Visual Basic y Microsoft SQL, que hará más fácil, más efectiva y más agradable el trabajo de quienes responden por los informes financieros mes a mes, de aquellos cuya función es soportar y administrar los usuarios del sistema contable y de quien apoyados en la tecnología necesitan tener a la mano y desde cualquier lugar del planeta información contable fresca y confiable.

## **Zeus Restaurantes**

### **Características Generales:**

Zeus Restaurantes es una herramienta que le da información en forma rápida, confiable y segura. Un software visual, desarrollado con tecnología Cliente/Servidor y base de datos relacionales, listo para operar de manera amigable sobre plataforma Windows y especialmente construido para ser operado en pantallas táctiles.

Este sistema está desarrollado para ser utilizado en hoteles, clubes, grandes y pequeños restaurantes, plazuelas de comida y multirrestaurantes.

## **Zeus Inventarios**

### **Características Generales:**

Es una herramienta para el control total de los inventarios de la empresa, que funciona sobre un red local y accesible vía internet, que arranca por facilitar los procesos de compra, gestionar y controlar los procesos de venta, permitir el manejo de los inventarios, llevando el costo de los mismos, su historial, su disponibilidad y mucho más, todo interactuando en forma simultánea con la estructura contable de la empresa. Escrita bajo ambiente Cliente/Servidor en Microsoft Visual Basic y Microsoft SQL.

## **Zeus Nómina**

### **Características Generales:**

Herramienta que de forma integral permite manejar de manera exacta y fácil la remuneración del personal, sea quincenal, mensual, bisemanal o a destajo, sin importar que tan complejos puedan ser los devengos o descuentos que tenga cada empleado, controlando las prestaciones sociales de ley o aquellas propia de

la empresa generando liquidaciones automáticas permitiendo emitir y contabilizar de igual manera los comprobantes contables para afrontar así los retos y necesidades del mundo globalizado del siglo XXI. Es un aplicativo Cliente/Servidor escrito Microsoft Basic y Microsoft SQL, que hará más fácil, más efectivo y más agradable el trabajo de quienes responden por la nómina de empleados y de quienes apoyados en la tecnología necesitan tener a la mano y desde cualquier lugar del planeta la información fresca y confiable.

## **Zeus Hoteles**

### **Características Generales:**

Internet ha revolucionado la forma de hacer y entender los negocios. Por ello resulta oportuno ofrecer en línea la disponibilidad de los hoteles, la generación de reservas y los pagos de las mismas. De esta manera se logran mejores niveles de ocupación en los hoteles, un manejo óptimo de las tarifas y unos índices de satisfacción de los huéspedes mucho mejores. El huésped del siglo XXI, desea hacer una reservación de manera ágil y segura. Que el check-in sea rápido y no exija llenar demasiados documentos y que al momento de hacer check –out, la cuenta este lista y exacta.

Maneje los negocios de hospedaje y de alimentos y bebidas eficientemente. Maneja sus inventarios y costos al día, su contabilidad organizada y con informes a su gusto, Zeus es el poder de tenerlo todo bajo control.

Después de realizado el trámite para el arrendamiento del nuevo software, los trabajadores muestran bastante interés por conocer esta nueva herramienta tecnológica y empezar a trabajarla, ya que cuenta con diferentes módulos que no se tenían anteriormente y que ayudará bastante en la reducción de tiempos e impresión de papel. Es claro que los cambios no son fáciles y algunos demuestran preocupación por el nuevo software. Aunque esta mejora no se ha puesto en

marcha, ya se encuentra en la fase 2 de implementación, donde se planean capacitaciones al personal en el mes de Febrero de 2013 y poner en funcionamiento el software a partir de Marzo de 2013. Si bien, será una herramienta bastante útil para cada una de las secciones.

## **7. FASE DE MEDICIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

### **7.1 INDICADORES DE GESTIÓN**

Después de desarrolladas las mejoras, es de gran importancia manejar un sistema de control que permita comprender lo que ocurre con los procesos, medir la eficiencia, efectividad y la adaptabilidad de las actividades que se manejan a diario, evaluar la necesidad de cambio, evaluar el impacto, establecer prioridades y corregir las condiciones que se salen de control sin posponer las mediciones, para evitar que se cometan errores adicionales. Es así como se proponen desarrollar unos indicadores de gestión para el control de los procesos misionales del mapa de procesos (Ingreso de nuevos socios y Servicios del Club Social) y que serán descritos a continuación.

#### **INDICADORES DE GESTIÓN PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CORPORACIÓN UNIÓN**

Cada uno de los indicadores se identifica a través de un nombre, el objetivo de la realización de éste, la fórmula a partir de la cual se va a medir, la meta que se quiere alcanzar, la frecuencia de análisis y el responsable para toma de decisiones en el momento que se considere necesario replantear la meta o buscar estrategias de mejora para alcanzar los objetivos.

Las metas fueron definidas a partir de la revisión de datos históricos facilitados por la Corporación Unión con el fin de tener un objetivo por el cual trabajar a diario y alcanzar los logros propuestos.

A continuación se presentan dos tablas (Ver tabla 16 y tabla 17) cada uno con los indicadores propuestos de los procesos misionales que se desarrollan en la Corporación Unión.

- INGRESO DE NUEVOS SOCIOS

**Tabla 16. Indicadores para Ingreso de nuevos socios**

INGRESO DE NUEVOS SOCIOS	Nombre del Indicador	Vinculación de nuevos socios
	Objetivo General	Determinar el porcentaje de nuevos asociados a la Corporación Unión.
	Fórmula	Número de personas vinculadas como socios en el mes
	Unidad de medida	Unidad
	Meta	Malo: 0-4 vinculaciones Bueno: 5 vinculaciones Excelente: 6 o más vinculaciones
	Frecuencia de análisis	Mensual
	Responsable	Gerencia
RETIRO DE SOCIOS	Nombre del Indicador	Desvinculación de socios
	Objetivo General	Determinar el número de desvinculaciones
	Fórmula	Número de personas desvinculadas por mes
	Unidad de medida	Unidad
	Meta	Malo: mayor a 3 desvinculaciones Bueno: 2 desvinculaciones Excelente: 0 a 1 desvinculaciones
	Frecuencia de análisis	Mensual
	Responsable	Gerencia

- SERVICIOS DEL CLUB SOCIAL:

**Tabla 17. Indicadores para los servicios del club social**

BOLO AMERICANO	Nombre del Indicador	Horas alquiler de pistas de bolo americano
	Objetivo General	Registrar el mayor número de horas por alquiler de pistas de bolos
	Fórmula	Horas facturadas para el préstamo de pistas de bolos
	Unidad de medida	Horas
	Meta	Malo: menor al 80%: 0- 95 hrs/mes Bueno: 80% - 89%: 96– 107 hrs/mes Excelente: 90% - 100%: 108- 8120 hrs/mes
	Frecuencia de análisis	Mensual
	Responsable	Administrador y Gerencia
BILLARES	Nombre del Indicador	Consumo en pesos en bar billares
	Objetivo General	Registrar el mayor número de horas por alquiler de mesas de billar
	Fórmula	Consumo mensual en bar billares
	Unidad de medida	Pesos
	Meta	Malo: menor al 80%: 159- 160 hrs/mes Bueno: 80% - 89%: 160– 179 hrs/mes Excelente: 90% - 100%: 180- 200 hrs/mes
	Frecuencia de análisis	Mensual
	Responsable	Administrador y Gerencia
TENIS	Nombre del Indicador	Utilización del servicio de préstamo de canchas de tenis
	Objetivo General	Prestar el servicio de canchas de tenis en su mayor totalidad
	Fórmula	(Asignación de canchas de tenis por mes/ Total de veces asignadas por mes)*100
	Unidad de medida	Promedio

	Meta	Malo: menor al 80%: 0-54 asignaciones por día Bueno: 80% - 89%: 55- 61 asignaciones por día Excelente: 90% - 100%: 62- 69 asignaciones por día
	Frecuencia de análisis	Mensual
	Responsable	Administrador o Gerencia
SAUNA Y TURCOS	Nombre del Indicador	Visitas promedio mensuales registradas por los socios
	Objetivo General	Lograr conseguir el mayor número de visitas promedio mensuales por parte de socios y presentados
	Fórmula	Número de visitas promedio mensuales
	Unidad de medida	Unidad
	Meta	Malo: menor al 80%: 0-43 ingreso de personas por día Bueno: 80% - 89%: 44- 53 personas por día Excelente: 90% - 100%: 54- 60 personas por día
	Frecuencia de análisis	Mensual
	Responsable	Administrador o Gerencia
ALQUILER DE VIDEOJUEGOS	Nombre del Indicador	Ingresos por alquiler de videojuegos
	Objetivo General	Lograr alquilar el mayor número de horas en la sección de videojuegos.
	Fórmula	Número de horas facturas del alquiler de videojuegos en el mes
	Unidad de medida	Horas
	Meta	Malo: menor al 80%: 0- 66 hrs/mes Bueno: 80% - 89%: 67– 74 hrs/mes Excelente: 90% - 100%: 75- 84 hrs/mes
	Frecuencia de análisis	Mensual
	Responsable	Administrador o Gerencia

ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL COMEDOR	Nombre del Indicador	Satisfacción del servicio en Comedor
	Objetivo General	Determinar el porcentaje de satisfacción de clientes que consumen alimentos en el comedor
	Fórmula	(Número de clientes satisfechos/Número de clientes encuestados)*100
	Unidad de medida	Porcentaje
	Meta	<p>Cliente no satisfecho: Cuando la suma de las calificaciones Excelentes y Buenas sean menores al 70%</p> <p>Cliente satisfecho: : Cuando la suma de las calificaciones Excelentes y Buenas sean mayores al 70%</p>
	Frecuencia de análisis	Trimestral
	Responsable	Gerencia
VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BAR PISCINA	Nombre del Indicador	Ingresos por ventas en bar Piscina
	Objetivo General	Lograr recibir los ingresos más altos posibles en bar Piscina
	Fórmula	Consumos mensuales registrados en bar piscina
	Unidad de medida	Pesos
	Meta	<p>Malo: menor al 80%:Ventas menores 41 millones de pesos</p> <p>Bueno: 80% - 89%: Ventas entre 41 – 51 millones de pesos</p> <p>Excelente: 90% - 100%: Ventas mayores a 51 millones de pesos</p>
	Frecuencia de análisis	Mensual
	Responsable	Administrador y Gerencia

VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BAR BILLARES	Nombre del Indicador	Ingresos por consumo en Billares
	Objetivo General	Lograr recibir los ingresos más altos posibles en Billares
	Fórmula	Consumos mensuales registrados en Billares
	Unidad de medida	Pesos
	Meta	Malo: menor al 80%: Ventas menores a 12 millones de pesos Bueno: 80% - 89%: Ventas entre 12 y 13.5 millones de pesos Excelente: 90% - 100%: Ventas mayores a 13.5 millones de pesos
	Frecuencia de análisis	Mensual
Responsable	Gerencia	
VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BOLOS	Nombre del Indicador	Ingresos por consumo en Bolos
	Objetivo General	Lograr recibir los ingresos más altos posibles en Bolos
	Fórmula	Consumos mensuales registrados en Bolos
	Unidad de medida	Pesos
	Meta	Malo: menor al 80%: Ventas menores a 38.5 millones de pesos Bueno: 80% - 89%: Ventas entre 38.5 y 43 millones de pesos Excelente: 90% - 100%: Ventas mayores a 43 millones de pesos
	Frecuencia de análisis	Mensual
Responsable	Gerencia	
ALIMENTOS Y BEBIDAS EN KARAOKE	Nombre del Indicador	Ingresos por consumo en Karaoke
	Objetivo General	Lograr recibir los ingresos más altos posibles en Karaoke
	Fórmula	Consumos mensuales registrados en Karaoke
	Unidad de medida	Pesos
	Meta	Malo: menor al 80%: Ventas menores a 5.6 millones de pesos

		Bueno: 80% - 89%: Ventas entre 5.6 y 6.3 millones de pesos Excelente: 90% - 100%: Ventas mayores a 6.3 millones de pesos
	Frecuencia de análisis	Mensual
	Responsable	Gerencia

## 7.2 . RESULTADOS DE LOS INDICADORES

En la siguiente tabla (Tabla 18) se especifica cada uno de los indicadores planteados para la Corporación Unión junto con el análisis que se logró recibir a partir de los datos históricos (Julio a Octubre de 2012), el análisis realizado para definir las metas y los resultados conseguidos dos meses después de la puesta en marcha de los indicadores.

**Tabla 18. Resultados de indicadores de gestión de los Procesos Misionales**

RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS MISIONALES																
INDICADOR	JUL	AGOST	SEPT	OCT	PROM	HRS UTILIZ MES	META	HRS TRAB.	MALO (<80%)	BUENO (≥80-89%)	EXCELENTE (90%-100%)	NOV	Result NOV	DIC	Result DIC	
Ingreso nuevo socio	6 pers	7 pers	6 pers	4 pers	5 pers	N/A	6 pers	N/A	0-4 pers	5 pers	6 pers	5 pers	Buen	8 pers	Exc	
Retiros socio	8 pers	4 pers	3 pers	2 pers	4 pers		3 pers		> 3 pers	2 pers	0-1 pers	9 pers	Malo	8 pers	Malo	
Bolo Americano	0	35 hrs/mes	53 hrs/mes	58 hrs/mes	48,6 hrs/mes	2 hrs/día	6 hrs/día	8 hrs/día	0-96 hrs/mes	96-107 hrs/mes	108-120 hrs/mes	84 hrs/mes	Malo	115 hrs/mes	Exc	
Billares	190 hrs/ms	145 hrs/mes	136 hrs/mes	197 hrs/mes	167 hrs/mes	7 hrs/día	8 hrs/día	9 hrs/día	0-160 hrs/mes	160-179 hrs/mes	180-200 hrs/mes	193 hrs/mes	Exc	161 hrs/mes	Exc	
Tenis	68p/ día	50p/ día	57p /día	55p/día	57 p/día	10.6 hrs/día	13 hrs/día	15 hrs/día	0-55 p/día	55-61 p/día	62-69 p/día	62p/día	Exc	60 p/día	Buen	
Sauna y Turcos	40 p/día	38 p/día	45 p/día	43 p/día	42 p/día	5 hrs/día	6 hrs/día	8.5 hrs/día	0-44 p/día	44-49 p/día	50-55 p/día	53 p/día	Exc	51 p/día	Exc	
Videojuegos	0	23 hrs/mes	68 hrs/mes	54 hrs/mes	56 hrs/mes	2.3 hrs/día	3.5 hrs/día	8 hrs/día	0-67 hrs/mes	67-74 hrs/mes	75-84 hrs/mes	65 hrs/mes	Malo	80 hrs/mes	Exc	
Satisfacción del servicio en comedor*	-	E 17 % 64 %	E 12 % 61 %	-	E 15 % 63 %	-	-	-	CLIENTE NO SATISF: <70%	CLIENTE SATISFECHO (E+B): ≥70%	E 21 % 75 % M 25 % 25 %	CUMPLE	E 20 % 76 % M 24 % 24 %	CUMPLE		
-	B 47 %	B 49 %	-	B 48 %	-	-	-									
-	M 36 % 36 %	M 39 % 39 %	-	M 37 % 37 %	-	-	-									
Ventas A y B Piscina	43 millone	40 millones	47 millones	35 millones	41 millones	-	62 millone	-	< 41 millones	41-51 millones	> 51 millones	31 millones	Malo	56 millones	Exc	
Ventas A y B Billares	8 millone	10 millones	12 millones	16 millones	12 millones	-	15 millones	-	< 12 millones	12 - 13.5 millones	> 13.5 millones	20 millones	Exc	16 millones	Exc	
Ventas A y B Bolos	30 millone	34 millones	46 millones	44 millones	38.5 millones	-	48 millones	-	<38.5 millones	38.5 - 43 millones	> 43 millones	64 millones	Exc	89 millones	Exc	
Ventas A y B Karaoke	8 millone	5 millones	6 millones	5 millones	6 millones	-	7 millones	-	< 5.6 millones	5.6 – 6.3 millones	>6.3 millones	3 millones	Malo	12 millones	Exc	

\* Resultados de Satisfacción del servicio en comedor: E: Excelente, B: Bueno, M: Malo.

Después de recopilados los datos, se procedió a sacar un promedio de utilización con el fin de comprender la cantidad de nuevas vinculaciones de socios, la frecuencia con que se realizaban las actividades, el alquiler de videojuegos, la satisfacción recibida por parte del comedor por medio de encuestas y las ventas mensuales que se tenían en los bares, debido a que son los puntos clave para el mejoramiento y que generan valor a la Corporación. De igual manera se revisó el promedio de horas productivas por día en los casos que aplicaba y el tiempo que se tenía en servicio cada una de las áreas y que a partir de eso se pudiera definir la meta y los rangos de cumplimiento de objetivos.

Después de analizada la situación y definidas las metas para cada uno de los indicadores, se realizaron mediciones para los meses de Noviembre y Diciembre del mismo año en donde se consiguieron resultados satisfactorios. A pesar de que algunos indicadores no cumplieron en primera instancia con la meta propuesta, se observó mejoramiento y entusiasmo por hacer cumplir los objetivos por parte de los trabajadores y responsables de los mismos.

Es de gran importancia tener en cuenta que a medida que avanza el tiempo, estos indicadores deben ser redefinidos según como se vaya presentando estabilidad del cumplimiento de los mismos e ir subiendo la meta para continuar con el proceso de mejoramiento y que a partir de nuevas estrategias se logre conseguir el cumplimiento de los objetivos.

Es así como se decide formular algunas propuestas estratégicas para seguir alcanzando las metas trazadas, las cuales se mencionan a continuación:

- Organización de torneos deportivos con mayor frecuencia (bolo americano, tenis, billares, etc.)
- Visitas a empresas que poco conocen de los servicios prestados en la Corporación invitándolos a que se vinculen.

- Precios especiales en horas de poca actividad durante el préstamo del servicio. Por ejemplo: Incentivar a los asociados y particulares ofreciendo un descuento especial en horas de poca actividad para que haya mayor utilización de servicios.
- Realizar actividades que ayuden en la rotación de productos que poco se venden a través de promociones en días específicos tanto de alimentos y bebidas que produzcan la mayor utilidad y que a su vez ayudan en el consumo de otros productos.

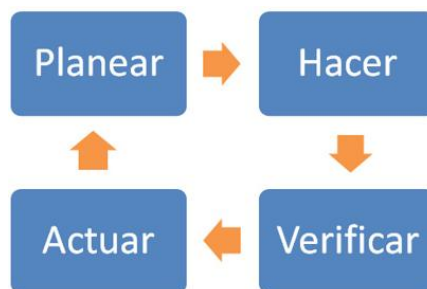
## 8. FASE DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN

El mejoramiento de procesos de una empresa no consiste únicamente en documentar procedimientos e implementar mejoras sobre ellos sino que también es necesario desarrollar conciencia de que con el tiempo estos pueden convertirse en obsoletos e ineficientes debido al constante cambio al que se expone todo tipo de organización.

El desarrollo de un programa de mejoramiento continuo sirve como herramienta para solucionar dificultades o para aprovechar oportunidades que provienen de los cambios a los que se exponen las empresas con el fin de mejorar el servicio, disminuir costos, mejorar los métodos de trabajo entre otros que aporten al buen desarrollo.

El Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) o Ciclo Deming (Ver figura 40), fue una metodología desarrollada por Walter Shewhart y dada a conocer por el Dr. William Edwards Deming. Este ciclo consta de cuatro pasos y deben desarrollarse consecutivamente.

**Figura 40. Ciclo PHVA**



Algunas de las actividades que se desarrollan en el Ciclo Deming son:

Planificar: Establecer los objetivos de mejora, detallar las especificaciones de los resultados esperados, identificar los puntos de medición, entre otras.

Hacer: Aplicar soluciones y documentar las acciones realizadas.

Verificar: Vigilar los cambios que se hayan realizado.

Actuar: Realizar los ajustes necesarios, aplicar nuevas mejoras y documentar las que se vayan a considerar.

A partir de la metodología descrita, se propone realizar un programa de mejoramiento continuo para la Corporación Unión con el fin de evitar la obsolescencia de actividades y buscar que se desarrollen de una forma más eficiente a partir de los siguientes elementos:

- Revisión de la misión, visión y valores corporativos, proponiendo de esta forma un sentido más preciso del porque y hacia donde se dirigen las metas de la organización.
- Elaboración de una planeación estratégica que incluya un análisis tanto interno como externo de la organización, con el fin de conocer las amenazas y oportunidades a las cuales se somete la corporación.
- Revisión y actualización de los procesos que se desarrollan en la Corporación con el fin de aumentar la eficiencia de los servicios y la satisfacción de los asociados.
- Identificación y documentación de nuevos procedimientos que permitan realizar controles efectivos a las operaciones de la Corporación Unión.
- Identificación de nuevas oportunidades de mejora con el fin de elevar la eficiencia total de la empresa en relación a sus costos.
- Evaluación y creación de nuevos indicadores de gestión con el fin de controlar la efectividad de los resultados de los procesos.

## **8.1 REQUERIMIENTOS DEL PROGRAMA**

Para conseguir el éxito de este programa de mejoramiento es importante empezar con la conformación del equipo que se encargará de dirigir este programa, el cual estará conformado por aquellas personas que verdaderamente comprenden la importancia del proyecto y quienes serán los responsables de dirigir las diferentes actividades:

- Comunicar la necesidad del mejoramiento de procesos a toda la organización.
- Facilitar a los trabajadores la documentación de apoyo necesaria.
- Identificar procesos que requieran mejoramiento.
- Evaluar y poner en práctica las nuevas propuestas de mejoramiento.
- Nombrar responsables de los procesos de la empresa. (Delegar responsabilidades)
- Realizar un seguimiento para garantizar que el mejoramiento de los procesos sea una prioridad en la organización.
- Diseñar y aplicar nuevos métodos para el mejoramiento de los procesos.
- Proponer y evaluar los indicadores de desempeño.
- Evaluar el desempeño de los procesos, tomando como referencia los indicadores de desempeño.

Es importante mencionar que la conformación del equipo de mejoramiento debe hacerse de inmediato, evitando que se desaprovechen los esfuerzos realizados en la elaboración del manual de procedimientos, que los procesos documentados e implementados pierdan vigencia y que las operaciones retrocedan en su avance hacia el mejoramiento.

## **8.2 PROPUESTA DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO**

Para el desarrollo completo de las actividades que se enuncian a continuación, se propone que el equipo de mejoramiento este conformado por:

Gerente

Presidente

Administrador (Coordinador de Gestión Administrativa)

Contador (Coordinador de Gestión Financiera)

Auditor

Es de suma importancia que todo el equipo de trabajo conozca y comprenda claramente todos los procedimientos que se desarrollan en la organización.

Los responsables y la periodicidad necesaria para realización de las diferentes actividades, se describe a continuación en la Tabla 19 que se muestra a continuación.

**Tabla 19. Programa para el mejoramiento continuo de procesos de la Corporación Unión**

PROGRAMA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN		
ACTIVIDAD	RESPONSABLES	PERIODICIDAD
Revisión y actualización de misión, visión y valores corporativos.	Gerente y Coord. de áreas	Anual
Análisis del ambiente interno e identificación de fortalezas y debilidades	Gerente y Coord. de áreas	Anual
Análisis del ambiente externo e identificación de oportunidades y amenazas.	Gerente y Presidente	Anual
Revisión y actualización de los procedimientos.	Gerente y Coord. de áreas	Cuando sea requerido
Identificación y documentación de nuevos procedimientos	Gerente y Coord. de áreas	Cuando sea requerido

PROGRAMA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN		
ACTIVIDAD	RESPONSABLES	PERIODICIDAD
Evaluación de indicadores de gestión.	Auditor	Mensual
Proponer las mejoras necesarias.	Gerente	Mensual
Revisión de las mejoras propuestas.	Gerente	Mensual
Identificación de nuevas oportunidades de mejora a partir del desarrollo de las actividades de los procesos.	Toda la organización	Continuamente

La propuesta enunciada en este capítulo, fue aprobada en su totalidad por la gerencia, la cual empezará a funcionar a partir del mes de Marzo de 2013 debido a que se requiere de capacitación y socialización de los procedimientos y cada uno de los puntos que se van a tratar.

## **9. FASE DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN**

Desde que se inició este trabajo de grado, tanto a los trabajadores como a los directivos se les iba explicando la importancia y necesidad que requería la realización de cada una de las etapas para lograr los objetivos de mejoramiento.

Finalizando este trabajo se realizó una capacitación a todo el personal administrativo y de servicios para dar a conocer el resultado final de este trabajo, los lugares de consulta de la información y actividades implementadas. De igual manera se abre un espacio en la intranet que maneja la Corporación para consulta y uso de los diferentes documentos de apoyo.

A continuación se observan algunas fotografías que se tomaron durante la capacitación en donde participaron la Gerente de la Corporación Unión y algunos representantes por sección para darles a conocer los resultados finales del trabajo realizado. Anexo se encuentran las presentaciones socializadas con trabajadores y directivos de la Corporación Unión (Ver Anexo H).

**Figura 41. Fotografías tomadas durante la capacitación.**



## 10. CONCLUSIONES

- Se logró documentar en su totalidad los procesos junto con los procedimientos y documentos de apoyo que pertenecen a la Corporación Unión, sirviendo como guía para el desarrollo óptimo de los mismos por parte de todo el personal que requiera desarrollar dichas actividades.
- El análisis de cada uno de los procesos, permitió que se comprendieran las causas que más influían en la reducción de la eficiencia y eficacia de esos y que conllevaban a desmejorar la atención brindada a los asociados y clientes particulares. Se pudo observar que los principales problemas que existían, se debían a la falta de capacitación del personal y problemas con la documentación de los procesos.
- Se logró implementar satisfactoriamente las mejoras propuestas incrementando la productividad de los procesos estudiados, mejorar el ambiente laboral y la calidad de los servicios prestados.
- Se consiguió implementar un sistema de indicadores de gestión eficaz permitiendo llevar un control de los procesos misionales, de los cuales se logró el cumplimiento de los objetivos en un 92% a partir de las metas trazadas.

## 11. RECOMENDACIONES

- Es de gran importancia que se realicen actualizaciones periódicas de los procesos debido a que esa es la guía para el desarrollo de las actividades y la forma como se llevan a cabo los procedimientos.
- Es fundamental realizar reuniones más frecuentes con el personal administrativo y operativo para conocer sus necesidades, informar los cambios que se estén llevando a cabo y conseguir ideas de mejora a partir de la experiencia diaria que se tiene en el desarrollo de las labores.
- Se considera importante dar el uso adecuado a los indicadores de gestión definidos, ya que a partir de estos se llevará a cabo el control del cumplimiento de las metas y objetivos de los procesos.
- Se recomienda la pronta implementación del programa de mejoramiento continuo debido a que es una herramienta que se ajusta al cambio, ayudando a solucionar dificultades a tiempo y que de igual manera aprovecha oportunidades de mejora provenientes del constante cambio del medio en que se encuentra.
- Todo el personal debe realizar esfuerzos por conocer y explorar el nuevo software que se está implementando, para aprovechar al máximo cada una de las herramientas y ventajas que este ofrece.

## BIBLIOGRAFÍA

- “Construcción del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) en el laboratorio Clínico Lacid”. Universidad CES, Medellín, Colombia. 2008. [en línea] Disponible en la página web: [https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:zhwT\\_C\\_E7ugJ:bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/301/1/Construcion\\_sistema\\_informacion\\_atencion\\_usuario.pdf+objetivo+siau&hl=en&gl=co&pid=bl&srcid=ADGEESgVRXoyT62Njv2DNhEzDh5nyM5tgImvevwbXJxWwRGA262vOSPclg67-ll\\_QS2U11glad4r9qNNHDLmAXZCBps1xYAFueerR94r0Z0DMGXhSgZETN06egWPvAiuvUdOxU2MBBdm&sig=AHIEtbRRdTU-FWYHwPcW3c0ZQzj-8k8WSw](https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:zhwT_C_E7ugJ:bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/301/1/Construcion_sistema_informacion_atencion_usuario.pdf+objetivo+siau&hl=en&gl=co&pid=bl&srcid=ADGEESgVRXoyT62Njv2DNhEzDh5nyM5tgImvevwbXJxWwRGA262vOSPclg67-ll_QS2U11glad4r9qNNHDLmAXZCBps1xYAFueerR94r0Z0DMGXhSgZETN06egWPvAiuvUdOxU2MBBdm&sig=AHIEtbRRdTU-FWYHwPcW3c0ZQzj-8k8WSw)
- DIAZ, Eduardo y RUIZ Daniel. “Herramientas estadísticas para el control de procesos”. Universidad Nacional Experimental de Guayana. [en línea]. Disponible en la Web: [http://www.calidad.com.mx/docs/art\\_63\\_1.pdf](http://www.calidad.com.mx/docs/art_63_1.pdf)
- “Estatutos de la Corporación Social, Recreativa y Deportiva Unión” Resolución AN 03232. Bogotá. 14 de Marzo de 1979. 26p
- “Estructuras Organizacionales”. [en línea]. Disponible en la web: [cmap.upb.edu.co/rid.767/Estructuras1.ppt](http://cmap.upb.edu.co/rid.767/Estructuras1.ppt)
- HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Traducido de la primera edición en inglés de Business Process Improvement, McGraw-Hill. Bogotá, Colombia. 1992. 309p.
- “Herramientas para el análisis y mejora de procesos”. [en línea]. Septiembre de 2008. Disponible en la Web:

<http://portal.funcionpublica.gob.mx:8080/wb3/work/sites/SFP/resources/LocalContent/1581/8/herramientas.pdf>

- Indicadores de Gestión. Institución Universitaria Pascual Bravo. Medellín, Colombia. [en línea]. Disponible en la página web: [http://www.pascualbravo.edu.co/site/images/stories/administrativo/calidad/indicadores\\_gestion.pdf](http://www.pascualbravo.edu.co/site/images/stories/administrativo/calidad/indicadores_gestion.pdf)
- ORTIZ, Néstor Raúl. Análisis y Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Bucaramanga, Colombia. 1999. 189p.
- NIETO, Andrea Juliana y TORRES, Daniela. Plan Estratégico de Comunicación Club Unión. Trabajo de la asignatura Estrategias de Comunicación Organizacional. Bucaramanga. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Facultad de Comunicación Social y Artes Audiovisuales. 2010. Pág. 4-13.

## **ANEXOS**

# **Anexo A: Descripción de procesos y procedimientos de la Corporación Unión**

**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE LA CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

<b>PROCESO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		<b>AUTORIDAD:</b> GERENCIA
<b>OBJETIVO:</b> Controlar y evaluar los lineamientos y directrices estratégicas que permitan lograr ser una empresa eficiente, eficaz y efectiva en su trabajo.		<b>ALCANCE:</b> Desde la definición de las directrices hasta el control del cumplimiento de los procesos.
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
Planeación y desarrollo de directrices y actividades estratégicas en pro del sostenimiento de la Corporación	Misión Visión Valores Políticas	Asamblea general Junta directiva Representante Legal Gerencia
Direccionamiento de los niveles de responsabilidad y autoridad	Organigrama	Representante Legal Gerencia
Control y suministro de los recursos necesarios para asegurar un trabajo eficiente y eficaz en el servicio	Presupuesto general	Todos los pertenecientes a la Corporación
Planeación de estrategias de mercadeo y publicidad para ofrecer los servicios que se presentan y al igual motivar a las personas para la captación de nuevos socios a la Corporación	Plan estratégico de mercadeo	Gestión comercial Gerencia
Definición de las autoridades respectivas del personal		Talento Humano Gerencia
Determinación de los indicadores de gestión	Indicadores de gestión	Gerencia
Revisión frecuente de cada uno de los procesos que se desarrollan en la Corporación con el fin de lograr un cumplimiento de actividades	Plan estratégico de control	Representante legal Gerencia

<b>PROCESO:</b> SERVICIOS DEL CLUB SOCIAL		<b>AUTORIDAD:</b> GERENCIA
<b>OBJETIVO:</b> Prestar el mejor servicio a los asociados y a sus familiares en un lugar agradable y que les permita disfrutar de las diferentes actividades y espacios con los que cuenta la Corporación Unión		<b>ALCANCE:</b> Desde servicios en zonas húmeda de la Corporación hasta el servicio de venta de alimentos y bebidas en el Bar Karaoke
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
1. Ingreso a las zonas húmedas- Sauna y Turcos	Procedimiento para el ingreso y salida de sauna y turcos Planilla de control de sauna y turcos	Recepcionista de sauna y turcos
2. Alquilar Video juegos	Procedimiento para el alquiler de videojuegos Formato para alquiler de videojuegos	Encargado de la sección de bolos

<b>PROCESO: SERVICIOS DEL CLUB SOCIAL</b>		<b>AUTORIDAD: GERENCIA</b>
<b>OBJETIVO:</b> Prestar el mejor servicio a los asociados y a sus familiares en un lugar agradable y que les permita disfrutar de las diferentes actividades y espacios con los que cuenta la Corporación Unión		<b>ALCANCE:</b> Desde servicios en zonas húmeda de la Corporación hasta el servicio de venta de alimentos y bebidas en el Bar Karaoke
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
3. Asignación de Canchas de Tenis	Procedimiento para la asignación de canchas de tenis Formato para control de la asignación de canchas de tenis	Caddie master de tenis
4. Asignación de canchas de Squash	Procedimiento para la asignación de canchas de squash Formato para el control de la asignación de canchas de squash	Caddie master de tenis
5. Servicio de Bolo Americano	Procedimiento para el servicio de bolo americano Planilla de control de bolo americano	Encargado de la sección de bolos
6. Préstamo de Juegos de Mesa	Procedimiento para el préstamo de juegos de mesa	Encargado de la sección de cartas
7. Préstamo para juego en mesas de billar	Procedimiento para el servicio de billares Planilla de control de tiempo en mesas de billar y mini billar	Encargado de la sección de billares Encargado de la sección de bolos
8. Venta de Alimentos y Bebidas en el área de Piscina	Procedimiento para la venta de alimentos, bebidas y confiterías en el área de piscina Formato para el traslado entre bares Comanda Vales	Cajero de Piscina
9. Venta de Alimentos y Bebidas en el Salón Principal	Procedimiento para la venta de alimentos y bebidas en el Salón Principal Formato para el traslado entre bares Comanda Vales	Cajero del Comedor del Salón Ppal.
10. Venta de Alimentos y Bebidas en Bar Provincia-Karaoke	Procedimiento para la venta de alimentos y bebidas en el Bar Provincia-Karaoke Formato para el traslado entre bares	Cajero Bar Provincia

<b>PROCESO: PLANTA FÍSICA</b>		<b>AUTORIDAD:</b>
<b>OBJETIVO:</b> Velar por la seguridad de cada una de las personas que se encuentren dentro de la Corporación Unión, al igual que mantener las instalaciones en buen excelente estado y limpieza.		<b>ALCANCE:</b> Desde el ingreso y salida de socios hasta la recepción de mercancía por parte de los trabajadores
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
1. Ingreso y Salida de Socios	Procedimiento para el ingreso y salida de socios	Vigilante de Portería Vigilante de Seguridad
2. Ingreso y Salida de Socios en Canje	Procedimiento para el ingreso y salida de socios en canje	Vigilante de Portería Vigilante de Seguridad
3. Ingreso y Salida de Presentados	Procedimiento para el ingreso y salida de presentados	Vigilante de Portería Vigilante de Seguridad
4. Ingreso y Salida de Invitados para Eventos	Procedimiento para el ingreso y salida de invitados para eventos	Vigilante de Portería Vigilante de Seguridad
5. Ingreso y Salida de Proveedores, Decoradores y Alquileres	Procedimiento para el ingreso y salida de proveedores, decoradores y alquileres	Vigilante de Portería Vigilante de Seguridad
6. Ingreso y Salida de Personal Prestador de Servicio y Directo	Procedimiento para el ingreso y salida de personal prestador de servicio y directo	Vigilante de Portería Vigilante de Seguridad
7. Reparación de alumbrado e instalaciones eléctricas	Formato de control de reparaciones	Electricista
8. Adecuar los espacios y asegurar el buen funcionamiento de las instalaciones	Formato de control de mantenimiento	Personal de Mantenimiento
9. Limpieza de todas las secciones que pertenezcan a las instalaciones de la Corporación		Aseadores- Servicios Generales
10. Limpieza de parques y zonas verdes de las instalaciones		Parqueros
11. Lavado de toallas y mantelería		Lavandería Recepcionista de Sauna y Turcos
12. Recepción de Mercancías	Procedimiento para la recepción de mercancías Orden de Compra	Recibidor Coordinador de Compras Auditoría
12. Requisición de mercancía	Procedimiento para la requisición de mercancía Formato de requisición bar provincia Formato de requisición bar piscina Formato de requisición bar bolos Formato de requisición bar billares Formato de solicitud de suministros de aseo y lavandería	Encargado del área solicitante Almacenista

<b>PROCESO:</b> TALENTO HUMANO		<b>AUTORIDAD:</b> GERENCIA
<b>OBJETIVO:</b> Desarrollar las actividades necesarias para contratar personal competente, autorizar permisos justificables y liquidar la nómina de estas personas con el fin de asegurar el desarrollo y la capacitación que busca sobresalir y ser eficientes en sus labores.		<b>ALCANCE:</b> Desde que se conoce la necesidad de cubrir una vacante hasta la liquidación de nómina del personal vinculado
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
1. Reclutamiento de Personal	Procedimiento para el reclutamiento de personal	Coord. Talento Humano Gerente
2. Selección de Personal	Procedimiento para la selección de personal	Coord. Talento Humano Gerente
3. Autorización de permisos y ausencias	Procedimiento para la autorización de permisos y ausencias	Coord. Talento Humano Gerente
4. Liquidación de Nómina Personal Prestador de Servicio	Procedimiento para la liquidación de personal prestador de servicio	Coord. Talento Humano Auditoría
5. Liquidación de Nómina Personal Directo	Procedimiento para la liquidación de personal directo	Coord. Talento Humano Auditoría

<b>PROCESO:</b> COMPRAS		<b>AUTORIDAD:</b> GERENCIA
<b>OBJETIVO:</b> Determinar las actividades necesarias para asegurar que el producto comprado y los servicios subcontratados cumplan con los niveles de calidad necesarios para ofrecer un excelente servicio al cliente final		<b>ALCANCE:</b> Desde la selección de proveedores hasta el pago a los mismos por los servicios prestados
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
1. Selección de Proveedores	Procedimiento para la selección de proveedores	Coordinador de Compras Gerente
2. Compras de Carnes, Frutas y Verduras	Procedimiento para la compra de carnes, frutas y verduras Planilla para registrar la lista de mercado.	Controlador de Alimentos Operativo Chef Coordinador de Compras
3. Compras Directas	Procedimiento para la realización de compras directas	Almacenista Coordinador de Compras
4. Compras Especiales	Procedimiento para la realización de compras especiales	Cargo que requiera la compra Coordinador de Compras
5. Compras de almacén	Procedimiento para la realización de compras de almacén Formato de requisición de compras de almacén	Almacenista Coordinador de Compras
6. Rembolso de Caja Menor	Procedimiento para realizar rembolso de caja menor Formato de Rembolso Comprobante de Egresos	Funcionarios Autorizados Contabilidad Auditoría Tesorería

7. Pago a Proveedores	Procedimiento para el pago a proveedores	Coordinador de Compras Auditoría
<b>PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL</b>		<b>AUTORIDAD: GERENCIA</b>
<b>OBJETIVO:</b> Lograr captar el mayor número de personas que deseen asociarse a la Corporación, al igual que determinar las actividades necesarias para cumplir y satisfacer los requerimiento tanto de asociados como los que aún no pertenecen a la Corporación Unión		<b>ALCANCE:</b> Desde ofrecer los paquetes para asociarse a la Corporación hasta ofrecer la realización de eventos a asociados y particulares
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
1. Captación de Nuevos Socios	Procedimiento para la captación de nuevos socios	Coordinadora de eventos
2. Realización de Eventos Institucionales	Procedimiento para la realización de eventos institucionales	Comité de eventos Coordinadora de eventos
3. Venta de Eventos Sociales y Empresariales	Procedimiento para la venta de eventos sociales Formato de Cotización de eventos Formato de Contrato de eventos	Coordinadora de eventos

<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>AUTORIDAD: AUDITORÍA</b>
<b>OBJETIVO:</b> Controlar las actividades necesarias para el buen funcionamiento y prestación de servicios de buena calidad a sus clientes		<b>ALCANCE:</b> Desde el estampillado de licores y cigarrillos hasta la realización de traslados
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
1. Estampillado	Procedimiento para el control de estampillado	Auditoría
2. Porcionamiento de Carnes	Procedimiento para el porcionamiento de carnes Planilla de Porcionamiento	Chef Operativo Ecónomo- Controlador de Alimentos Porcionador
3. Producción de Alimentos Pre elaborados	Procedimiento para la producción de alimentos pre elaborados	Chef Operativo Ecónomo- Controlador de Alimentos
4. Publicación del Menú del Día	Procedimiento para la publicación del menú del día Formato del menú del día	Chef Operativo Ecónomo- Controlador de Alimentos Coordinadora de eventos
5. Realización de traslados	Procedimiento para realizar traslados Factura de traslados	Encargado del área solicitante Encargado del área despachadora

<b>PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA</b>		<b>AUTORIDAD: CONTADOR</b>
<b>OBJETIVO:</b> Establecer las actividades necesarias que permitan ofrecer claridad de cada una de las entradas y salidas financieras que se registren en la Corporación Unión		<b>ALCANCE:</b> Desde la liquidación de cuentas de administración hasta el archivo de movimientos contables
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
1. Liquidación de la Cuenta Mensual de Socios	Procedimiento para la liquidación de la cuenta mensual de socios	Facturación
2. Recepción de Cuotas de Administración	Factura de pago	Tesorería
3. Realización de tarjetas de canje	Formato de tarjetas de canje	Tesorería
4. Carnetización	Formato de carnet	Tesorería
5. Recepción de vales		Tesorería
6. Recepción de movimientos de cada uno de los puntos de venta		Tesorería
7. Causación de gastos de personal y generales	Comprobante de Factura Comprobante de Nómina	Auxiliar Contable
8. Realización de Pagos (Nómina, Seguridad Social, Proveedores, etc.)	Comprobante de egreso de cheque Comprobante de egreso de efectivo	Auxiliar Contable
9. Causación de provisiones y ajustes	Comprobante de contabilidad	Auxiliar Contable
10. Archivo de documentos	Listado de documentos	Auxiliar Contable
<b>PROCESO: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SOCIO O CLIENTE</b>		<b>AUTORIDAD: GERENCIA</b>
<b>OBJETIVO:</b> Realizar una adecuada gestión con la información generada a partir de la opinión del socio o cliente.		<b>ALCANCE:</b> Desde que se conoce la necesidad de cubrir una vacante hasta la liquidación de nómina del personal vinculado
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
Orientación al socio o cliente	Portafolio de servicios y actividades especiales a realizar en el club	Administrador
Monitoreo de la satisfacción del socio o cliente	Encuesta de satisfacción de servicios	Administrador
Tabulación de encuestas		Administrador
Planes de mejoramiento a partir de las conclusiones		Administrador
Trámite y solución de quejas y reclamos	Formato de quejas y reclamos	Administrador

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN

### INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN

#### Inventario de Procedimientos de los servicios del Club Social

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el ingreso y salida de sauna y turcos
2	Procedimiento para el alquiler de videojuegos
3	Procedimiento para asignación de canchas de tenis
4	Procedimiento para asignación de canchas de squash
5	Procedimiento para el servicio de bolo americano
6	Procedimiento para el préstamo de juegos de mesa
7	Procedimiento para el préstamo de mesas de billar
8	Procedimiento para la venta de alimentos, bebidas y confiterías en el área de piscina
9	Procedimiento para la venta de alimentos y bebidas en el Restaurante del Salón Principal
10	Procedimiento para la venta de alimentos y bebidas en karaoke

#### Inventario de Procedimientos de Planta Física

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el ingreso y salida de socios
2	Procedimiento para el ingreso y salida de socios en canje
3	Procedimiento para el ingreso y salida de presentados
4	Procedimiento para el ingreso y salida de invitados para eventos
5	Procedimiento para el ingreso y salida de proveedores, decoradores y alquileres
6	Procedimiento para el ingreso y salida de personal fijo y prestadores de servicio
7	Procedimiento para la recepción de mercancías
8	Procedimiento para realizar requisiciones de mercancía

#### Inventario de Procedimientos de Talento Humano

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el reclutamiento de personal
2	Procedimiento para la selección de personal
3	Procedimiento para la autorización de permisos y ausencias
4	Procedimiento para liquidar nómina de personal prestador de servicio
5	Procedimiento para liquidar nómina de personal directo
6	Procedimiento para el retiro de personal

#### Inventario de Procedimientos de Compras

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para la selección de proveedores
2	Procedimiento para la compra de frutas y verduras
3	Procedimiento para realizar compras de directas
4	Procedimiento para realizar compras especiales
5	Procedimiento para realizar compras de almacén
6	Procedimiento para realizar reembolsos de caja menor
7	Procedimiento para el pago de proveedores

#### Inventario de Procedimientos de Gestión Comercial

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el ingreso de nuevos socios
2	Procedimiento para la realización de eventos institucionales
3	Procedimiento para la venta de eventos sociales y empresariales

#### Inventario de Procedimientos de Gestión Administrativa

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el control de estampillado
2	Procedimiento para el porcionamiento de carnes
3	Procedimiento para la producción de alimentos pre elaborados
4	Procedimiento para la elaboración del menú del día
5	Procedimiento para realizar traslados

#### Inventario de Procedimientos de Gestión Financiera

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para la liquidación de la cuenta mensual de socios
2	Procedimiento para el reporte diario de arqueo de cajas menores

# **Anexo B: Manual de funciones de la Corporación Unión**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN UNIÓN

### Inventario de Procedimientos de los servicios del Club Social

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el ingreso y salida de sauna y turcos
2	Procedimiento para el alquiler de videojuegos
3	Procedimiento para asignación de canchas de tenis
4	Procedimiento para asignación de canchas de squash
5	Procedimiento para el servicio de bolo americano
6	Procedimiento para el préstamo de juegos de mesa
7	Procedimiento para el préstamo de mesas de billar
8	Procedimiento para la venta de alimentos, bebidas y confiterías en el área de piscina
9	Procedimiento para la venta de alimentos y bebidas en el Restaurante del Salón Principal
10	Procedimiento para la venta de alimentos y bebidas en karaoke

### Inventario de Procedimientos de Planta Física

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el ingreso y salida de socios
2	Procedimiento para el ingreso y salida de socios en canje
3	Procedimiento para el ingreso y salida de presentados
4	Procedimiento para el ingreso y salida de invitados para eventos
5	Procedimiento para el ingreso y salida de proveedores, decoradores y alquileres
6	Procedimiento para el ingreso y salida de personal fijo y prestadores de servicio
7	Procedimiento para la recepción de mercancías
8	Procedimiento para realizar requisiciones de mercancía

### Inventario de Procedimientos de Talento Humano

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el reclutamiento de personal
2	Procedimiento para la selección de personal
3	Procedimiento para la autorización de permisos y ausencias
4	Procedimiento para liquidar nómina de personal prestador de servicio
5	Procedimiento para liquidar nómina de personal directo
6	Procedimiento para el retiro de personal

### Inventario de Procedimientos de Compras

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para la selección de proveedores
2	Procedimiento para la compra de frutas y verduras
3	Procedimiento para realizar compras de directas
4	Procedimiento para realizar compras especiales
5	Procedimiento para realizar compras de almacén
6	Procedimiento para realizar reembolsos de caja menor
7	Procedimiento para el pago de proveedores

ELABORÓ: Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	REVISÓ: Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	APROBÓ: Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
---	--	---

Inventario de Procedimientos de Gestión Comercial

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para la captación de nuevos socios
2	Procedimiento para la realización de eventos institucionales
3	Procedimiento para la venta de eventos sociales y empresariales

Inventario de Procedimientos de Gestión Administrativa

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para el control de estampillado
2	Procedimiento para el porcionamiento de carnes
3	Procedimiento para la producción de alimentos pre elaborados
4	Procedimiento para la elaboración del menú del día
5	Procedimiento para realizar traslados

Inventario de Procedimientos de Gestión Financiera

	<b>NOMBRE</b>
1	Procedimiento para la liquidación de la cuenta mensual de socios
2	Procedimiento para el reporte diario de arqueo de cajas menores

ELABORÓ: Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	REVISÓ: Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	APROBÓ: Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
---	--	---



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

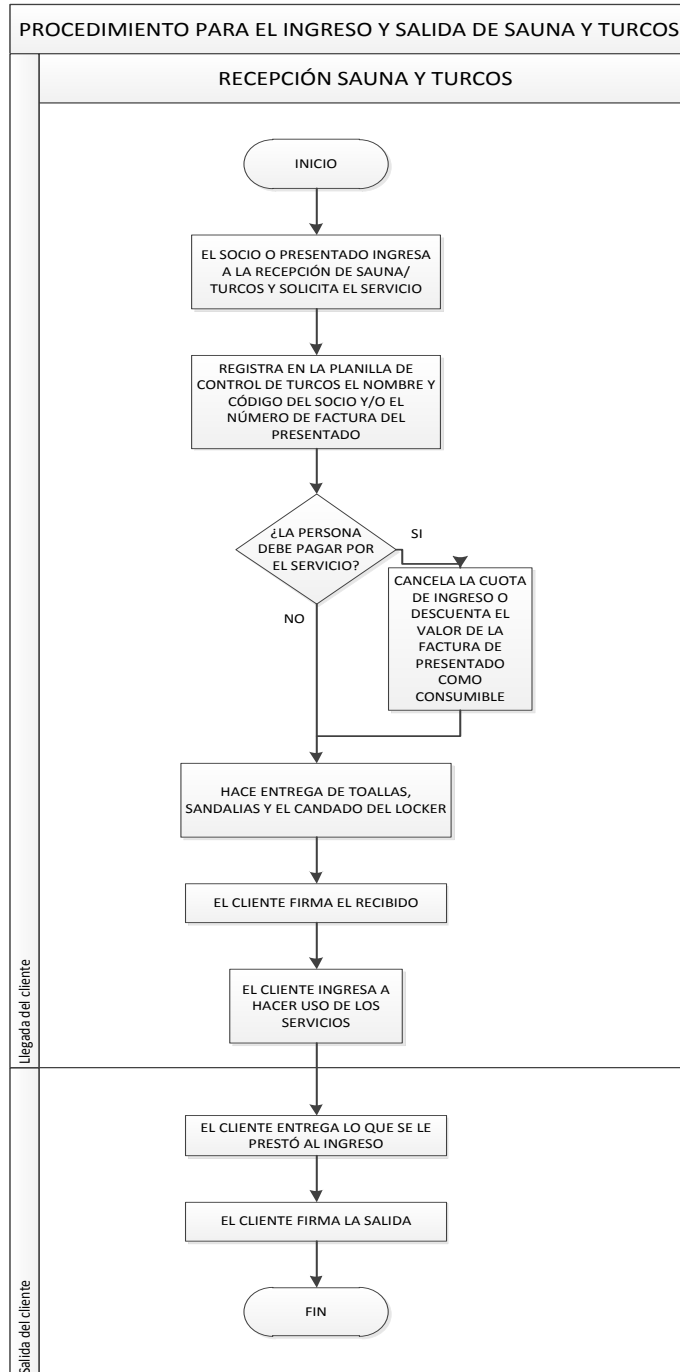
FECHA ELABORACIÓN  
DIC/2012

**PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE SAUNA Y TURCOS**

PÁGINA 1 DE 2

CÓDIGO  
p-saunaturco-01


**DIAGRAMA DE FLUJO**



ELABORÓ:  
Monica Liliana Pineda Cacua  
Estudiante de Ing. Industrial- UIS

REVISÓ:  
Sandra Yadira Nocua Gualdrón  
Gerente Corporación Unión

APROBÓ:  
Sergio Prada Serrano  
Presidente Corporación Unión

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-saunaturco-01
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE SAUNA Y TURCOS</b>		
<b>OBJETIVO</b> Controlar el registro de recaudo para el ingreso de sauna y turcos.		
<b>ALCANCE</b> Desde la solicitud del servicio hasta el préstamo del servicio al cliente que lo solicita.		
<b>PERIODICIDAD</b> Cada vez que una cliente solicite el servicio.		
<b>RESPONSABLES</b> Recepcionista de sauna y turcos.		
<b>ACTIVIDADES</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El socio o presentado ingresa a la recepción de sauna/turcos y solicita el servicio.</li> <li>2. El recepcionista solicita registro en la planilla de control de turcos (f-ingturcos-01), el nombre y código del socio y/o el número de factura del presentado.</li> <li>3. ¿la persona debe pagar por el servicio?            SI: Continúe en el paso 4.            NO: Continúe en el paso 5.</li> <li>4. El cliente cancela la cuota de ingreso o descuenta el valor de la factura del presentado como consumible.</li> <li>5. El recepcionista hace entrega de las toallas, sandalias y candado para el servicio del préstamo de locker.</li> <li>6. El cliente firma el recibido de las cantidades solicitadas.</li> <li>7. El cliente ingresa a hacer uso de los servicios de sauna y turco.</li> <li>8. El cliente entrega al recepcionista lo prestado al ingreso.</li> <li>9. El cliente firma la salida</li> <li>10. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</li> </ol>		
<b>FORMATOS UTILIZADOS</b> f-ingturcos-01: Planilla de control para el ingreso de turcos		

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO DE SAUNA Y TURCO**

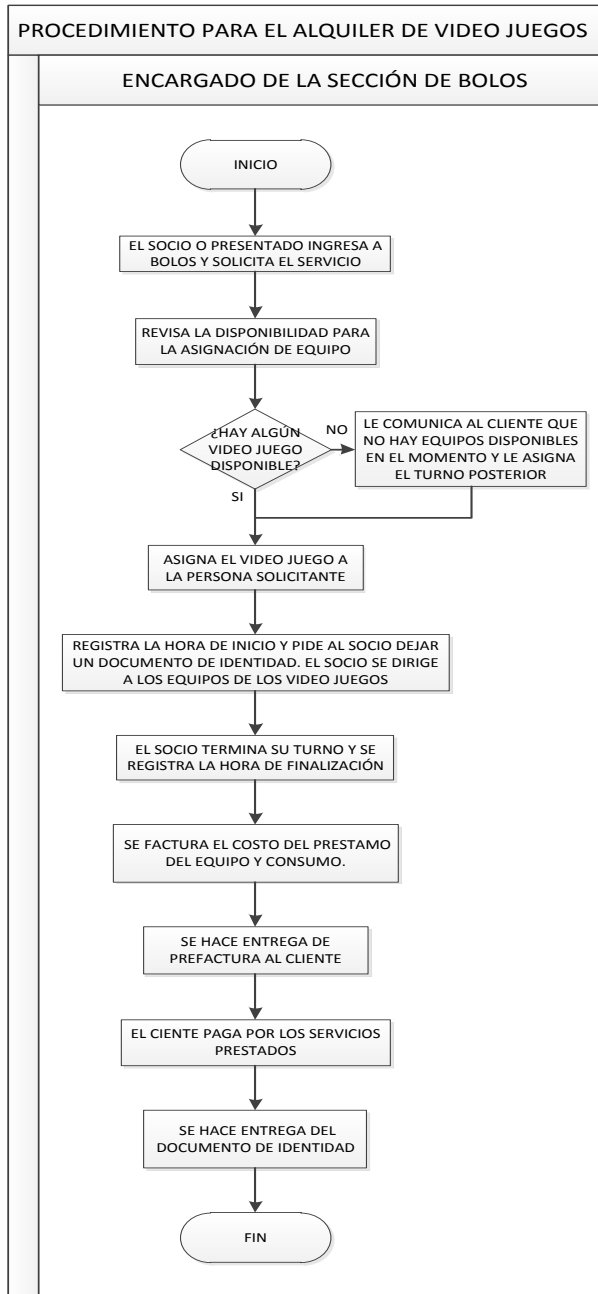
- El recepcionista de sauna y turcos debe controlar el ingreso y confirmar si el cliente que desea ingresar es socio o presentado para hacer el cobro correspondiente.
- Para el ingreso al servicio de sauna y turco, es indispensable el pago del mismo antes de ingresar por parte de los presentados. Revisar tabla anexa de tarifas vigentes de los servicios del club.
- Los socios, Presentados en Canje y las Cortesías no pagan por el servicio.
- Al momento del ingreso, el recepcionista hace entrega de dos (2) toallas, un (1) par de sandalias y un (1) candado para el locker.
- Los horarios de servicio de sauna y turco son:

<b>DIAS DE LA SEMANA</b>	<b>HORARIO</b>
Martes a Viernes	1:00 p.m. – 9:30 p.m.
Sábados	10:00 a.m. – 9:30 p.m.
Domingos y Festivos	10:00 a.m. – 5:30 p.m.

- Sólo se ofrece servicio el día lunes en tiempo de vacaciones.
- El área de sauna y turcos cuenta con 48 lockers, 22 candados en total y 80 toallas.
- El último ingreso para el uso de sauna y turcos es media hora antes de la hora de cierre.
- Es importante tener el control de los elementos entregados al cliente. En caso de extraviarse alguno de estos, el empleado se encargará de pagar por la reposición del mismo.
- Durante las horas de servicio en el área de sauna y turcos, se ofrecen infusiones (aromática y tinto) sin ningún costo.



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-videojuegos-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL ALQUILER DE VIDEO JUEGOS

**OBJETIVO**

Controlar el registro de recaudo del servicio de video juegos.

**ALCANCE**

Desde la solicitud del servicio hasta el pago del consumo por parte del solicitante.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que una cliente solicite el servicio.

**RESPONSABLES**

Encargado de la sección de bolos.

**ACTIVIDADES**

1. El socio o presentado ingresa a bolos y solicita el alquiler de un equipo para jugar.
2. El encargado de la sección de bolos revisa la disponibilidad para la asignación de video juegos.
3. ¿Hay algún video juego disponible?  
 SI: Continúe en el paso 5.  
 NO: Continúe en el paso 4.
4. El encargado de la sección de bolos le comunica al cliente que no hay equipos disponibles en el momento y le asigna el turno posterior.
5. El encargado de la sección de bolos le asigna un equipo a la persona solicitante.
6. El encargado de la sección de bolos registra la hora de inicio y pide al socio dejar un documento de identidad.
7. En el momento en que el socio termina su turno, se acerca al encargado de la sección de bolos y registra la hora de finalización.
8. El encargado de la sección de bolos factura el costo del préstamo del equipo y consumo.
9. El encargado de la sección de bolos entrega la pre factura al cliente, indicándole cada uno de los ítems junto con el total de la cuenta.
10. El cliente paga por los servicios prestados al encargado de la sección de bolos.
11. El encargado de la sección de bolos entrega el documento de identidad.
12. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-videojuegos-01: Planilla de control de tiempo en video juegos.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-videojuegos-01

### INSTRUCTIVO PARA EL ALQUILER DE VIDEO JUEGOS

- Cualquier daño ocasionado en la zona de video juegos, demás equipos o muebles circundantes serán por cuenta y riesgo de los padres o beneficiarios, a quienes se les notificará por escrito firmado por el encargado de la sección de bolos y del Gerente de la Corporación.
- El costo del alquiler de los video-juegos depende de la tabla anexa de tarifas vigentes de los servicios ofrecidos por el club. Se cobra por hora o fracción que exceda los diez minutos.
- El servicio debe ser solicitado por los padres de los menores, quienes serán los responsables de los daños ocasionados. Se debe dejar como respaldo los documentos de identidad.
- Queda terminantemente prohibido el consumo de alimentos y bebidas en ésta área. El hacer caso omiso de esta norma, acarrea la suspensión inmediata del servicio, notificando de manera escrita por parte de la Gerencia.
- Los horarios de los video-juegos serán los mismos que se manejen en bolos:

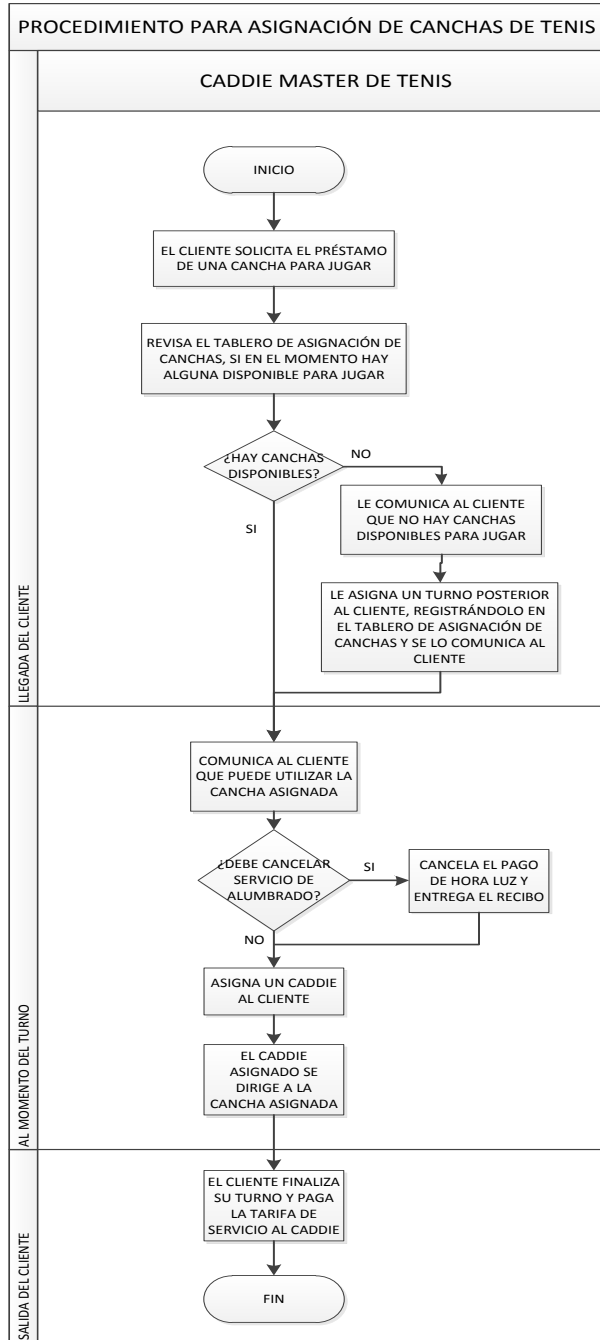
DIAS DE LA SEMANA	HORARIO
Martes a Jueves	4:00 p.m. – 11:00 p.m.
Viernes y Sábados	4:00 p.m. – 12:00 p.m.
Domingos y Festivos	12:00 M. – 6:00 p.m.

- Se presta el servicio de videojuegos el día Lunes solo en temporada de vacaciones.
- El club cuenta actualmente con 2 Xbox para el uso de los socios.
- No se permiten más de 2 personas por Xbox.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-tenis-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CANCHAS DE TENIS

**OBJETIVO**

Controlar la asignación de las canchas de tenis y definir la disponibilidad de las mismas.

**ALCANCE**

Desde la solicitud del servicio hasta la finalización del turno.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un cliente solicite el servicio.

**RESPONSABLE**

Caddie Master de tenis.

**ACTIVIDADES**

**Llegada del cliente**

1. El Cliente solicita al caddie master el préstamo de una cancha para jugar.
2. El caddie master revisa el tablero de asignación de canchas, si en el momento se encuentra alguna disponible para jugar.
3. ¿Hay canchas disponibles?  
SI: Continúe en el paso 6.  
NO: Continúe en el paso 4.
4. El caddie master le comunica al cliente que en el momento no hay canchas disponibles para jugar.
5. El caddie master le asigna un turno posterior al cliente registrándolo en el tablero de asignación de canchas y se lo comunica al cliente.

**En el momento del turno asignado**

6. El caddie master comunica al cliente que puede utilizar la cancha asignada.
7. ¿El cliente debe pagar servicio de alumbrado?  
SI: Continúe en el paso 8.  
NO: Continúe en el paso 9.
8. El cliente se acerca al bar piscina a cancelar la hora luz que va a utilizar y entrega el recibo al caddie master
9. El caddie master asigna un caddie al cliente.
10. El caddie asignado se dirige a la cancha asignada.
11. El cliente finaliza su turno y paga la tarifa de servicio al caddie directamente.
12. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-tennis-01: Planilla para control de la asignación de canchas de tenis.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-tenis-01

### INSTRUCTIVO PARA LA ASIGNACIÓN DE CANCHAS DE TENIS

- El tiempo estipulado para el uso de las canchas es de cuarenta y cinco (45) minutos para juegos de sencillos y de una (1) hora para juego de dobles-
- El caddie master de turno tiene la autoridad de comunicarle a los jugadores de cualquier cancha, que su tiempo de juego ha terminado y que otros jugadores ocuparán la cancha debido a que tienen turno ya reservado.
- Cuando lo considere necesario, el caddie master le solicitará a los cancheros, que se efectúe el mantenimiento de las canchas (riego, añadir polvillo, etc.).
- Los horarios de las cachas son: 6 a.m. a 9 p.m.
- Sólo el socio, beneficiarios y usuarios en canje pueden hacer reservación de canchas. Si un presentado desea jugar, debe hacerlo directamente con la persona asociada al club.
- Los hijos de socios solo pueden jugar entre semana (Lunes a Viernes) de 6 a.m. a 6 p.m., Sábados de 6 a.m. a 2 p.m. y Domingos y Festivos no pueden hacer uso de las canchas.
- En caso de programar una cancha después de las 6 p.m., el socio se compromete a pagar en el bar piscina el valor equivalente a hora luz que se encuentra en la tabla de anexos de tarifas vigentes.
- Todas las tardes después de las 3:30 p.m. los hijos de socios pueden asistir a clases colectivas de tenis y tan sólo pagan el servicio de caddie.
- Horarios de Caddies:

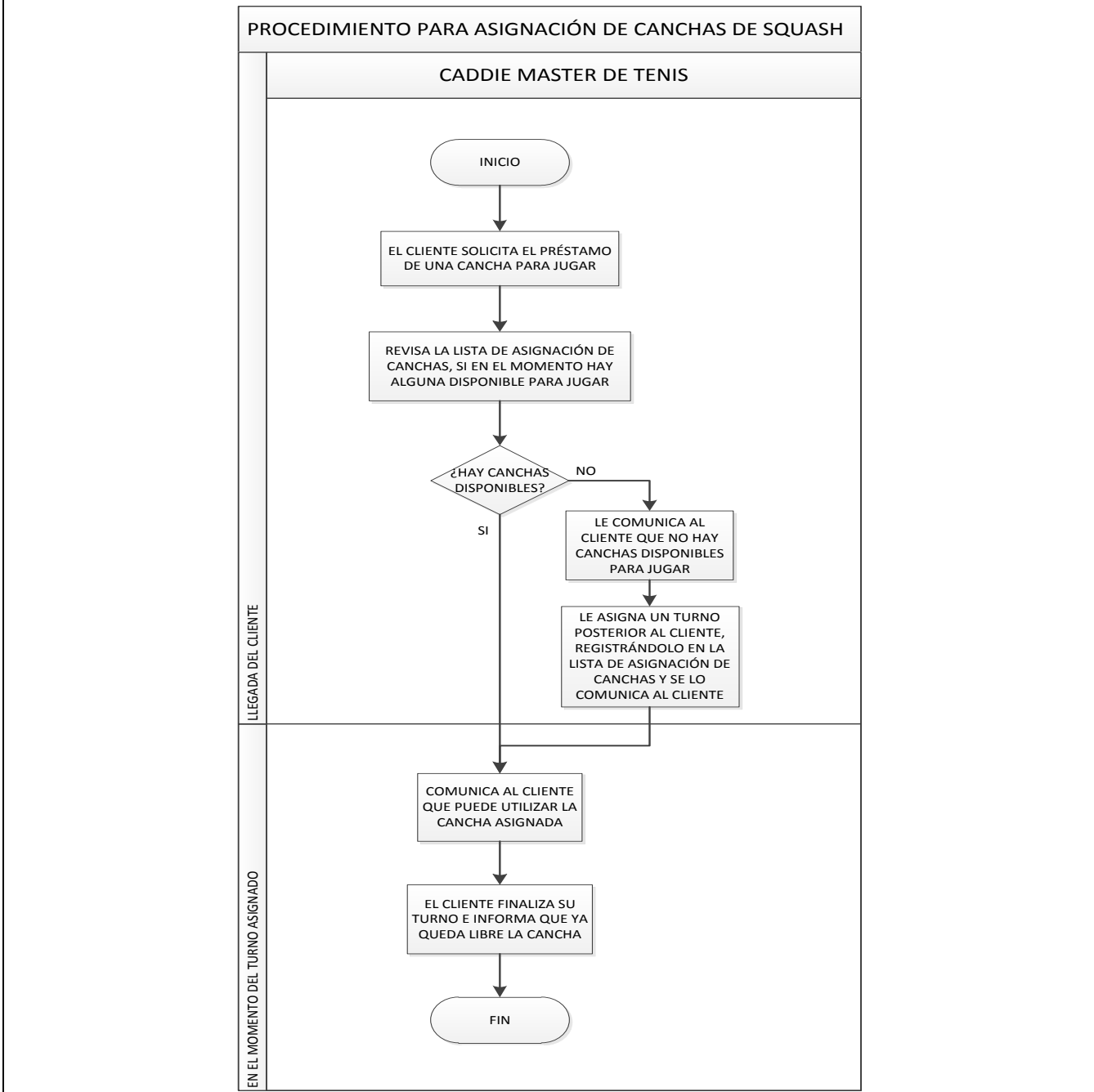
DÍA DE LA SEMANA	HORARIO
Lunes a Sábado (a.m.)	6:00 a.m. – 9:00 p.m.
Domingos y Festivos	6:00 a.m. - 5:00 p.m.

- El último jueves de cada mes a las 7:00 p.m. se sortean las clases de tenis (día de la semana y hora) del siguiente mes.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-squash-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CANCHAS DE SQUASH

#### OBJETIVO

Controlar la asignación de las canchas de squash y definir la disponibilidad de las mismas.

#### ALCANCE

Desde la solicitud del servicio hasta la finalización del turno.

#### PERIODICIDAD

Cada vez que un cliente solicite el servicio.

#### RESPONSABLE

Caddie Master de tenis.

#### ACTIVIDADES

##### Llegada del cliente

1. El Cliente solicita al caddie master el préstamo de una cancha para jugar.
2. El caddie master revisa la lista (f-squash-01) de asignación de canchas, si en el momento se encuentra alguna disponible para jugar.
3. ¿Hay canchas disponibles?  
SI: Continúe en el paso 6.  
NO: Continúe en el paso 4.
4. El caddie master le comunica al cliente que en el momento no hay canchas disponibles para jugar.
5. El caddie master le asigna un turno posterior al cliente registrándolo en la lista de asignación de canchas (f-squash-01) y se lo comunica al cliente.

##### En el momento del turno asignado

6. El caddie master comunica al cliente que puede utilizar la cancha asignada y registro de la hora de inicio de juego.
7. El cliente finaliza su turno e informa al caddie master que la cancha ya queda desocupada.
8. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

#### FORMATOS UTILIZADOS

f-squash-01: Planilla para control de la asignación de canchas de squash

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-squash-01

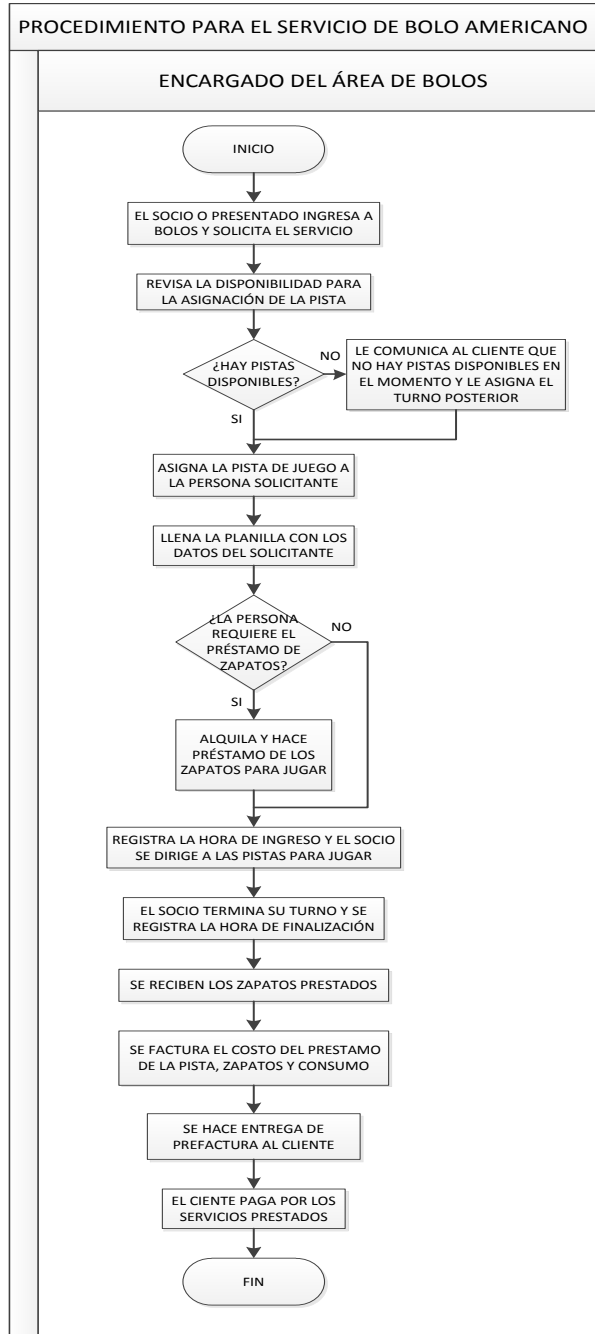
### INSTRUCTIVO PARA LA ASIGNACIÓN DE CANCHAS DE SQUASH

- El tiempo estipulado para el uso de las canchas es de 1 hora (60 minutos).
- El caddie master de turno tiene la autoridad de comunicarle a los jugadores de cualquier cancha que su tiempo de juego ha terminado, y que otros jugadores ocuparán la cancha debido a que tienen turno ya apartado.
- El club cuenta con 3 canchas de squash habilitadas para los socios.
- Los horarios de las cachas son: 6 a.m. a 9 p.m. excepto en los horarios de 4 p.m. a 6 p.m. debido a que se encuentran ocupadas por las clases colectivas.
- El club ofrece clases colectivas a sus socios de lunes a viernes de 4 p.m. a 6 p.m. o clases particulares de 7 a.m. a 8 p.m.
- En los momentos en que se dictan clases particulares, se habilitan dos canchas para socios.
- Sólo el socio, beneficiarios y usuarios en canje pueden hacer reservación de canchas. Si un presentado desea jugar, debe hacerlo directamente con la persona asociada al club.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacula Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
---	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-bolos-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE BOLO AMERICANO

**OBJETIVO**

Controlar el registro de recaudo del servicio de bolo americano.

**ALCANCE**

Desde la solicitud del servicio hasta pago por parte del solicitante.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que una cliente solicite el servicio.

**RESPONSABLES**

Encargado del área de bolos.

**ACTIVIDADES**

1. El socio o presentado ingresa al área de bolos y solicita el servicio.
2. El encargado de bolos revisa la disponibilidad para la asignación de una de las pistas.
3. ¿Hay pistas disponibles en el momento?  
 SI: Continúe en el paso 5.  
 NO: Continúe en el paso 4.
4. El encargado de bolos comunica al cliente que no hay pistas disponibles en el momento y le asigna el turno posterior.
5. El encargado de bolos asigna la pista de juego a la persona solicitante.
6. El encargado de bolos llena la planilla (f-ingbolos-01) con los datos del solicitante.
7. ¿La persona requiere el préstamo de zapatos para jugar?  
 SI: Continúe en el paso 8.  
 NO: Continúe en el paso 9.
8. El encargado de bolos presta al socio los zapatos para jugar indicándole que estos tienen un costo por el alquiler.
9. El encargado de bolos registra la hora de ingreso y permite que el socio se dirija a las pistas para jugar.
10. El socio termina su turno y el encargado de bolos registra la hora de finalización.
11. El encargado de bolos recibe los zapatos prestados para jugar.
12. El encargado de bolos factura el costo del préstamo de la pista, el alquiler de zapatos y el consumo.
13. El encargado de bolos entrega la pre factura al socio del saldo a pagar.
14. El encargado de bolos recibe el pago de los servicios prestados por parte del socio.
15. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-bolos-01: Planilla de control de bolo americano

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 3
		CÓDIGO i-bolos-01


### INSTRUCTIVO PARA EL SERVICIO DE BOLO AMERICANO

- El encargado de bolos debe confirmar la disponibilidad de las pistas de juego.
- El encargado de bolos debe confirmar si el solicitante es socio, usuario en canje o presentado para hacer el cobro correspondiente al valor de la pista. Ver tabla anexa de las tarifas vigentes.
- Los horarios de servicio del bolo americano son:

DIAS DE LA SEMANA	HORARIO
Lunes	En caso de torneos o campeonatos o vacaciones
Martes a Jueves	3:00 p.m. – 12:00 a.m.
Domingos y Festivos	11:00 a.m. – 7:00 p.m.

- En calendario de vacaciones, se hace préstamo de pistas para socios según el horario que se acuerde.
- En caso de presentarse torneos o campeonatos, los días martes, miércoles y domingos, sábados antes de las 4 p.m., se dispondrán de dos (2) pistas para socios y beneficiarios; en caso de no existir demanda de los anteriores se dispondrá de las cuatro (4) pistas de 4:00 pm. a 7:00 pm., para torneos o campeonatos, a partir de esa hora quedarán dos (2) pistas al servicio de los socios. Los días jueves y viernes no se hace préstamo de pistas para torneos.
- No se permite el ingreso a menores de 12 años sin el acompañamiento de un adulto responsable. Niños menores de 8 años solo pueden jugar con la Escuela de bolos.
- Se permitirá máximo cinco (5) jugadores por pista y una duración máxima de dos (2) horas.
- En el área de juego solo deben permanecer quienes estén haciendo uso de las pistas.
- Para ingresar al área de juego se debe usar el calzado apropiado. El calzado que se trae se debe guardar en los casilleros dispuestos para este fin.
- Se recomienda un vocabulario adecuado y un tono moderado para no interferir con los demás jugadores.
- Al abandonar el área de juego se deberá utilizar el calzado personal.
- El calzado alquilado para uso en las pistas exige el uso de medias.
- No se permite la utilización de talcos de ninguna naturaleza.
- Los turnos deberán ser solicitados al encargado de la sección de bolos y al existir demanda o turnos pendientes la utilización será máximo de una (1) hora, cediendo el turno correspondiente.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 3
		CÓDIGO i-bolos-01

- En caso de presentarse alguna falla, debe reportarse la anomalía y solicitar la ayuda de la persona asignada para el mantenimiento de bolos.
- Antes de realizarse un lanzamiento se debe observar el sector de recorrido, constatando que la pista esté disponible para dicho lanzamiento.

**REGLAMENTO DE BOLO AMERICANO:**

- ✓ Al entrar al área, se deben utilizar los implementos deportivos reglamentarios.
- ✓ La persona encargada del control registrará de manera inmediata la hora de ingreso al área de juego, a partir de ese momento empezará a correr el tiempo de utilización de las pistas, lo cual deberá quedar registrado en la planilla correspondiente.
- ✓ El encargado tendrá una relación de los precios aplicables para socios, particulares, empresas y torneos.
- ✓ El encargado del mantenimiento dará servicio al público una vez se haya acondicionado el área.
- ✓ Los torneos, campeonatos, liguillas y virusas serán programadas, supervisadas y controladas por el Sub-Comité de Bolo Americano y la Gerencia del Club.
- ✓ **Precio:** A partir de la fecha el servicio de Bolo se cobrará por horas o fracción, entendiéndose que al exceder los 5 minutos ya sea de la media hora o la hora, deberán cancelar media hora de servicio. El cobro empezará a correr una vez el interesado ingrese al sector de bolo con la respectiva planilla; dicho tiempo terminará cuando el jugador presente la planilla en la taquilla para ser liquidada. Habrá diferencia de precios para socios, particulares, empresas, torneos y la escuela de bolo, lo cual será reglamentado por el Sub-comité de Bolos. (Ver anexo con tarifas vigentes)
- Para tarifas del préstamo de pistas para bolos se encuentra en la tabla anexa de tarifas vigentes. El valor de hora por pista para empresas incluye el préstamo de zapatos.
- El valor que se paga para el ingreso de presentados al club, no cubre el servicio de bolos.


**NOTA:** El SUB-COMITÉ DE BOLO creará y reglamentará la Escuela de Bolo. El valor a cobrar por hora para la escuela de bolos será el 50% del valor que se cobra a los socios. Para obtener este descuento en estas clases se debe presentar el respectivo carné que otorga y expide el Sub-Comité de Bolos.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

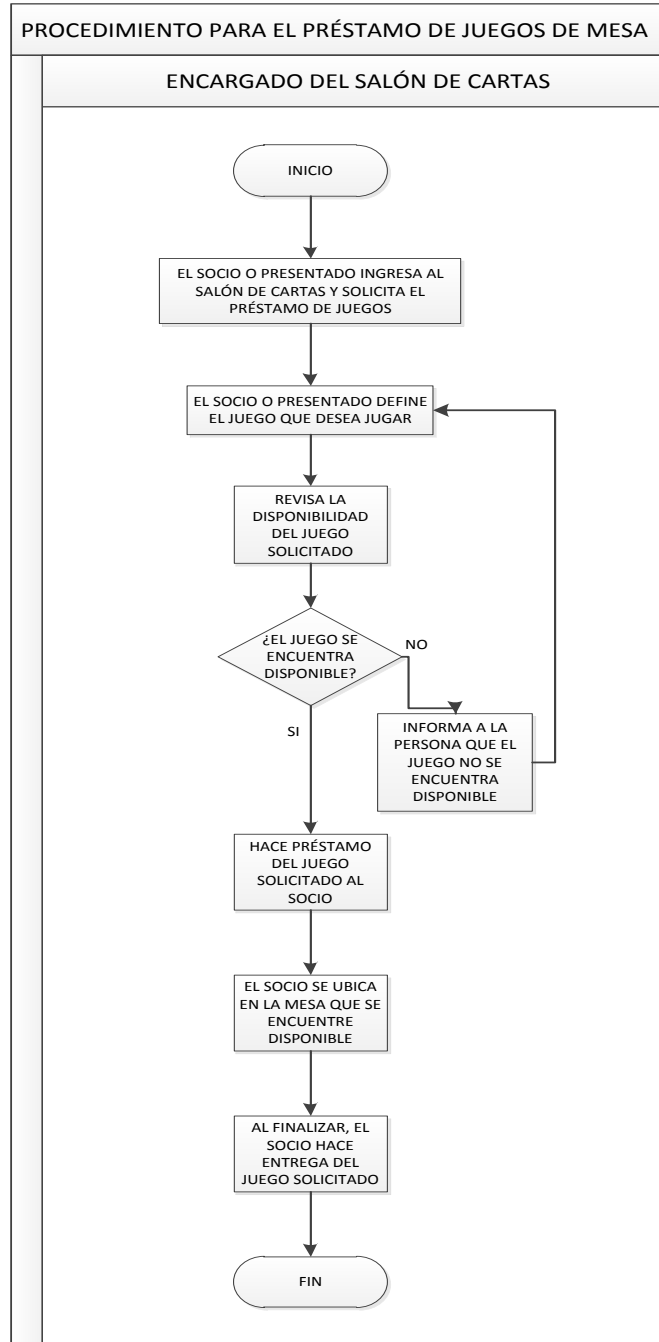
	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 3 DE 3
		CÓDIGO i-bolos-01

- El alquiler de los zapatos tanto para socios como para presentados se encuentra sujeto a las tarifas vigentes (Ver anexo tarifas vigentes).
- Los valores que se recauden por cualquier concepto de bolo ingresarán contable y financieramente a la Tesorería del Club y se llevará un riguroso control de su inversión, de acuerdo a las necesidades que se presenten en esta área.
- No se permitirá el ingreso de comidas y bebidas al área de juego.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
	PROCEDIMIENTO PARA EL PRESTAMO DE JUEGOS DE MESA	PÁGINA 1 DE 2
		CÓDIGO p-cartas-01

**DIAGRAMA DE FLUJO**



ELABORÓ: Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	REVISÓ: Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	APROBÓ: Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
---	--	---

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-cartas-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE JUEGOS DE MESA

**OBJETIVO**

Controlar el préstamo y disponibilidad de los juegos del salón de cartas.

**ALCANCE**

Desde la solicitud del préstamo de los juegos hasta la entrega del juego prestado.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un cliente solicite el servicio.

**RESPONSABLES**

Encargado del área del Salón de Cartas.

**ACTIVIDADES**

1. El socio o presentado ingresa al salón de cartas y solicita el préstamo de juegos.
2. El socio o presentado define el juego que desea jugar.
3. El encargado del salón de cartas revisa la disponibilidad del juego que la persona solicita.
4. ¿El juego se encuentra disponible?  
 SI: Continúe en el paso 6.  
 NO: Continúe en el paso 5.
5. El encargado del salón de cartas informa al socio que el juego que solicitó no se encuentra disponible. Continúe en el paso 2 en caso de que la persona desee buscar otro juego, de lo contrario se finaliza el procedimiento.
6. El encargado del salón de cartas hace el préstamo del juego solicitado al socio.
7. El socio se ubica en la mesa que se encuentre disponible en el momento.
8. Al finalizar el juego, el socio entrega a la persona encargada del salón de cartas el material prestado.
9. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS:**

f-juegosmesa-01: Planilla para el préstamo de juegos de mesa en el Salón de Cartas

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**INSTRUCTIVO PARA EL PRÉSTAMO DE JUEGOS DE MESA**

- El encargado del salón de cartas debe confirmar la disponibilidad de los juegos solicitados por los socios, usuarios en canje o presentados.
- El encargado del salón de cartas debe velar por el buen manejo de fichas, cartas y demás que sean prestados en la sala, para mantener cada una de ellas en buen estado.
- En caso de que el socio requiera de servicio de alimentos y bebidas, el encargado del salón de cartas contactará el área de bolos y cocina para despachar el pedido.
- Todo pedido de alimentos y bebidas se deberán facturar en el área de bolos.
- Los horarios para el préstamo de juegos en el salón de cartas son:

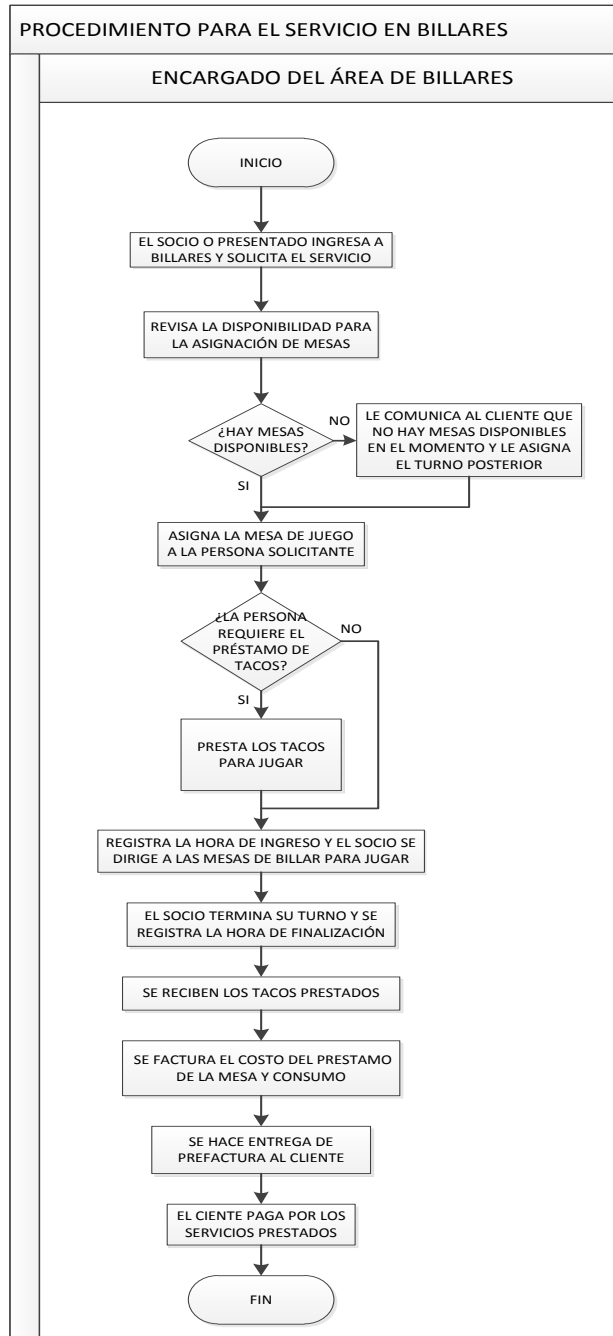
<b>DIAS DE LA SEMANA</b>	<b>HORARIO</b>
Lunes a Sábado	4:00 p.m. – 12:00 a.m.
Domingos y Festivos	10:00 a.m. – 6:00 p.m.

- Los juegos disponibles en el club se relacionan a continuación:

<b>JUEGOS</b>
Póker
Baraja Española
Dominó
Parqués para 4 jugadores
Parqués para 6 jugadores
Parqués para 8 jugadores
Ajedrez



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-billares-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE BILLARES

**OBJETIVO**

Controlar el registro de recaudo del servicio de billares.

**ALCANCE**

Desde la solicitud del servicio hasta el pago del consumo por parte del solicitante.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que una cliente solicite el servicio.

**RESPONSABLES**

Encargado de la sección de billares y sección de bolos en el caso del mini billar.

**ACTIVIDADES**

1. El socio o presentado ingresa a billares y solicita el servicio.
2. El encargado de billares, revisa la disponibilidad para la asignación de mesas.
3. ¿Hay mesas disponibles?  
SI: Continúe en el paso 5.  
NO: Continúe en el paso 4.
4. El encargado de billares le comunica al cliente que no hay mesas disponibles en el momento y le asigna el turno posterior.
5. El encargado de billares le asigna una mesa de juego a la persona solicitante.
6. ¿La persona requiere el préstamo de tacos para jugar?  
SI: Continúe en el paso 7.  
NO: Continúe en el paso 8.
7. El encargado de billares presta los tacos necesarios para jugar.
8. El encargado de billares registra la hora en que se presta el servicio y el socio se dispone a jugar.
9. El socio termina su turno y se acerca al encargado de billares para marcar la hora de finalización.
10. El encargado de billares recibe los tacos prestados en caso de que fueran solicitados.
11. El encargado de billares factura el costo del préstamo de la mesa y el consumo.
12. El encargado de billares hace entrega de la pre factura al socio, indicándole cada uno de los ítems consumidos y el total de la cuenta.
13. El socio paga por los servicios prestados al encargado de billares.
14. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-billares-01: Planilla de control de tiempo en mesas de billar y mini billar.

ELABORÓ: Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	REVISÓ: Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	APROBÓ: Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
---	--	---

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 2
		CÓDIGO i-billares-01

### INSTRUCTIVO PARA EL SERVICIO DE BILLARES

- Este mismo procedimiento e instructivo es válido tanto para los juegos de billares como para el mini billar (juego adecuado para niños).
- Al finalizar cada chico de billar, el encargado de esta sección debe limpiar la mesa y pulir las bolas para brindar un mejor servicio al jugador.
- El club cuenta con 90 taqueras y alrededor de 60 de estas se encuentran alquiladas por los socios por un valor de \$40.000 pesos por el tiempo que se desee. Al solicitante se le asigna un número de taquera y se registra en el libro de socios.
- Durante las horas de juego, se ofrecen infusiones (aromática, tinto) sin ningún valor.
- La sección de billares ofrece servicios de:
  - Mesas tres bandas.
  - Mesa de billar pool.
  - Mesa de billar libre.
- Para conocer los costos del préstamo de mesas de juego y descuentos por consumo, revisar la tabla anexa con las tarifas vigentes de los servicios del club.
- Los horarios de servicio de la sección de billares son:

DIAS DE LA SEMANA	HORARIO BILLAR	DIAS DE LA SEMANA	HORARIO MINI BILLAR
Lunes	12:00 M. – 8:00 p.m.	Martes a Jueves	4:00 p.m. a 11:00 p.m.
Martes a Sábado	2:00 p.m. – 11:00 p.m.	Viernes y Sábado	4:00 p.m. a 11:00 p.m.
		Domingos y Festivos	12:00 M. a 6:00 p.m.

- El control del tiempo será llevado por el encargado de la sección de bolos y empezará a correr una vez se entreguen las bolas y terminará a la devolución de las mismas, según el registro en las respectivas planillas.
- El servicio para el mini billar debe ser solicitado por los padres de los menores, quienes serán los responsables de los daños ocasionados. Se debe dejar como respaldo los documentos de identidad.
- Cualquier daño ocasionado en el mini billar serán por cuenta y riesgo de los padres o beneficiarios, a quienes se les notificará por escrito firmado por el encargado de la sección de bolos y del Gerente de la Corporación.
- Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas alrededor de las mesas de juego. El hacer caso omiso de esta norma, acarrea la suspensión inmediata del servicio, notificando de manera escrita por parte de la Gerencia

ELABORÓ: Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	REVISÓ: Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	APROBÓ: Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
---	--	---

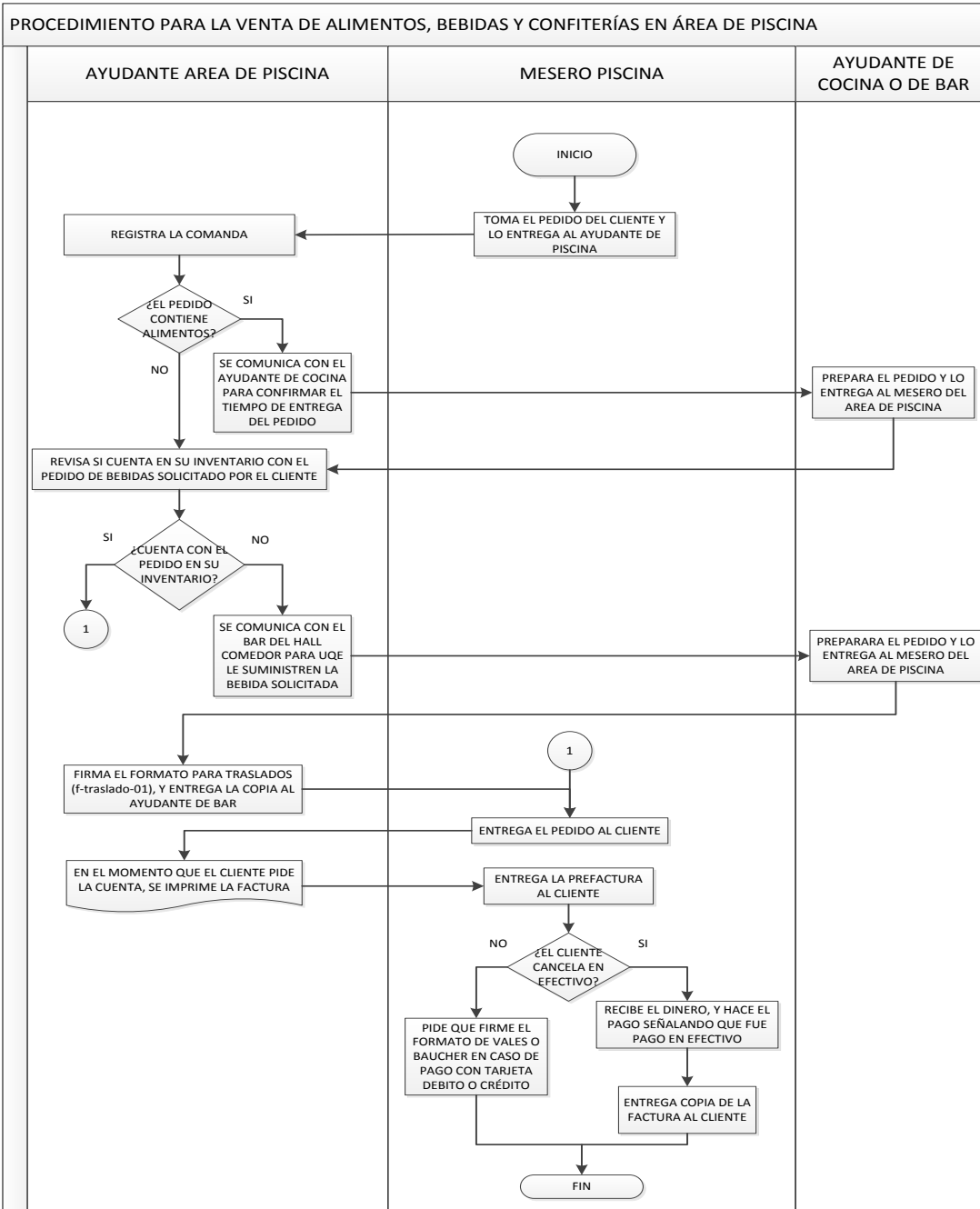
	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO i-billares-01

- El horario del mini billar será el mismo que se maneje en la sección de bolos (indicado anteriormente en el cuadro de horarios de servicio).
- El servicio para el mini billar será permitido para niños entre los 12 años y los 15 años de edad.
- No se permiten más de 6 personas por mesa para jugar.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



ELABORÓ:  
Monica Liliana Pineda Cacua  
Estudiante de Ing. Industrial- UIS

REVISÓ:  
Sandra Yadira Nocua Gualdrón  
Gerente Corporación Unión

APROBÓ:  
Sergio Prada Serrano  
Presidente Corporación Unión

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-aybpiscina-01

<p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y CONFITERÍAS EN ÁREA DE PISCINA</b></p> <p><b>OBJETIVO</b> Suministrar ágilmente un servicio de ventas de alimentos y bebidas en el área de piscina, garantizando el registro de todas las ventas.</p> <p><b>ALCANCE</b> Desde la solicitud del pedido, hasta el pago de la cuenta del cliente.</p> <p><b>PERIODICIDAD</b> Cada vez que un cliente solicite un pedido.</p> <p><b>RESPONSABLES</b> Ayudante área de piscina.</p> <p><b>DEFINICIONES</b> <b>Factura:</b> Comprobante de venta.</p> <p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ayudante del área de piscina toma el pedido del cliente y registra la comanda.</li> <li>2. ¿El pedido contiene alimentos? SI: Continúe en el paso 3. NO: Continúe en el paso 4.</li> <li>3. El ayudante de piscina se comunica con el ayudante de cocina para confirmar el tiempo de entrega del pedido.</li> <li>4. El ayudante de cocina de socios, prepara el pedido y lo entrega al mesero del área de piscina.</li> <li>5. El ayudante de piscina revisa si cuenta en su inventario con el pedido de bebidas solicitado por el cliente.</li> <li>6. ¿Cuenta con el pedido en su inventario? SI: Continúe en el paso 9. NO: Continúe en el paso 7-</li> <li>7. El ayudante de piscina se comunica con el bar del hall comedor, para que le suministren la bebida solicitada.</li> <li>8. El ayudante de bar prepara el pedido y lo entrega al mesero encargado de piscina.</li> <li>9. El ayudante de piscina firma el formato de traspasos (f-traspaso-01), y entrega la copia de este al ayudante de bar.</li> <li>10. El mesero del área de piscina entrega el pedido al cliente.</li> <li>11. En el momento que el cliente pide la cuenta, se imprime la factura.</li> <li>12. El mesero encargado entrega la factura al cliente. ¿El cliente cancela en efectivo? SI: Continúe en el paso 13. NO: Continúe en el paso 15.</li> <li>13. El mesero recibe el dinero y registra el pago, señalando que fue pago en efectivo.</li> <li>14. El mesero entrega la copia de la factura al cliente y finaliza el procedimiento.</li> <li>15. El mesero encargado pide al cliente que firme el vale de cancelación de la cuenta.</li> <li>16. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</li> </ol> <p><b>FORMATOS UTILIZADOS</b> f-traslado-01: Formato para el traslado entre bares</p>
--

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-aybpiscina-01

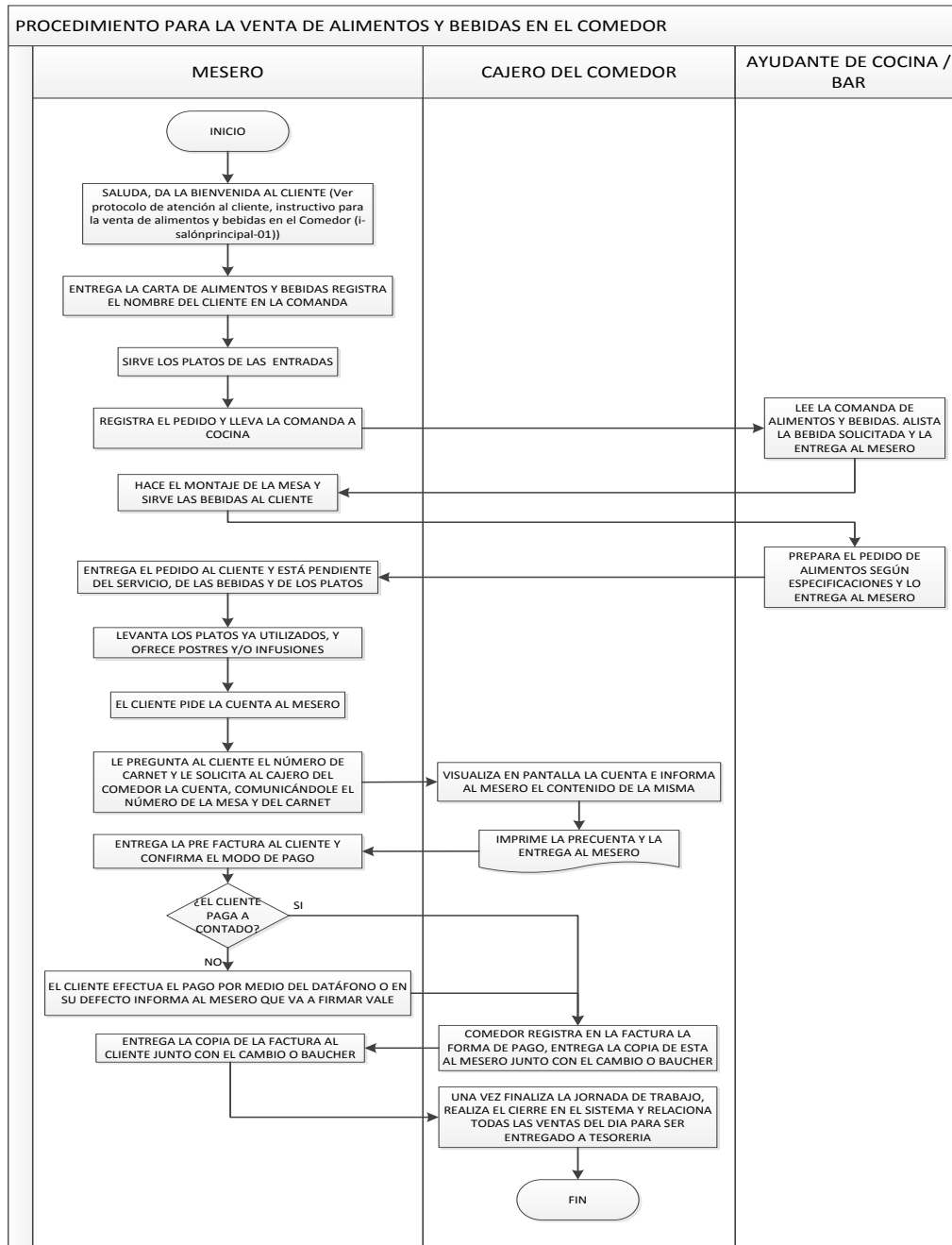
**INSTRUCTIVO PARA LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y CONFITERÍAS EN EL AREA DE PISCINA**

- Cuando la comanda registrada contiene pedido de alimentos, el mesero se acerca a la cocina para hacer el pedido y recibirlo.
- El ayudante del área de piscina puede solicitar el traslado a cualquiera de los bares únicamente cuando las bebidas solicitadas por el cliente no se encuentren en su inventario.
- Al finalizar el turno, el ayudante de piscina realiza el arqueo correspondiente a las ventas del día y las deposita en el buzón de Tesorería.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 3
		CÓDIGO p-aybcomedor-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL COMEDOR

**OBJETIVO**

Ofrecer un excelente servicio en la venta de alimentos y bebidas en el Comedor, logrando la satisfacción y fidelidad del cliente.

**ALCANCE**

Desde que el cliente solicita el servicio hasta que se registra en el sistema la transacción.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un cliente llega al Restaurante del Comedor.

**RESPONSABLES**

Mesero y Cajero del Comedor.

**DEFINICIONES**

**Pre-cuenta:** Cuenta entregada al cliente para que revise el consumo y decida el modo de pago (efectivo, tarjeta débito/ crédito, firma de vales, etc.).

**ACTIVIDADES**

1. El mesero saluda, da la bienvenida al cliente (ver protocolo de atención al cliente, instructivo para la venta de alimentos y bebidas en el Comedor (i-salonprincipal-01).
2. El mesero entrega la carta de alimentos y bebidas y registra el nombre del cliente en su block de notas.
3. El mesero sirve los platos de las entradas al cliente.
4. El mesero registra el pedido en el block de notas y lleva la comanda a la cocina.
5. El ayudante de cocina lee la comanda de alimentos y bebidas. El ayudante de cocina alista las bebidas solicitadas y las entrega al mesero.
6. El mesero hace el montaje de la mesa y sirve las bebidas al cliente.
7. El ayudante de cocina prepara el pedido de alimentos según especificaciones y lo entrega al mesero.
8. El mesero entrega el pedido al cliente y está pendiente del servicio, de las bebidas y de los platos.
9. El mesero levanta los platos ya utilizados y ofrece postres y/o infusiones.
10. El cliente pide la cuenta al mesero.
11. El mesero pregunta al cliente el número de carnet y le solicita al cajero del restaurante la cuenta, comunicándole el número de la mesa y del carnet.
12. El cajero del restaurante visualiza en la pantalla la cuenta e informa al mesero el contenido de la misma.
13. El cajero del restaurante imprime la pre-cuenta y la entrega al mesero.
14. El mesero entrega la factura al cliente y confirma el modo de pago.
15. ¿El cliente desea pagar de contado?  
 SI: Continúe en el paso 17.  
 NO: Continúe en el paso 16.
16. El cliente efectúa el pago por medio del datafono o en su defecto informa al mesero que va a firmar vale.
17. Comedor registra en la factura la forma de pago, entrega la copia de esta al mesero junto con el cambio o baucher.
18. El mesero entrega copia de la factura al cliente junto con el cambio o baucher.
19. El cajero del restaurante del salón principal cuando finaliza la jornada de trabajo, realiza el cierre en el sistema y relaciona todas las ventas del día para ser entregado a cartera.
20. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-traslado-01: Formato para el traslado entre bares

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 3
		CÓDIGO p-aybcomedor-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL COMEDOR

**OBJETIVO**

Ofrecer un excelente servicio en la venta de alimentos y bebidas en el Comedor, logrando la satisfacción y fidelidad del cliente.

**ALCANCE**

Desde que el cliente solicita el servicio hasta que se registra en el sistema la transacción.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un cliente llega al Restaurante del Comedor.

**RESPONSABLES**

Mesero y Cajero del Comedor.

**DEFINICIONES**

**Pre-cuenta:** Cuenta entregada al cliente para que revise el consumo y decida el modo de pago (efectivo, tarjeta débito/ crédito, firma de vales, etc.).


**ACTIVIDADES**

1. El mesero saluda, da la bienvenida al cliente (ver protocolo de atención al cliente, instructivo para la venta de alimentos y bebidas en el Comedor (i-salonprincipal-01).
2. El mesero entrega la carta de alimentos y bebidas y registra el nombre del cliente en su block de notas.
3. El mesero sirve los platos de las entradas al cliente.
4. El mesero registra el pedido en el block de notas y lleva la comanda a la cocina.
5. El ayudante de cocina lee la comanda de alimentos y bebidas. El ayudante de cocina alista las bebidas solicitadas y las entrega al mesero.
6. El mesero hace el montaje de la mesa y sirve las bebidas al cliente.
7. El ayudante de cocina prepara el pedido de alimentos según especificaciones y lo entrega al mesero.
8. El mesero entrega el pedido al cliente y está pendiente del servicio, de las bebidas y de los platos.
9. El mesero levanta los platos ya utilizados y ofrece postres y/o infusiones.
10. El cliente pide la cuenta al mesero.
11. El mesero pregunta al cliente el número de carnet y le solicita al cajero del restaurante la cuenta, comunicándole el número de la mesa y del carnet.
12. El cajero del restaurante visualiza en la pantalla la cuenta e informa al mesero el contenido de la misma.
13. El cajero del restaurante imprime la pre-cuenta y la entrega al mesero.
14. El mesero entrega la factura al cliente y confirma el modo de pago.
15. ¿El cliente desea pagar de contado?  
 SI: Continúe en el paso 17.  
 NO: Continúe en el paso 16.
16. El cliente efectúa el pago por medio del datafono o en su defecto informa al mesero que va a firmar vale.
17. Comedor registra en la factura la forma de pago, entrega la copia de esta al mesero junto con el cambio o baucher.
18. El mesero entrega copia de la factura al cliente junto con el cambio o baucher.
19. El cajero del restaurante del salón principal cuando finaliza la jornada de trabajo, realiza el cierre en el sistema y relaciona todas las ventas del día para ser entregado a cartera.
20. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-traslado-01: Formato para el traslado entre bares

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 3 DE 3
		CÓDIGO p-aybcomedor-01
<b>INSTRUCTIVO PARA LA VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL COMEDOR</b>		
<b>Protocolo de atención al cliente</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar la bienvenida y ubicar a los comensales.</li> <li>2. Servir agua y entregar las cartas del menú indicando la especialidad del día a los comensales. Tomar la orden cuando el cliente lo solicite.</li> <li>3. Servir las entradas.</li> <li>4. Recoger los platos de las entradas.</li> <li>5. Realizar el montaje de la mesa.</li> <li>6. Servir las bebidas.</li> <li>7. Servir el pedido del cliente teniendo en cuenta las especificaciones hechas por el cliente.</li> <li>8. Revisar que el comensal esté bien atendido constantemente y servir más agua.</li> <li>9. Preguntar si ha terminado.</li> <li>10. Recoger la mesa y limpiarla; debe recogerse todo en el momento en que la última persona termine.</li> <li>11. Sugerir postres y/o infusiones; tomar la orden explicando al cliente cuando lo solicite.</li> <li>12. Servir postres y/o infusiones</li> <li>13. Despedir al cliente con amabilidad deseándole un pronto regreso.</li> </ol>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe especificarse la forma de pago en cada una de las compras que se realicen en el Comedor.</li> <li>• Cuando el cliente (socio) desee pagar con vales, el mesero debe solicitar firmarlo como respaldo de la operación.</li> <li>• Cuando el cliente desea pagar con tarjeta de crédito, el mesero debe preguntarle el número de cuotas en que desea dividir su cuenta.</li> <li>• Las propinas son voluntarias y no se debe obligar al cliente a concederlas.</li> <li>• Únicamente el socio que se encuentra en estado de cartera activo, puede firmar vales.</li> </ul>		

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

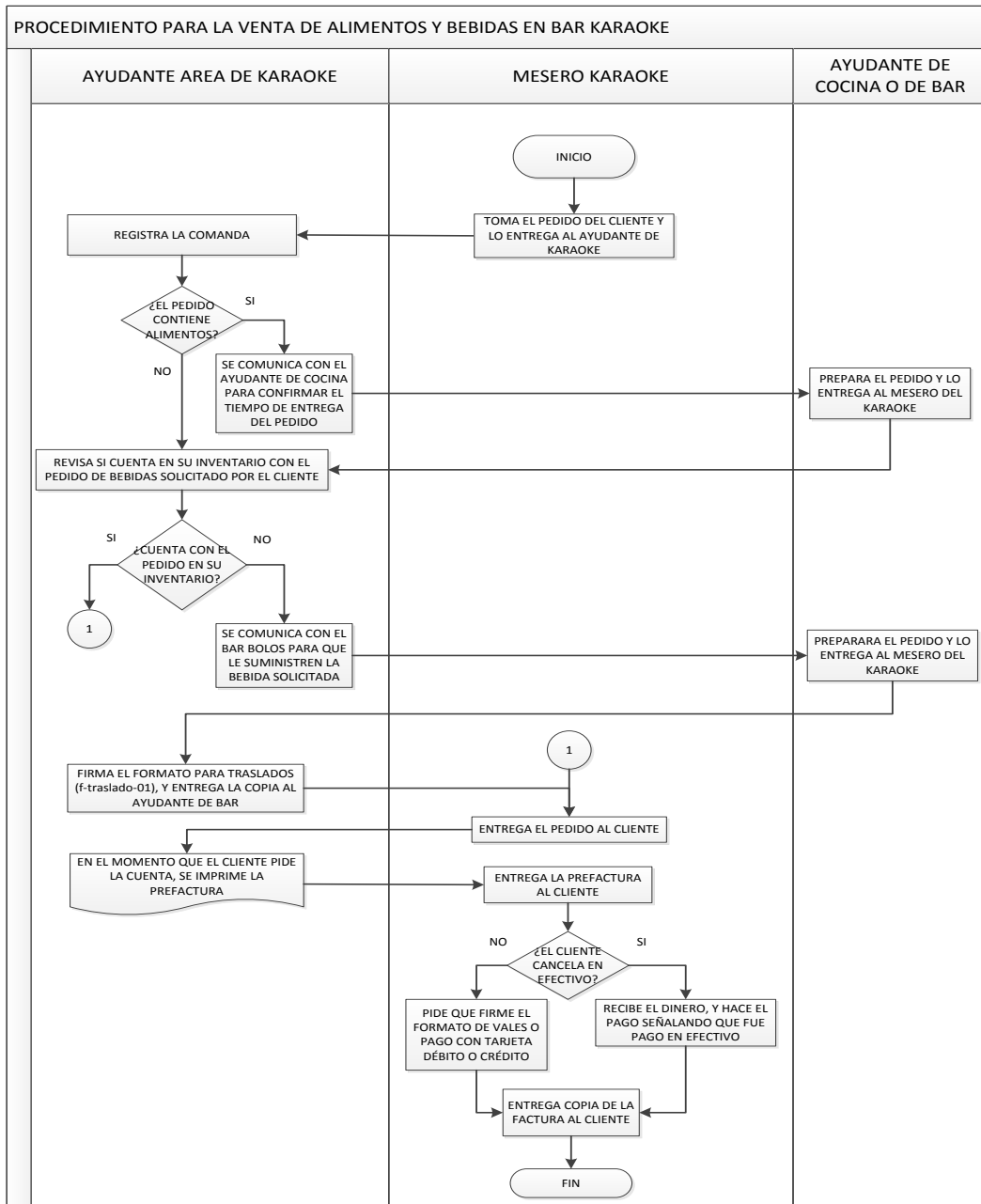
**PROCEDIMIENTO PARA LA VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BAR KARAOKE**

FECHA ELABORACIÓN  
DIC/2012

PÁGINA 1 DE 2

CÓDIGO  
p-aybkaraoke-01

**DIAGRAMA DE FLUJO**



ELABORÓ:  
Monica Liliana Pineda Cacua  
Estudiante de Ing. Industrial- UIS

REVISÓ:  
Sandra Yadira Nocua Gualdrón  
Gerente Corporación Unión

APROBÓ:  
Sergio Prada Serrano  
Presidente Corporación Unión

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-aybcomedor-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BAR KARAOKE

**OBJETIVO**

Suministrar ágilmente un servicio de ventas de alimentos y bebidas en bar Provincia- Karaoke, garantizando el registro de todas las ventas.

**ALCANCE**

Desde la solicitud del pedido, hasta el pago de la cuenta del cliente.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un cliente solicite un pedido.

**RESPONSABLES**

Ayudante de la sección karaoke.

**ACTIVIDADES**

1. El ayudante del karaoke toma el pedido del cliente y registra la comanda.
2. ¿El pedido contiene alimentos?  
SI: Continúe en el paso 3.  
NO: Continúe en el paso 4.
3. El ayudante del karaoke se comunica con el ayudante de cocina para confirmar el tiempo de entrega del pedido.
4. El ayudante de cocina de socios, prepara el pedido y lo entrega al mesero.
5. El ayudante del karaoke revisa si cuenta en su inventario con el pedido de bebidas solicitado por el cliente.
6. ¿Cuenta con el pedido en su inventario?  
SI: Continúe en el paso 9.  
NO: Continúe en el paso 7-
7. El ayudante de piscina se comunica con el bar del hall comedor, para que le suministren la bebida solicitada.
8. El ayudante de bar prepara el pedido y lo entrega al mesero encargado de piscina.
9. El ayudante del karaoke firma el formato de traspasos (f-traspaso-01), y entrega la copia de este al ayudante de bar.
10. El mesero del área del karaoke entrega el pedido al cliente.
11. En el momento que el cliente pide la cuenta, se imprime la factura.
12. El mesero encargado entrega la factura al cliente.  
¿El cliente cancela en efectivo?  
SI: Continúe en el paso 13.  
NO: Continúe en el paso 15.
13. El mesero recibe el dinero y registra el pago, señalando que fue pago en efectivo.
14. El mesero entrega la copia de la factura al cliente y finaliza el procedimiento.
15. El mesero encargado pide al cliente que firme el vale de cancelación de la cuenta.
16. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-traslado-01: Formato para el traslado entre bares.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-aybkaraoke-01

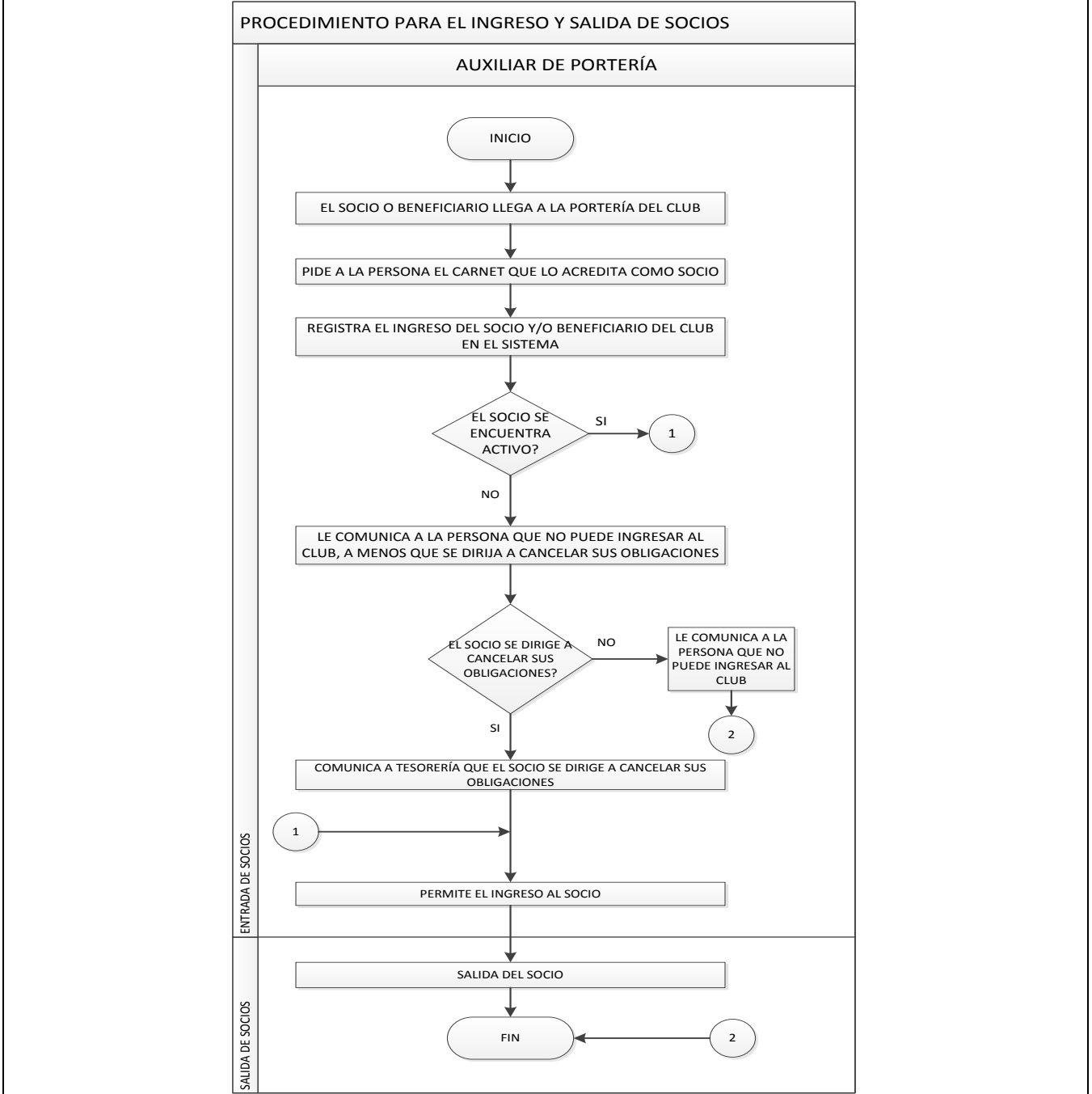
**INSTRUCTIVO PARA LA VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BAR KARAOKE**

- El servicio en el Bar Provincia- Karaoke es similar al que se realiza en el bar piscina. En este caso, los clientes piden su música favorita y se les programa turnos para cantar sin ningún costo adicional.
- Cuando la comanda registrada contiene pedido de alimentos, el mesero se acerca a la cocina para hacer el pedido y recibirlo. La cocina no recibe pedidos después de las 10 p.m. los días viernes, ni después de las 11:00 p.m. los sábados, a menos que sea un evento especial que requiera del servicio de cocina.
- El ayudante del karaoke puede solicitar traslados de cualquiera de los bares únicamente en el momento en que las bebidas solicitadas por el cliente no se encuentren en su inventario.
- Al finalizar el turno, el cajero de karaoke realiza el arqueo de las ventas del día y las deposita en el buzón de Tesorería.
- Para el ingreso de particulares se maneja un cover de \$20.000 pesos y son completa y exclusivamente consumibles en esta área. Toda persona particular que ingrese al karaoke, serán identificados con una manilla de ingreso.
- El horario del Bar Karaoke Miércoles a Domingo de 4 p.m.- 2 a.m.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 3
		CÓDIGO p-ingsocio-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE SOCIOS

**OBJETIVO**

Ejercer control sobre el ingreso de los socios y beneficiarios al club, proporcionando a los mismos, seguridad desde su entrada.

**ALCANCE**

Desde la llegada e ingreso del socio, hasta la salida del mismo.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un socio llegue a la portería.

**RESPONSABLE**

Auxiliar de Portería y Coordinador de Seguridad

**DEFINICIONES**

**Estado de Cartera del Socio:** El estado de cartera del socio tiene 5 estados posibles:

- *Activo:* Socio que se encuentra al día con todos las obligaciones ante el club.
- *Crédito Suspendido:* Personas que deben el mes anterior; pueden ingresar al club, pero no pueden firmar vales. En caso que se acepte la firma de un vale, será cobrado directamente al trabajador que prestó el servicio al socio.
- *Servicio Suspendido:* Personas que se encuentran atrasados en los pagos de 2 o más meses a la fecha. Estas personas no pueden ingresar al club hasta que no paguen sus obligaciones con el club.
- *Retirado:* Persona que decide retirarse de los beneficios ofrecidos por el club, dejando a paz y salvo las cuentas en tesorería. Estas personas pueden ingresar al club como invitados por otros socios con un ingreso restringido de máximo 2 veces al mes.
- *Retirado con deuda:* Persona que se retira del club pero que deja deudas en tesorería. Estas personas no tienen ingreso al club hasta no quedar a paz y salvo en tesorería y cambiar su estado a modo retirado.
- *Excluido con deuda:* Después de informar a las personas que se pongan a paz y salvo con tesorería y no se recibe respuesta por parte de ellos, la Junta Directiva toma la decisión de cambiar el estado de cartera a quien se le considere necesario.
- *Ausente:* Persona que ha sido trasladada de ciudad, manteniendo el pago de su mensualidad como se describe a continuación dependiendo del número de meses a partir del momento en que se considera que la persona reside en otra ciudad:

MESES	PORCENTAJE A PAGAR
1-6	100%
7-9	75%
10-12	50%
13 en adelante	25%

Nota: Estas personas solo pueden ingresar 3 veces por mes, confirmando que todo su núcleo familiar se encuentra fuera de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 3 DE 3
		CÓDIGO p-ingsocio-01

## ACTIVIDADES

### Ingreso de Socios

1. El socio y/o beneficiario llega a la portería del Club.
2. El vigilante pide a la persona el carnet que lo acredita como socio del club.
3. El vigilante registra el ingreso del socio y/o beneficiario del club en el sistema.
4. ¿El socio se encuentra activo?  
 SI: Continúe en el paso 1.  
 NO: Continúe en el paso 5.
5. El vigilante le comunica a la persona que no puede ingresar al club, a menos que se dirija a cancelar sus obligaciones.
6. ¿El socio se dirige a cancelar sus obligaciones?  
 SI: Continúe en el paso 7.  
 NO: El vigilante le comunica a la persona que no puede ingresar al club, y se finaliza el procedimiento.
7. El vigilante comunica a Tesorería que el socio se dirige a cancelar sus obligaciones.
8. Permite la entrada al socio.

### Salida de Socios

9. El vigilante le permite la salida al socio.
10. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-ingsocio-01

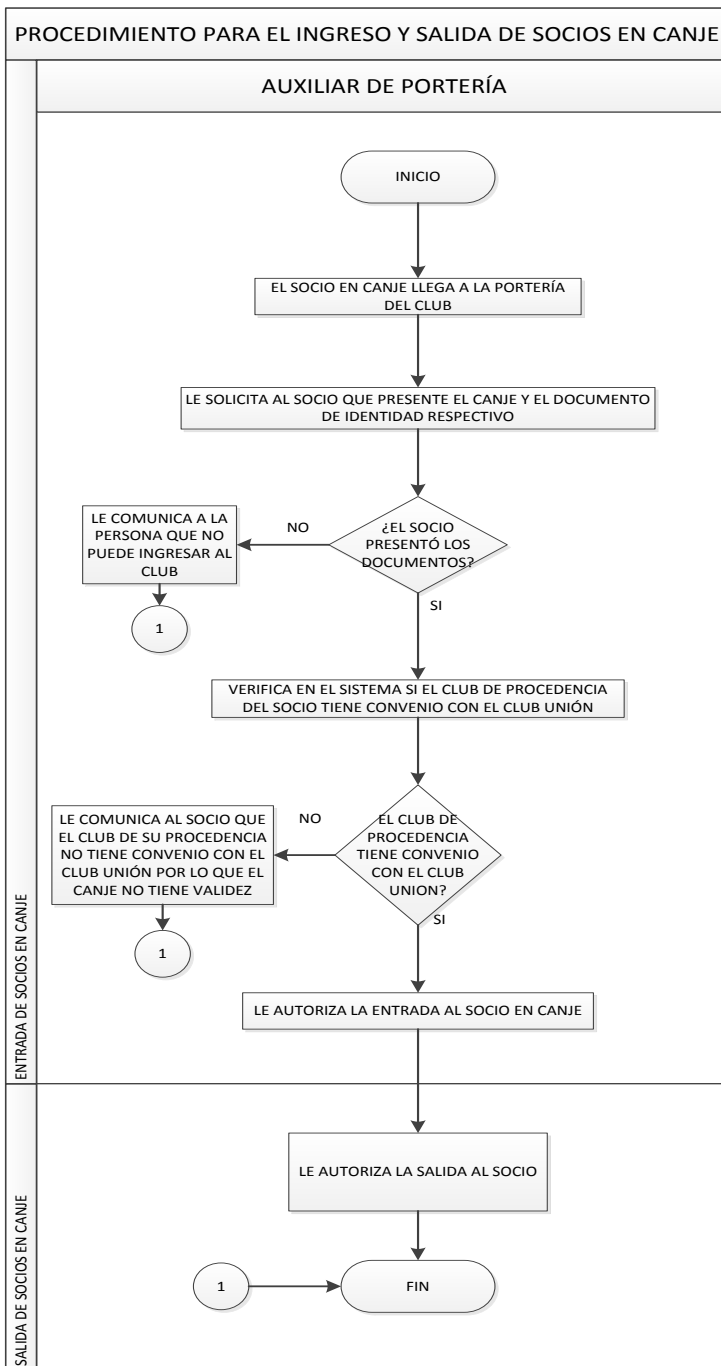
### INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE SOCIOS

- Si un socio que se encuentra en estado de cartera Retirado o Excluido e ingresa para pagar el saldo que tiene en mora, el auxiliar de portería debe anunciar a Tesorería el ingreso del socio. Estos a su vez deben confirmar que el socio haya realizado el pago correspondiente.
- Si después de pasado el tiempo estipulado para la confirmación, el socio no se encuentra en las dependencias de tesorería o recepción efectuando el pago, se procede a buscar la persona en las instalaciones del club, para que se dirija a hacer el pago respectivo o salga del club.
- Cuando el socio se encuentra en estado de cartera en Crédito Suspendido, no se restringe su entrada al club.
- Cuando un socio traiga acompañantes no socios, el vigilante deberá realizar el procedimiento para el ingreso y salida de presentados. (p-ingpres-01)
- Cualquier anomalía en el ingreso o salida de socios, debe informarse inmediatamente al coordinador de seguridad, además debe registrarse en la minuta de vigilancia.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-ingcanje-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE SOCIOS EN CANJE

**OBJETIVO**

Ejercer control sobre el ingreso y salida de socios en canje, proporcionándole seguridad a los mismos.

**ALCANCE**

Desde la llegada y entrada del socio en canje a la portería, hasta la salida del mismo.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un socio en canje llega a la portería.

**RESPONSABLE**

Auxiliar de portería y Coordinador de Seguridad.

**DEFINICIONES**

**Canje:** Documento o carnet que identifica al socio en canje, dicho documentos lo expide el club al cual pertenece el socio.

**ACTIVIDADES**

**Entrada del Socios en Canje**

1. El socio en canje llega a la portería del club.
2. El vigilante le solicita al socio que presente el canje y el documento lo expide el club al cual pertenece el socio.
3. ¿El socio presentó los documentos?  
SI: Continúe en el paso 5.  
NO: Continúe en el paso 4.
4. El vigilante le comunica a la persona que no puede ingresar al club, y se finaliza el procedimiento.
5. El vigilante verifica en el sistema si el club de procedencia del socio tiene convenio con el Club Unión.
6. ¿El Club de procedencia tiene convenio con el Club Unión?  
SI: Continúe en el paso 8.  
NO: Continúe en el paso 7.
7. El vigilante le comunica al socio que el club de su procedencia no tiene convenio con el Club Unión por lo que el canje no tiene validez, y se finaliza el procedimiento.
8. El vigilante le autoriza la entrada al socio en canje.

**Salida de Socios en Canje**

9. El socio llega a la portería del club y el vigilante le permite la salida.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i--01

### INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE SOCIOS EN CANJE

Todo socio en canje debe presentar los siguientes documentos para ingresar a las instalaciones del club:

- Canje del club de procedencia.
- Documento de identidad.
- Solo los socios de clubes que tienen convenio con el Club Unión están habilitados para ser socios en canje.
- Toda anomalía en el ingreso o salida de socios en canje debe comunicarse inmediatamente al Coordinador de Seguridad y registrada en la minuta de vigilancia.

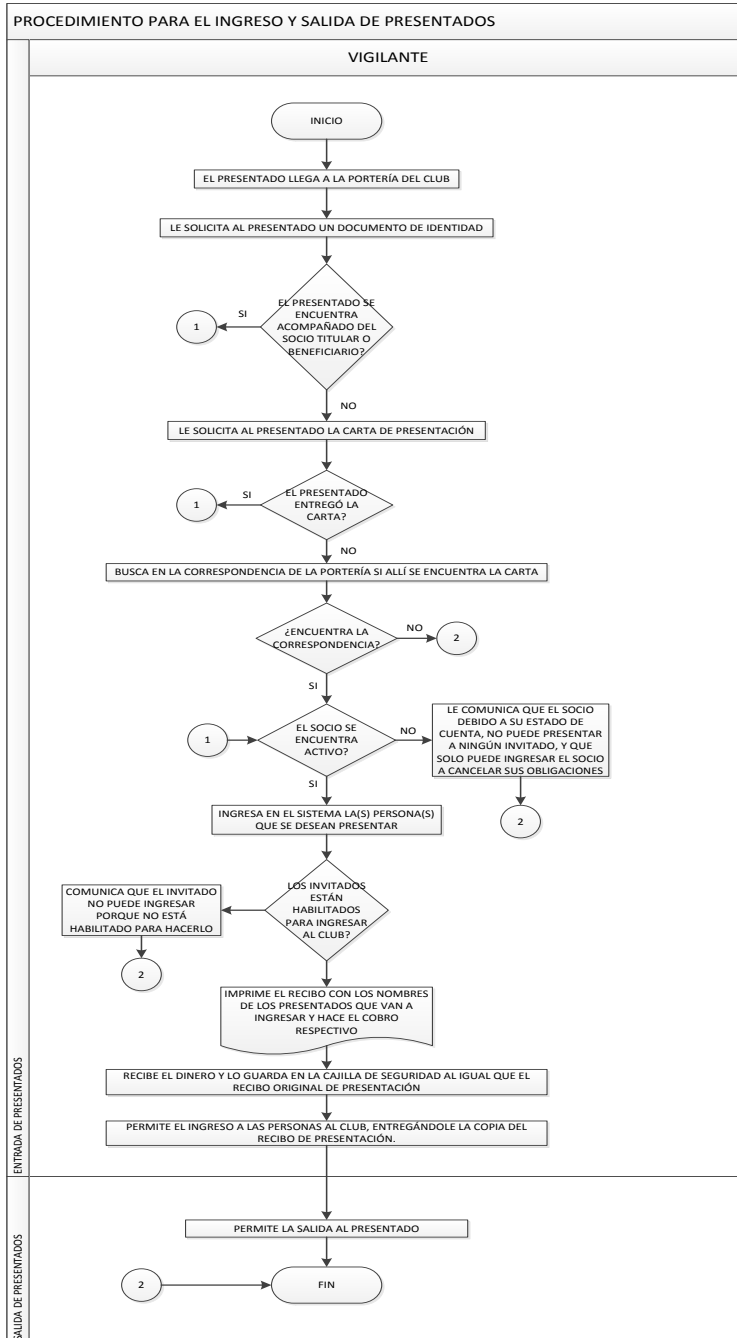
El listado de clubes que tienen convenio actual con el Club Unión se encuentra en el anexo de clubes convenio en canje

- Cada asociado de los clubes en convenio pueden ingresar al Club Unión un máximo de 30 días al año.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 3
		CÓDIGO p-ingpres-01

**PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE PRESENTADOS**

**OBJETIVO**

Controlar el ingreso y salida de presentados de las instalaciones del club, asegurando la cancelación del vale de presentación.

**ALCANCE**

Desde la llegada del presentado, la autorización del ingreso del mismo a las instalaciones del club hasta la salida.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que llegue un presentado a la portería del club.

**RESPONSABLE**

Vigilantes de portería y Coordinador de Seguridad.

**ACTIVIDADES**

**Entrada de Presentados**

1. El presentado llega a la portería del Club.
2. El Vigilante le solicita al invitado un documento de identidad
3. ¿El presentado está acompañado del socio titular o cónyuge?  
 SI: Continúe en el paso 8.  
 NO: Continúe en el paso 4.
4. El Vigilante le solicita al presentado la carta de presentación
5. ¿El presentado presenta la carta?  
 SI: Continúe en el paso 8.  
 NO: Continúe en el paso 6.
6. El vigilante busca en la correspondencia de la portería si allí se encuentra la carta de presentación.
7. ¿El Vigilante encuentra la carta?  
 SI: Continúe en el paso 8.  
 NO: El vigilante no le permite la entrada a la persona y se finaliza el procedimiento.
8. El Vigilante ingresa los datos del socio en el sistema para verificar el estado de cuenta.
9. ¿El socio se encuentra activo?  
 SI: Continúe en el paso 11.  
 NO: Continúe en el paso 10.
10. El vigilante le comunica, que el socio debido a su estado de cuenta, no puede presentar a ningún invitado, y que solo puede ingresar el socio a cancelar sus obligaciones, y se finaliza este procedimiento.
11. El vigilante ingresa en el sistema la(s) persona(s) que desea presentar.
12. ¿Los invitados están habilitados para ingresar al club?  
 SI: Continúe en el paso 14.  
 NO: Continúe en el paso 13.
13. El vigilante informa que el invitado no puede ingresar porque no está habilitado para hacerlo, y se finaliza el procedimiento.
14. El vigilante imprime los vales de presentación respectivos y cobra el valor de las mismas.
15. El vigilante recibe el dinero y lo guarda en la cajilla de seguridad al igual que el original del vale de presentación.
16. Permite el ingreso de las personas al Club, entregándole copias de los vales de presentación.

**Salida de Presentados**

17. El vigilante autoriza la salida al presentado.
18. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

ELABORÓ: Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	REVISÓ: Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	APROBÓ: Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
---	--	---

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-ingres-01

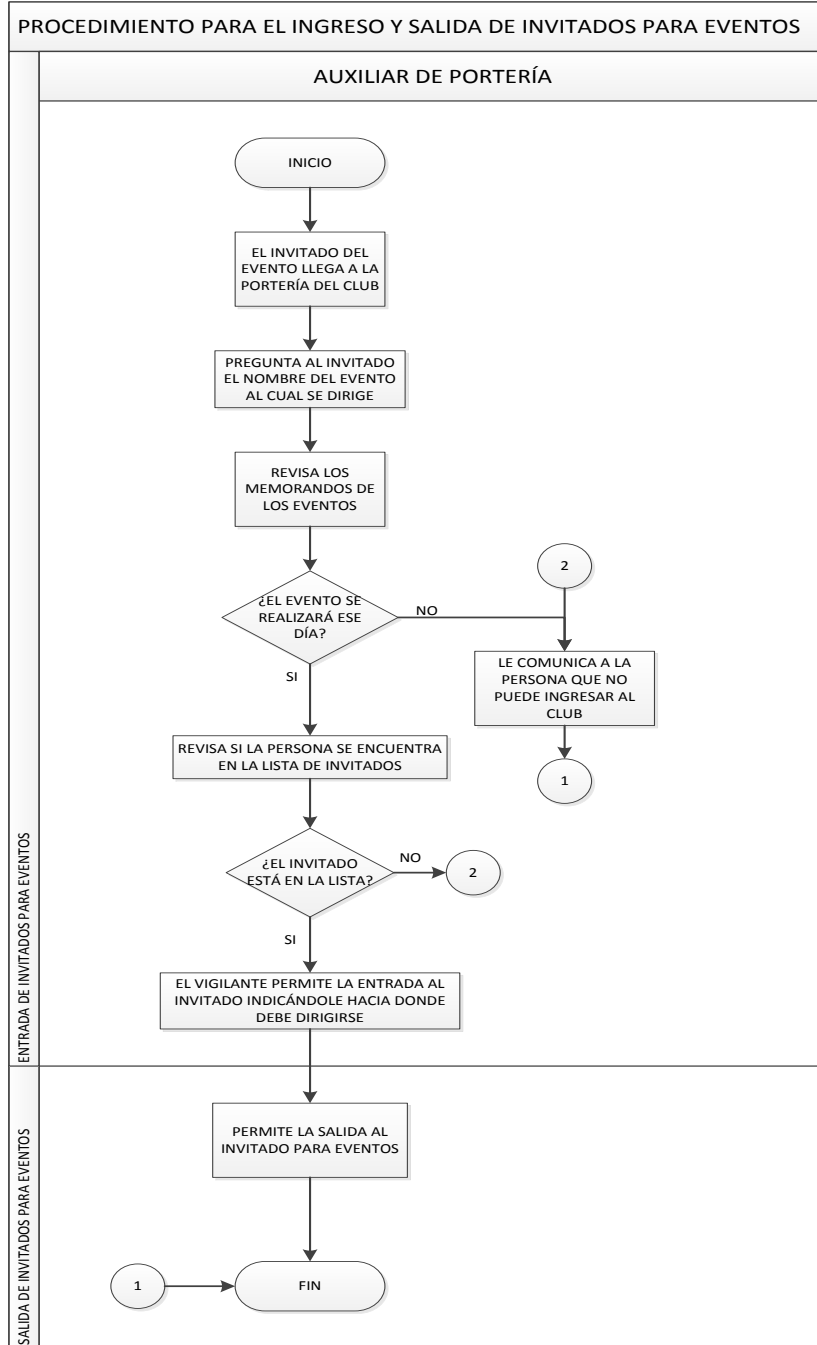
### INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE PRESENTADOS

- La cantidad y valores de las presentaciones, derechos y deberes de las personas invitadas e invitantes, están condicionadas por las normas del reglamento general de socios de la Corporación Unión de Bucaramanga y las decisiones de la Gerencia.
- El socio o cualquiera de los beneficiarios puede hacer las presentaciones personalmente.
- Cuando el socio se encuentre en deuda y manifieste su intención de dirigirse a pagar sus obligaciones, se debe realizar el procedimiento para ingreso y salida de socios (p-ingsocio-01); pero sus invitados deben permanecer en la portería mientras no se haga el pago respectivo.
- Toda carta de presentación debe incluir los nombres completos de las personas invitadas junto con el número del documento de identidad respectivo. Dicha carta debe estar firmada por el socio titular con número de carnet.
- Toda persona invitada debe presentar un documento de identidad para verificar los datos de los mismos.
- Al finalizar el turno, el auxiliar de portería debe realizar el arqueo de presentaciones y depositarlo en el buzón de Tesorería.
- Toda anomalía en el ingreso o salida de presentados, debe comunicarse inmediatamente al Coordinador de Seguridad para que este tome las acciones correctivas necesarias, además debe registrarse en la minuta de vigilancia.
- El presentado solo puede ingresar dos (2) veces por mes al club. El sistema deshabilita directamente la posibilidad de ingreso para una tercera vez de un presentado.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-ingeventos-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE INVITADOS PARA EVENTOS

**OBJETIVO**

- ✓ Ejercer el control sobre el ingreso y salida de invitados a los eventos.
- ✓ Garantizar al cliente (encargado del evento) que solo ingresen las personas autorizadas por él.

**ALCANCE**

Desde la llegada e ingreso del invitado, hasta la salida del mismo.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un invitado para evento llega a la portería.

**RESPONSABLE**

Vigilante de portería y Coordinador de Seguridad.

**ACTIVIDADES**

**Ingreso de Invitados para eventos**

1. El invitado para eventos llega a la portería del club.
2. El vigilante pide a la persona el nombre del evento al cual se dirige.
3. El vigilante revisa en los memorandos de eventos, si este se encuentra.
4. ¿El evento se realizará este día?  
 SI: Continúe en el paso 6.  
 NO: Continúe en el paso 5.
5. El vigilante le comunica a la persona que no puede ingresar al club y se finaliza el procedimiento.
6. El vigilante revisa en la lista de invitados, si la persona se encuentra.
7. ¿El invitado está en la lista?  
 SI: Continúe en el paso 8.  
 NO: Continúe en el paso 5.
8. El vigilante permite la entrada al invitado indicándole por donde debe dirigirse.

**Salida de invitados para eventos**

9. El vigilante permite la salida al invitado para eventos.
10. FIN DEL PROCEDIMIENTO

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-ingeventos-01

**INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE INVITADOS PARA EVENTOS**

- Los auxiliares de portería deben revisar diariamente los eventos programados.
- Sólo pueden ingresar los vehículos particulares previamente registrados y autorizados en el memorando que pertenece al evento.
- La Coordinadora de eventos debe solicitarle al cliente la lista de invitados para entregarla al auxiliar de portería. Los auxiliares de portería están encargados de revisar este listado cada vez que un invitado se presente para un evento y guiarlos en la ubicación del mismo.
- Cuando exista alta congestión de personas que ingresan a los eventos, el representante del evento está encargado de ubicar una persona en la portería para indicar la ubicación en donde se estará realizando el evento.
- Las personas que no se encuentren en la lista de invitados, no pueden ingresar al evento por ningún motivo.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



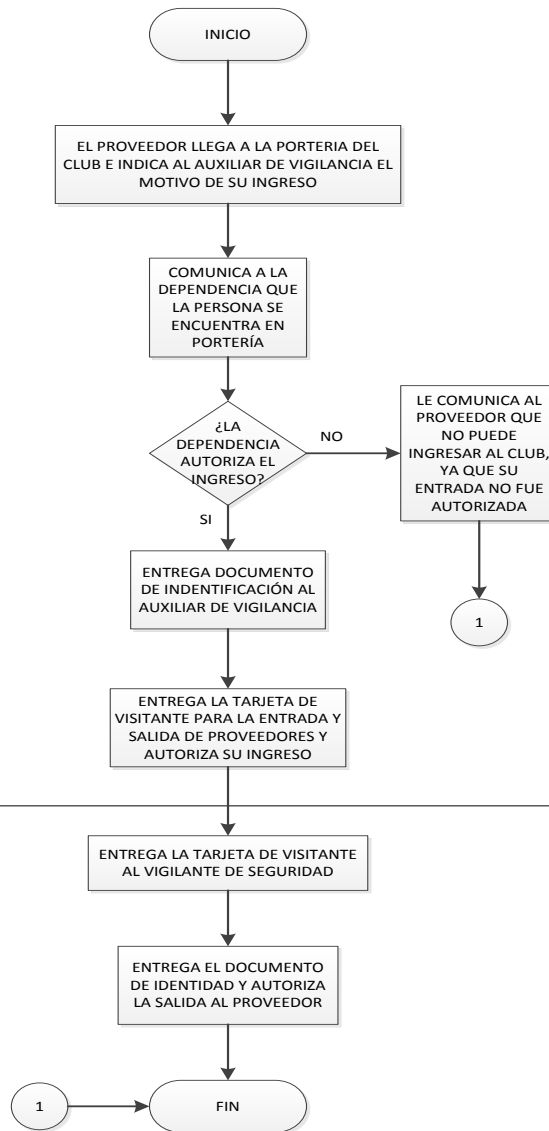
**DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE PROVEEDORES, DECORADORES Y/O ALQUILERES

AUXILIAR DE PORTERÍA

INGRESO DE PROVEEDORES

SALIDA DE PROVEEDORES



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-ingprov-01

**PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE PROVEEDORES, DECORADORES Y/O ALQUILERES**

**OBJETIVO**

Efectuar control sobre el ingreso y salida de proveedores, decoradores y/o alquileres, verificando su operación dentro del club.

**ALCANCE**

Desde la llegada y entrada del proveedor hasta la salida del mismo.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un proveedor llega a la portería del club.

**RESPONSABLE**

Auxiliar de Portería y Coordinador de Seguridad.

**ACTIVIDADES**

**Ingreso de Proveedores**

1. El proveedor llega a la portería del club e indica al vigilante cual es el motivo de su ingreso.
2. El vigilante se comunica con la dependencia que el proveedor visitará.
3. ¿El área autoriza el ingreso?  
SI: Continúe en el paso 5.  
NO: Continúe en el paso 4.
4. El vigilante le comunica al proveedor que no puede ingresar al club, ya que su entrada no fue autorizada, y se finaliza este procedimiento.
5. El vigilante entrega la tarjeta de visitante al proveedor y autoriza su ingreso al club.

**Salida de Proveedores**

6. El vigilante recibe la tarjeta de visitante y autoriza la salida del proveedor.
7. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-ingprov-01

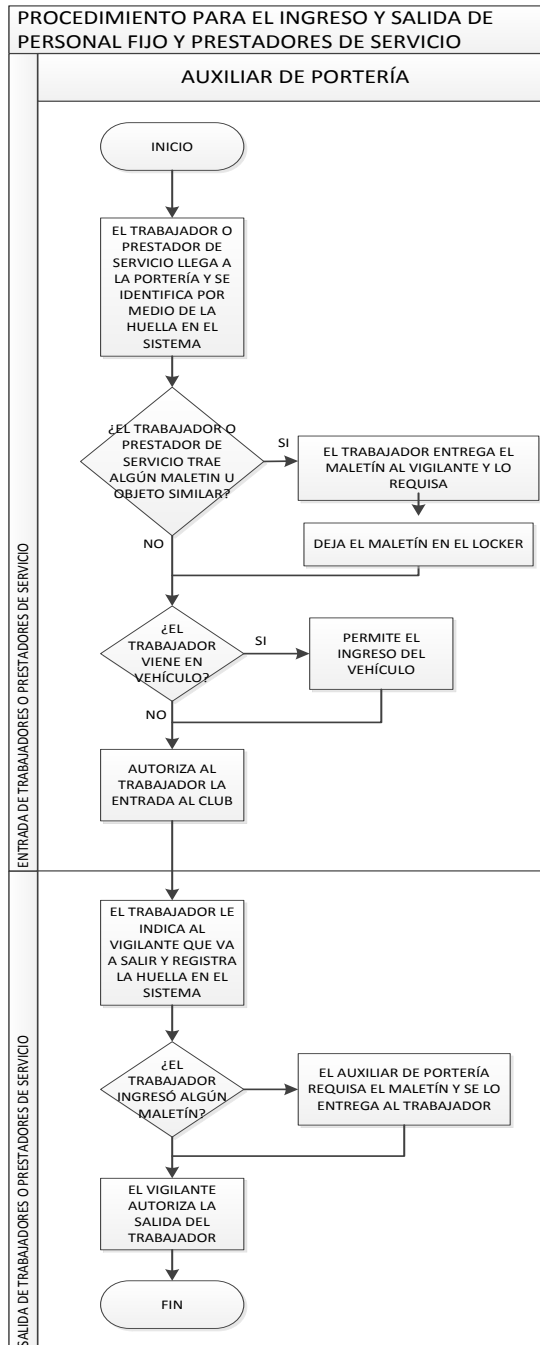
**INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE PROVEEDORES, DECORADORES Y/O ALQUILERES**

- El ingreso de todo proveedor, decorador y/o alquileres debe ser autorizado por el área correspondiente.
- Todo ingreso autorizado, debe ser registrado en el “Libro de Ingreso y Salidas”.
- El ingreso de los proveedores para el área de almacén se hará en el horario establecido para la recepción de mercancías Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 11 a.m. Todo ingreso por fuera de este horario debe tener la autorización expresa del recibidor.
- Diez minutos después de la entrada del proveedor, el auxiliar de vigilancia debe comunicarse con el área a la cual se dirige este y preguntar si efectivamente se encuentra en ese lugar.
- Cualquier irregularidad de la operación del ingreso de los proveedores debe comunicarse al coordinador de seguridad para que este tome las acciones correctivas necesarias, además registrarse en la minuta de vigilancia.
- En caso de pérdida de la tarjeta, la persona se hace responsable del pago de la misma de acuerdo a las tarifas vigentes. El costo de esta es de \$5.000 pesos.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-ingtrabj-01

<b>PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE PERSONAL DIRECTO Y PRESTADORES DE SERVICIO</b>
<p><b>OBJETIVO</b> Ejercer control sobre el ingreso o salida de los trabajadores fijos y prestadores de servicio de las instalaciones del club.</p> <p><b>ALCANCE</b> Desde la llegada e ingreso del trabajador o prestador de servicio a la portería del club, hasta la salida del mismo.</p> <p><b>PERIODICIDAD</b> Cada vez que un trabajador o prestador de servicio llegue a la portería del club.</p> <p><b>RESPONSABLE</b> Auxiliar de Vigilancia y Coordinador de Seguridad.</p> <p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p><b>Entrada al club</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El trabajador o prestador de servicio llega a la portería y se identifica por medio de la huella en el sistema.</li> <li>2. ¿El trabajador o prestador de servicio trae algún maletín u objeto similar? SI: Continúe en el paso 3. NO: Continúe en el paso 4.</li> <li>3. El trabajador o prestador de servicio entrega el maletín al vigilante.</li> <li>4. ¿El trabajador o prestador de servicio viene en vehículo? SI: Continúe en el paso 5. NO: Continúe en el paso 6.</li> <li>5. El vigilante permite el ingreso del vehículo indicando el estacionamiento para trabajadores.</li> <li>6. El vigilante autoriza la entrada al club.</li> </ol> <p><b>Salida del club</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. El trabajador le indica al vigilante que va a salir y registra la huella en el sistema.</li> <li>8. El vigilante autoriza la salida del trabajador.</li> <li>9. FIN DEL PROCEDIMIENTO</li> </ol>

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-ingtrabj-01

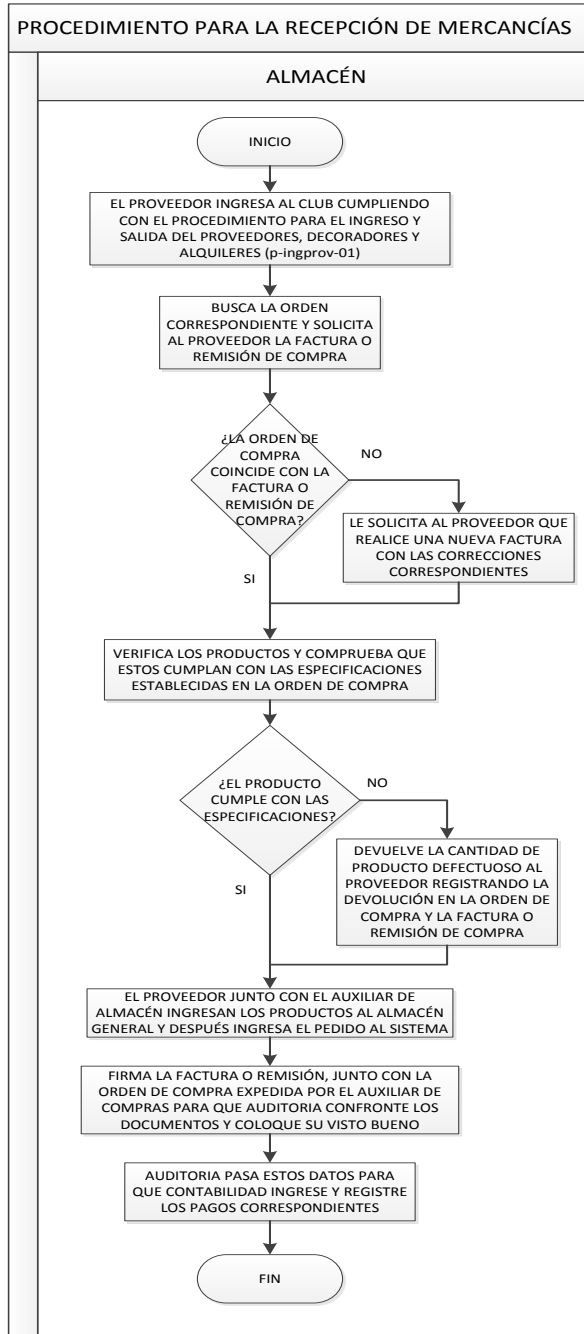
**INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE PERSONAL FIJO Y PRESTADORES DE SERVICIO**

- Los trabajadores y prestadores de servicio solo pueden ingresar al club únicamente en sus horarios de trabajo.
- Los trabajadores y prestadores de servicios deben ingresar solos a las instalaciones del club, es decir sin acompañantes (hijos, esposa, amigos, etc.) que sean ajenos al club.
- Todo maletín u objeto similar debe ser requisado y será dejado en el locker de trabajadores.
- El ingreso de herramientas de trabajo y uniformes deben ser revisadas en la portería.
- Cualquier anomalía debe ser informada inmediatamente al Coordinador de Seguridad y registrada en la minuta de vigilancia.
- Cuando el trabajador salga del club, debe informar al vigilante de portería para registrar su salida por medio de la huella en el sistema.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-recmerc-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

**OBJETIVO**

Velar por el ingreso de la mercancía bajo las especificaciones requeridas (cantidad, calidad, precio)

**ALCANCE**

Desde el ingreso del proveedor hasta el registro de los pagos a proveedores.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que se recepcione mercancía.

**RESPONSABLES**

Recibidor, Auxiliar de Compras, Auditoría.

**ACTIVIDADES**

1. El proveedor ingresa al club cumpliendo con el procedimiento para el ingreso y salida de proveedores, decoradores y alquileres (p-ingprov-01).
2. El recibidor busca la orden de compra correspondiente y solicita al proveedor la factura o remisión de compra.
3. ¿La orden de compra coincide con la factura o remisión de compra?  
 SI: Continúe en el paso 6.  
 NO: Continúe en el paso 4.
4. El recibidor realiza una factura provisional, y la hace firmar al proveedor.
5. El recibidor le solicita al proveedor que realice una nueva factura con las correcciones correspondientes.
6. El recibidor verifica los productos y comprueba que estos cumplan con las especificaciones establecidas en la orden de compra.
7. ¿El producto cumple con las especificaciones?  
 SI: Continúe en el paso 9.  
 NO: Continúe en el paso 8.
8. El recibidor devuelve la cantidad de producto defectuoso al proveedor registrando la devolución en la orden de compra y la factura o remisión de compra.
9. El proveedor ingresa la mercancía al almacén y junto con el recibidor la ubican en el lugar destinado para esta.
10. El recibidor firma la factura o remisión junto con la orden de compra expedida por el Coordinador de Compras, para que auditoría confronte los documentos y coloque su visto bueno.
11. Auditoría pasa estos documentos para que contabilidad ingrese y registre los pagos correspondientes.
12. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-recmerc-01

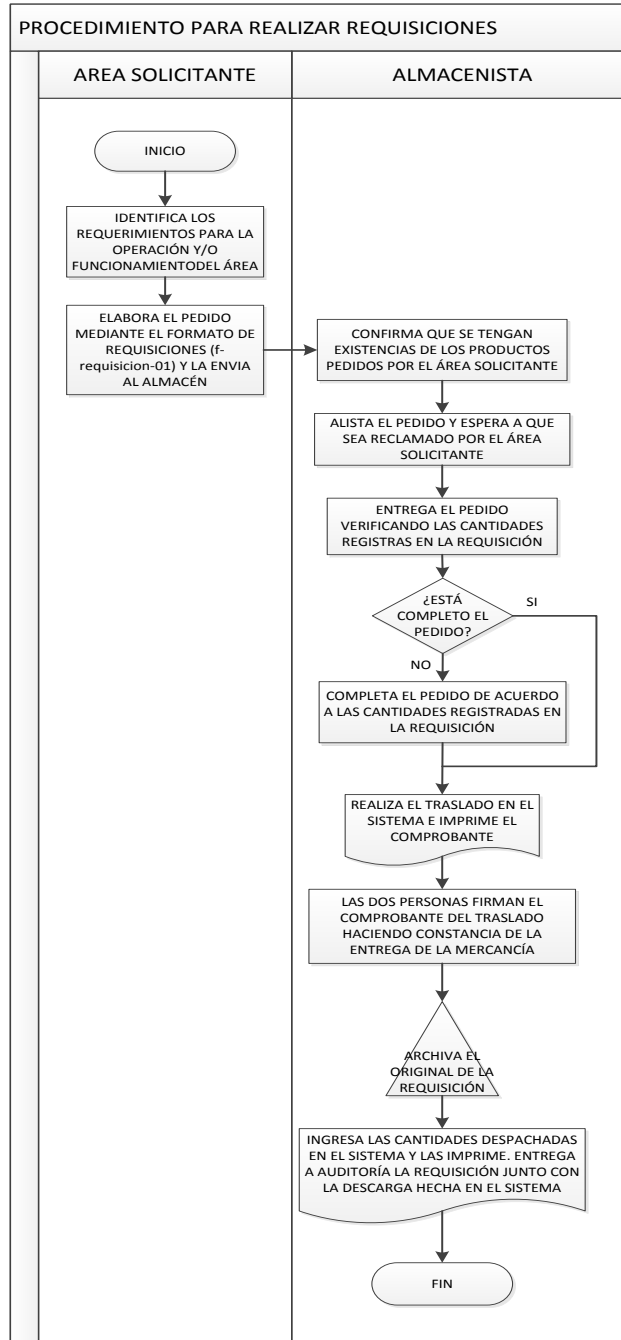
### INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

- Cuando ingresan los proveedores de carnes, frutas y verduras, el receptor debe comunicar al chef operativo y/o porcionador para verificar las especificaciones de los productos.
- Cuando una porción del pedido no cumple con las especificaciones establecidas, se hace la respectiva devolución del producto y la anotación en la orden de compra, la factura. En el momento que el proveedor ingrese de nuevo, se volverá a realizar el procedimiento para la recepción de mercancías. (p-recmerc-01).
- El encargado de almacén debe verificar que la factura coincida con su orden de compra antes de enviarlas a auditoría.
- Inmediatamente se recepcione la mercancía y se verifiquen los documentos, se debe hacer el ingreso en el sistema.
- Cuando se haga una compra especial, una vez llegue el producto se debe solicitar al encargado del área en donde se requiere, para que verifique sus características.
- La recepción de productos provenientes de una compra especial puede hacerse en el área solicitante, la cual será la responsable de la verificación de la factura y de la calidad del producto. Una vez se haya finalizado esta recepción, se debe entregar la factura al receptor para que sea incluida en el sistema inmediatamente.
- El receptor debe acompañar al proveedor durante todo el proceso de recepción de mercancía.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-requisicion-01

### PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR REQUISICIONES

**OBJETIVO**

Abastecer las diferentes áreas del club con los productos y cantidades necesarias de bebidas, alimentos, suministros, etc. para velar por el buen funcionamiento del mismo.

**ALCANCE**

Desde la identificación de los requerimientos del área hasta el despacho de la requisición por parte del almacén.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que cualquiera de las áreas requiera de una requisición.

**RESPONSABLE**

Encargado del área solicitante y Almacenista.

**ACTIVIDADES**

1. El encargado del área solicitante identifica los requerimientos para la operación y/o funcionamiento del área.
2. El encargado del área solicitante elabora el pedido mediante el formato de requisiciones (f-requisicion-01) y la envía al almacén.
3. El auxiliar de almacén revisa que se tengan existencias de los productos pedidos por el área solicitante.
4. El auxiliar de almacén alista el pedido y espera a que sea reclamado por el área solicitante.
5. El auxiliar de almacén entrega el pedido entregando las cantidades registradas en la requisición.
6. ¿Está completo el pedido?  
 SI: Continúe en el paso 8.  
 NO: Continúe en el paso 7.
7. El auxiliar de almacén completa el pedido de acuerdo a las cantidades registradas en la requisición.
8. El auxiliar de almacén firma la requisición al igual que la persona que recibe el la mercancía.
9. El auxiliar de almacén archiva el original de la requisición.
10. Almacén ingresa las cantidades despachadas en el sistema y las imprime.
11. Entrega a auditoría la requisición junto con la descarga hecha en el sistema.
12. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

- f-reqbprov-01: Formato de requisición bar provincia.
- f-reqbpiscina-01: Formato de requisición bar piscina.
- f-reqbbolos-01: Formato de requisición bar bolos.
- f-reqbbillar-01: Formato de requisición bar billares.
- f-reqaseoylav-01: Formato de solicitud de suministros de aseo y lavandería.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i--01

### INSTRUCTIVO PARA REALIZAR REQUISICIONES

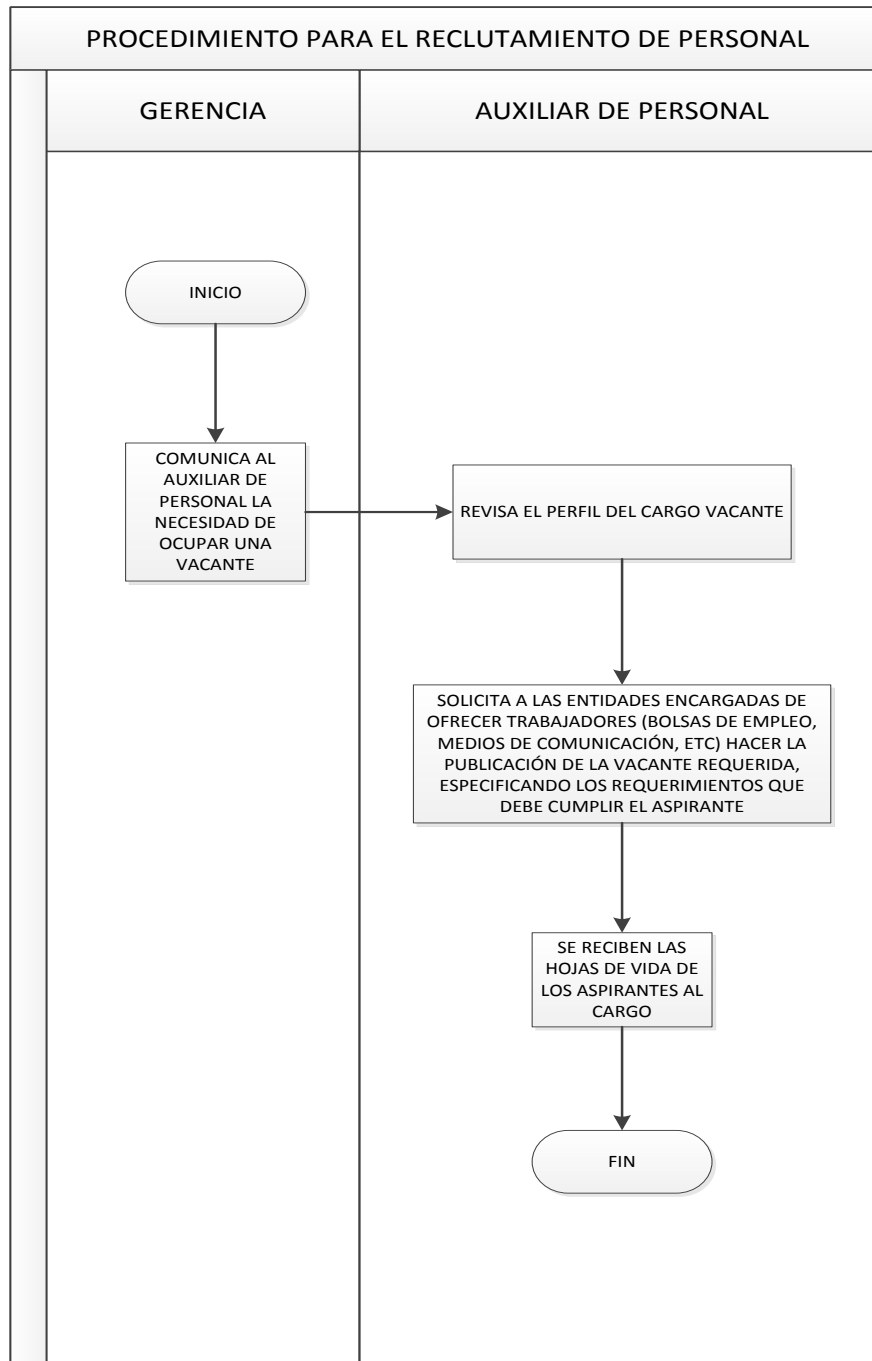
- El área que solicita la requisición, se encarga directamente de recoger la mercancía solicitada. En caso de ser necesario que otra persona colabore con el traslado, el almacén se comunica con los parqueros para que presten dicho servicio.
- Tanto la persona que solicita como la persona que despacha, deben verificar que los productos y cantidades despachados correspondan con lo consignado en la requisición.
- En el momento de la entrega de la mercancía, la persona que recibe y el que despacha, deben firmar el recibido para dejar constancia de la conformidad del despacho
- El inventario del almacén debe mantenerse actualizado en el sistema.
- La papelería y suministros requeridos por las oficinas o portería no necesitan de una requisición para realizar el traslado, pero deben firmar el comprobante de salida de la mercancía.
- Días estipulados para realizar las requisiciones dependiendo del área permitida para hacer pedidos y según el tipo de formato:

AREA SOLICITANTE	DÍA PARA REALIZAR REQUISICIONES	FORMATO
Bar Piscina	Miércoles o Jueves semanalmente	f-reqbpiscina-01
Bar Billares	Miércoles o Jueves semanalmente	f-reqbillar-01
Bar Bolos	Miércoles o Jueves semanalmente	f-reqbolos-01
Bar Provincia	Miércoles o Jueves semanalmente	f-reqprov-01
Lavandería	Viernes o Sábados cada 15 días	f-reqaseoylav-01
Aseo	Miércoles o Jueves cada 15 días	f-reqaseoylav-01

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-recpersonal-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

**OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias para citar aquellas personas potencialmente calificadas para ocupar un cargo.

**ALCANCE**

Desde que aparece la necesidad de ocupar una vacante hasta que se reciben las hojas de vida de los aspirantes.

**RESPONSABLES**

Auxiliar de Personal.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que se necesite ocupar una vacante.

**ACTIVIDADES**

1. El Gerente comunica a la Coordinadora de Talento Humano la necesidad de ocupar una vacante.
2. La Coordinadora de Talento Humano revisa el perfil del cargo vacante.
3. La Coordinadora de Talento Humano solicita a las entidades encargadas de reclutamiento de personal (bolsas de empleo, medios de comunicación, etc.) hacer la publicación de la vacante requerida, especificando los requerimientos que debe cumplir el aspirante.
4. Se reciben las hojas de vida de los aspirantes al cargo.
5. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-recpersonal-01

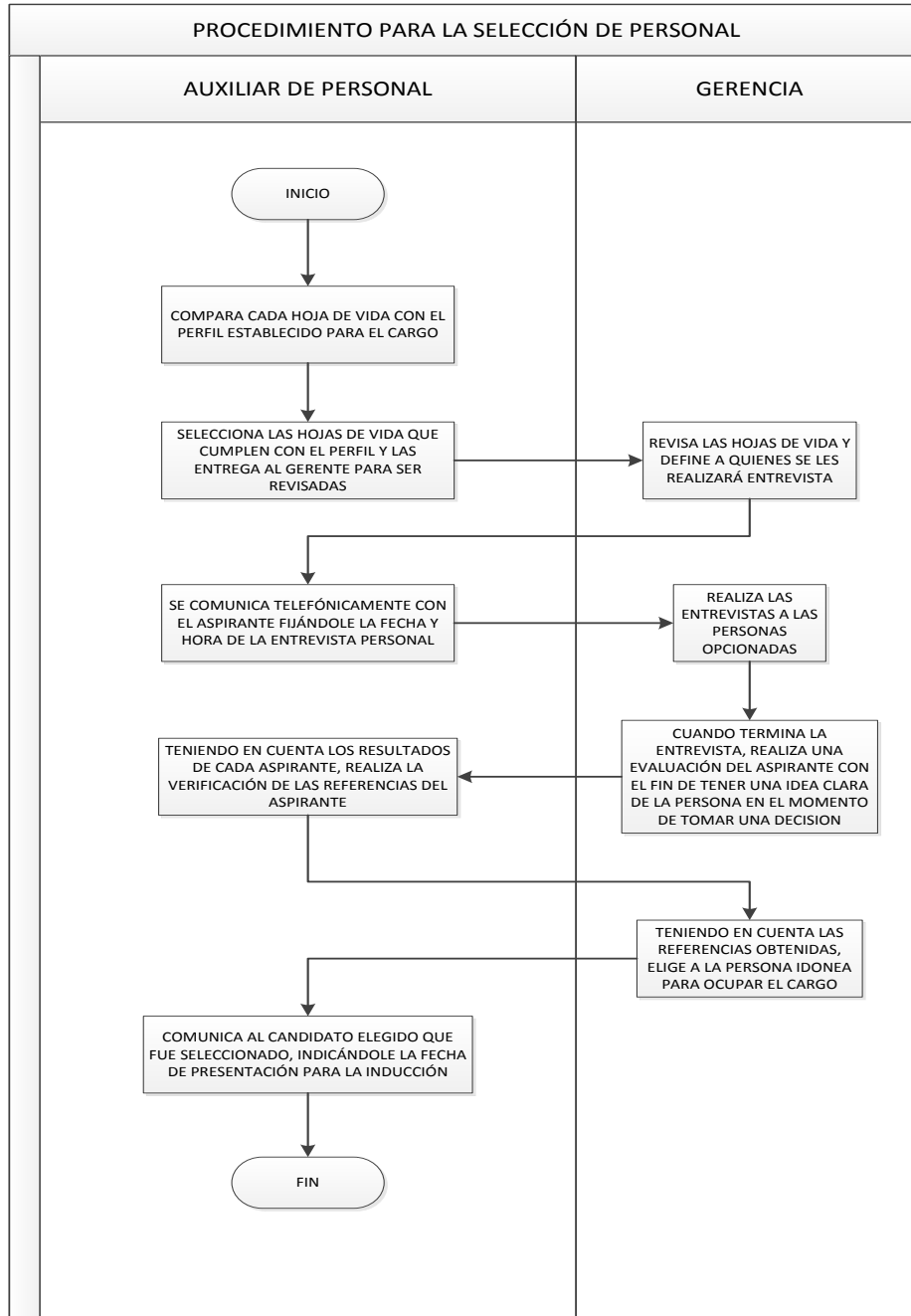
### INSTRUCTIVO PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

- La Gerencia es la encargada de revisar el perfil de la vacante, haciendo los correctivos pertinentes si considera necesario.
- La Auxiliar de Personal teniendo en cuenta la vacante que se tiene, realiza la solicitud vía telefónica o personalmente de las hojas de vida a la bolsa de empleo del SENA o a las diferentes bolsas de empleo que ofrecen el servicio de reclutamiento de personal, especificando el perfil deseado.
- La Auxiliar de Personal también debe buscar colaboración por parte del área que lo solicita, para que especifique de la mejor manera el perfil que se está buscando y en lo posible puedan postular personas confiables.
- En el club no se elabora ningún comunicado interno pero las personas de igual manera pueden postularse para la vacante existente.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-selpersonal-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL

**OBJETIVO**

Seleccionar el personal más apto para ocupar una vacante proporcionándole seguridad al club.

**ALCANCE**

Desde la revisión de las hojas de vidas hasta la selección de la persona que ocupará la vacante.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que se necesite la ocupación de una vacante

**RESPONSABLES**

Auxiliar de Personal y Gerencia.

**ACTIVIDADES**

1. La Coordinadora de Talento Humano compara cada hoja de vida con el perfil establecido para el cargo.
2. La Coordinadora de Talento Humano selecciona las hojas de vida que cumplen con el perfil y las entrega al gerente ser revisadas.
3. El gerente revisa las hojas de vida y define a quien se les realizará entrevista.
4. La Coordinadora de Talento Humano se comunica telefónicamente con el aspirante fijándole la fecha y hora de la entrevista personal.
5. El gerente realiza las entrevistas a las personas opcionadas.
6. Cuando la entrevista termina, el gerente realiza una evaluación del aspirante con el fin de tener una idea clara en el momento en que requiera tomar una decisión.
7. A partir de los resultados obtenidos, la coordinadora de talento humano realiza la verificación de las referencias del aspirante.
8. El gerente a partir de las referencias obtenidas, elige a la persona más opcionada para ocupar el cargo.
9. La Coordinadora de Talento Humano comunica al candidato elegido que fue seleccionado, indicándole la fecha de presentación para la inducción.
10. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-selpersonal-01

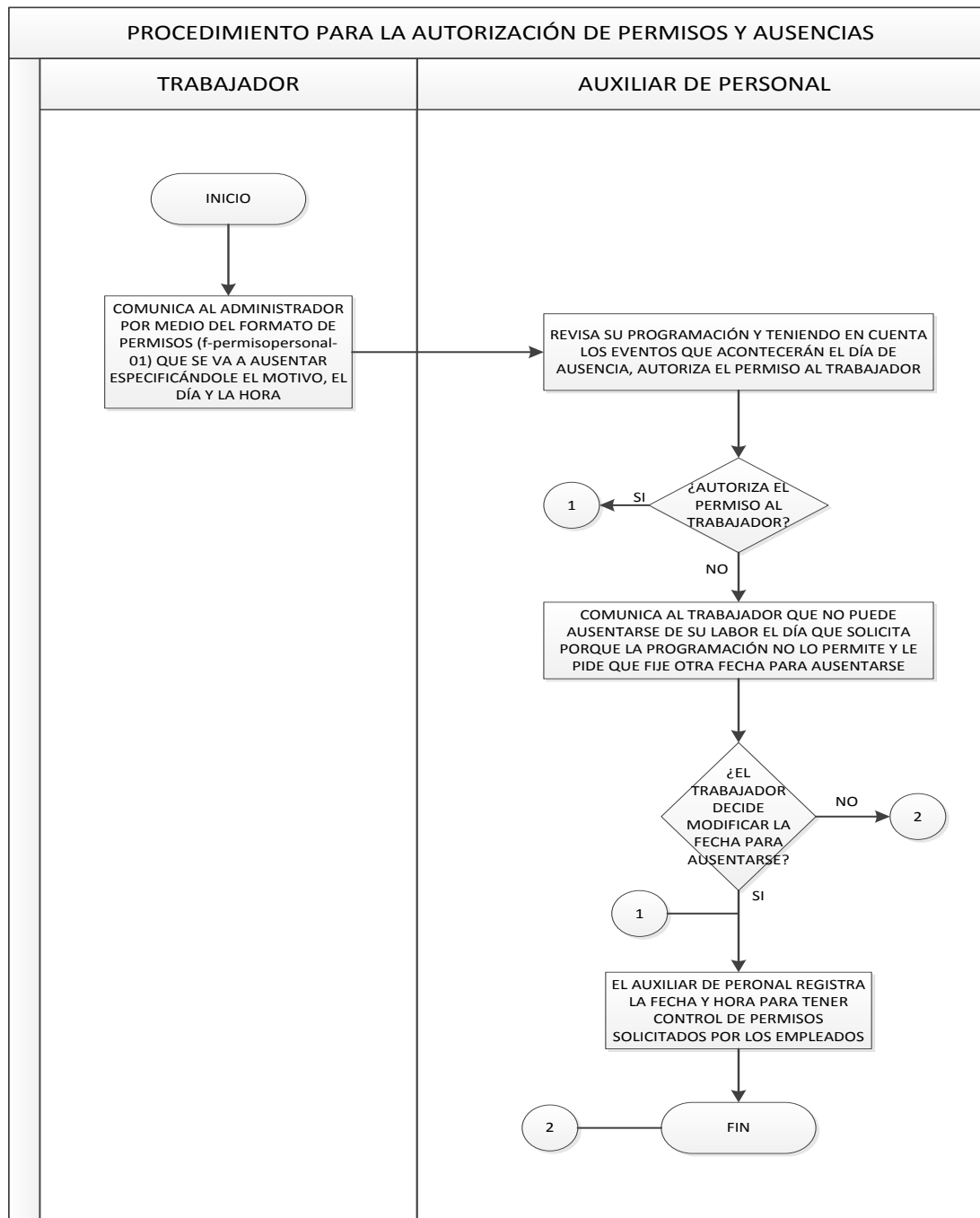
### INSTRUCTIVO PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL

- Toda persona preseleccionada a ocupar la vacante, se le debe hacer la respectiva verificación de referencias.
- Toda persona que se vincule directamente por el club, deben someterse a un examen médico ocupacional de ingreso para conocer el estado físico de la persona.
- La única persona encargada de realizar las entrevistas y seleccionar el candidato para ocupar la vacante, es el Gerente.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-permisos-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISOS Y AUSENCIAS

**OBJETIVO**

Controlar de forma efectiva la autorización de permisos y ausencia evitando el deterioro del servicio por faltantes de personal.

**ALCANCE**

Desde que se comunica la necesidad de ausentarse hasta que se autoriza el permiso.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un trabajador solicite un permiso.

**RESPONSABLES**

Administrador y Gerente.

**ACTIVIDADES**

1. El trabajador comunica a la Coordinadora de Talento Humano por medio de una carta que se va a ausentar, especificándole el motivo, el día y la hora.
2. La Coordinadora de Talento Humano revisa su programación y teniendo en cuenta los eventos que acontecerán el día de ausencia, autoriza el permiso al trabajador.
3. ¿La Coordinadora de Talento Humano autoriza el permiso al trabajador?  
SI: Continúe en el paso 6.  
NO: Continúe en el paso 4.
4. La Coordinadora de Talento Humano comunica al trabajador que no se puede ausentar de su labor el día que solicita porque la programación no lo permite y le pide que fije otra fecha para ausentarse.
5. ¿El trabajador decidió modificar la fecha para ausentarse?  
SI: Continúe en el paso 6.  
NO: FIN DEL PROCEDIMIENTO.
6. La Coordinadora de Talento Humano informa al trabajador que se puede ausentar el día y hora solicitada.
7. La Coordinadora de Talento Humano informa al trabajador que debe enviar una carta al Gerente, indicando el día y la hora que se va a ausentar para que sea autorizado el permiso y firmado por él.
8. El trabajador procede a entregar la carta al Gerente para que se autorice el permiso.
9. El trabajador entrega a la Coordinadora de Talento Humano la carta para que sea firmada y se quede con la copia de éste.
10. La Coordinadora de Talento Humano registra la fecha y hora para tener el control de los permisos solicitados por los empleados.
11. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-permisos-01

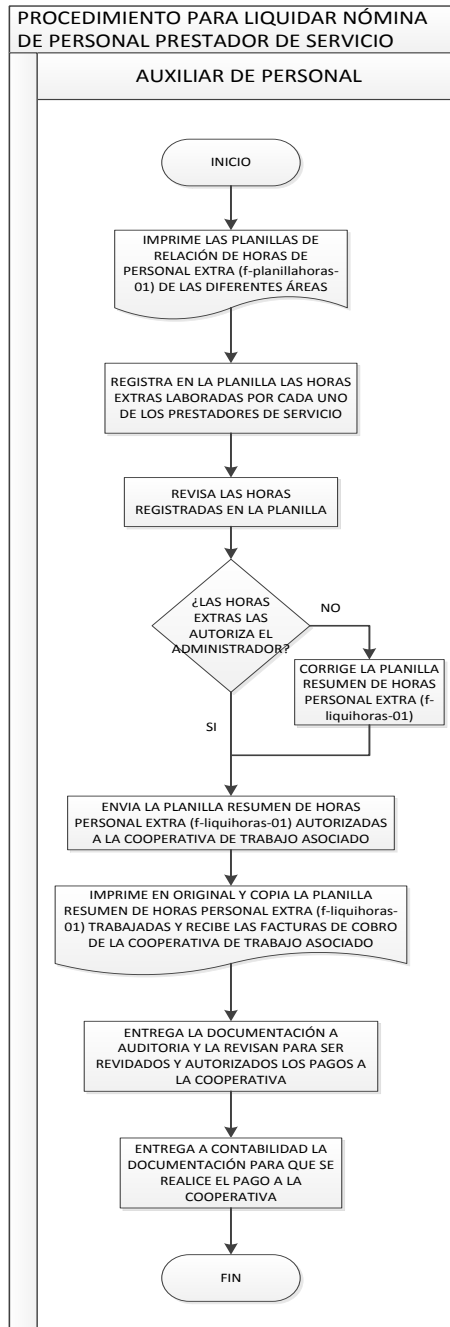
### INSTRUCTIVO PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISOS Y AUSENCIAS

- En caso de tratarse de citas médicas programadas, el trabajador debe comunicar con mínimo de 2 días de anticipación al Administrador o Gerente según sea el caso.
- El caso de requerirse un permiso de personal operativo, debe dirigirse el permiso al Administrador; en caso de ser personal administrativo se dirigirá a la Gerencia.
- Los permisos se manejan dependiendo de la necesidad por la cual se solicite; bien sea por calamidad doméstica, permiso no remunerado, cita médica, etc.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-nominaext-01

<b>PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDAR NÓMINA DE PERSONAL PRESTADOR DE SERVICIO</b>
<p><b>OBJETIVO</b> Relacionar correctamente las horas laboradas de cada prestador de servicio brindando seguridad en la cancelación de nómina.</p> <p><b>ALCANCE</b> Desde que se receptionan las relaciones de horas del personal hasta que se hace el pago respectivo.</p> <p><b>PERIODICIDAD</b> Quincenalmente.</p> <p><b>RESPONSABLES</b> Auxiliar de Personal.</p> <p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Coordinador de Talento Humano imprime las planillas de relación de horas personal extra (f-planillahoras-01) de las diferentes áreas.</li> <li>2. El Coordinador de Talento Humano registra en la planilla las horas extras laboradas por cada uno de los prestadores de servicio.</li> <li>3. El Coordinador de talento Humano revisa las horas registradas en la planilla.</li> <li>4. ¿Hay algún error? SI: Continúe en el paso 5. NO: Continúe en el paso 6.</li> <li>5. El Coordinador de Talento Humano corrige la planilla resumen de horas personal extra (f-planillahoras-01).</li> <li>6. EL Coordinador de Talento Humano envía la planilla resumen de horas de personal extra (f-planillahoras-01) a la Cooperativa de trabajo asociado.</li> <li>7. Imprime en original y copia la planilla resumen de horas personal extra (f-planillahoras-01) trabajadas y recibe las facturas de cobro de las cooperativas de trabajo asociado.</li> <li>8. La Coordinadora de Talento Humano entrega la documentación a Auditoría para ser revisados y autorizados los pagos a la cooperativa.</li> <li>9. La Auditora entrega la documentación a contabilidad para que se realice el pago a la cooperativa.</li> <li>10. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</li> </ol> <p><b>FORMATOS UTILIZADOS</b> f-planillahoras-01: Planilla de relación de horas personal extra.</p>

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-nominaext-01

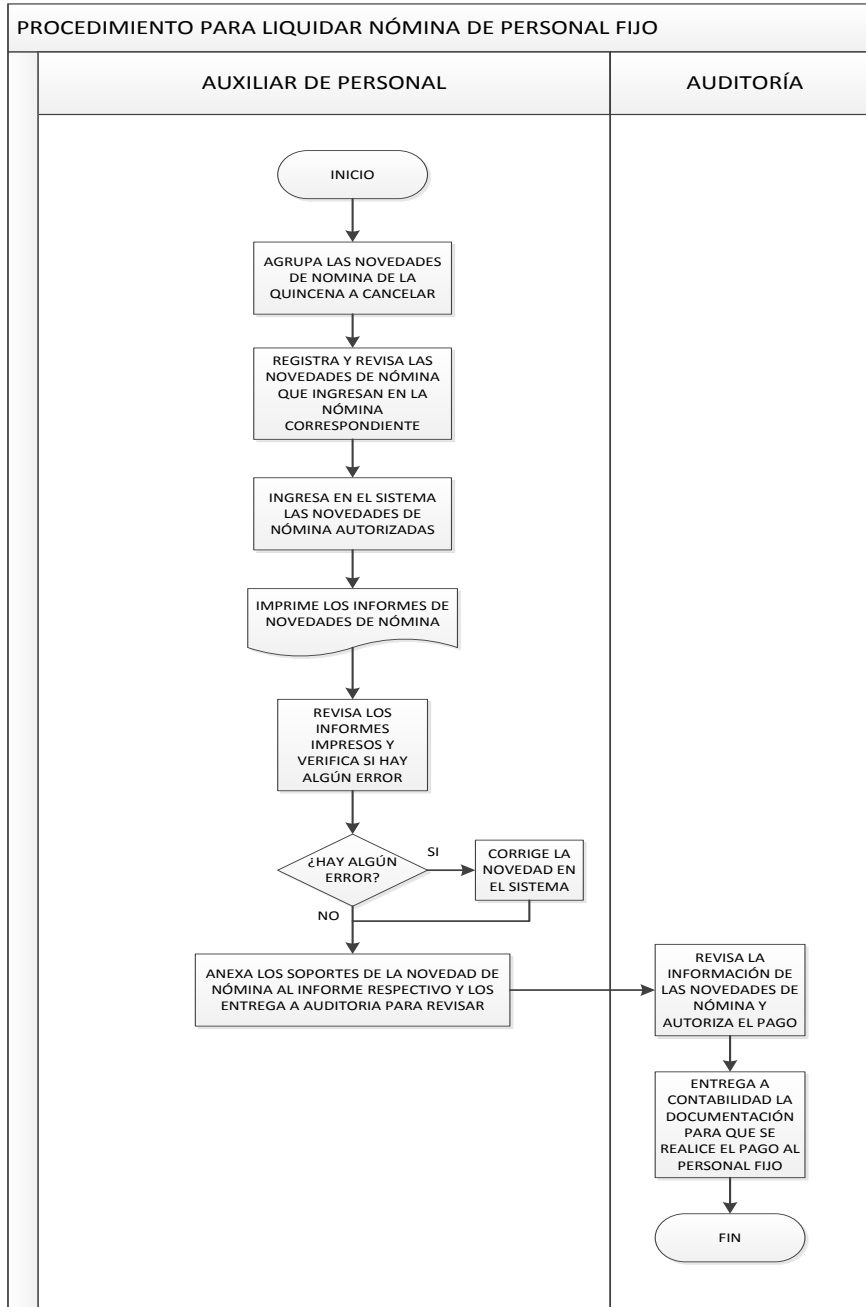
**INSTRUCTIVO PARA LIQUIDAR NÓMINA DE PERSONAL PRESTADOR DE SERVICIO**

- Las planillas de relación de horas personal extra (f-planillahoras-01), deben estar debidamente autorizadas por el Administrador después de haber explicado las razones por las cuales se laboraron horas extras. Las horas consignadas que no posean la firma de autorización no se pagarán.
- El Auxiliar de Personal debe verificar que las horas queden bien digitadas en la planilla antes de ser enviadas a la cooperativa de trabajo asociado.
- La Auxiliar de Personal y la Auditora deben verificar que las facturas de cobro de la cooperativa de trabajo asociado concuerden con los valores que se deben cancelar.
- La Auxiliar de Personal y la Auditora deben dar su visto bueno en la liquidación de la nómina de prestador de servicios, antes de enviar toda la documentación de cobro a contabilidad.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-nominafijos-01

### PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDAR NÓMINA DE PERSONAL DIRECTO

**OBJETIVO**

Relacionar correctamente la nómina que corresponde a cada trabajador de acuerdo al cumplimiento de tu labor y a su vez brindar seguridad en la cancelación de la misma.

**ALCANCE**

Desde que se relacionan las novedades de nómina hasta que se hace el pago de la misma.

**PERIODICIDAD**

Quincenalmente.

**RESPONSABLES**

Auxiliar de Personal y Auditoría.

**ACTIVIDADES**

1. La Coordinadora de Talento Humano agrupa las novedades de nómina de la quincena a cancelar.
2. La Coordinadora de Talento Humano revisa las novedades de nómina que ingresan en la nómina.
3. La Coordinadora de Talento Humano ingresa en el sistema las novedades de nómina autorizadas.
4. La Coordinadora de Talento Humano imprime los informes de novedades de nómina.
5. La Coordinadora de Talento Humano revisa los informes impresos y verifica si hay algún error.
6. ¿Hay algún error?  
 SI: Continúe en el paso 7.  
 NO: Continúe en el paso 8.
7. Corrige la novedad en el sistema e imprime el informe.
8. La Coordinadora de Talento Humano anexa los soportes de la novedad de nómina al informe respectivo y los entrega a auditoría para revisar.
9. La Auditora revisa la información de las novedades de nómina y autoriza el pago.
10. La auditora entrega la documentación a contabilidad para que se realice el pago al personal fijo.
11. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-nominafijos-01

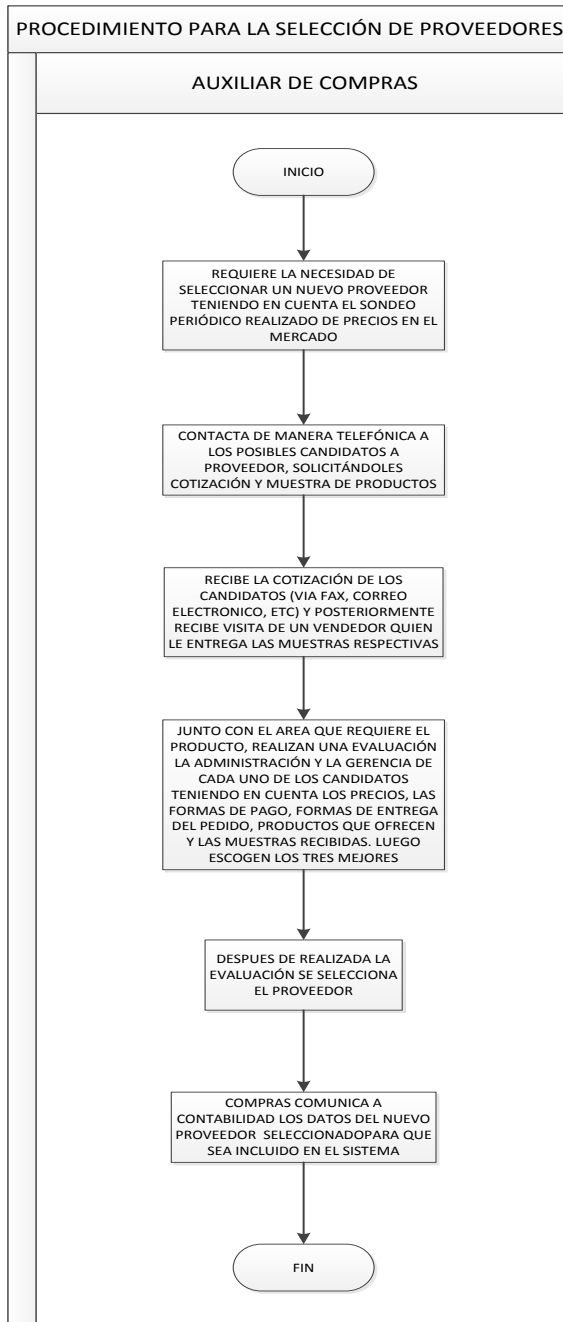
**INSTRUCTIVO PARA LIQUIDAR NÓMINA DE PERSONAL FIJO**

- Las novedades de nómina correspondientes a horas adicionales, trabajos en días dominicales y festivos, deben estar autorizadas por la Gerencia. Si las horas no se encuentran autorizadas y firmadas, no se cancelarán.
- La Auxiliar de Personal debe verificar que las novedades de nómina se carguen correctamente a cada trabajador, antes de la impresión del informe de pago de nómina.
- Para realizar el pago de las novedades de nómina incluidas, se debe enviar a contabilidad el informe de la novedad correspondiente junto con su soporte.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-selprov-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES

**OBJETIVO**

Seleccionar de manera efectiva los mejores proveedores para la Corporación Unión garantizando así, un abastecimiento con productos de alta calidad, buen precio y cumplimiento.

**ALCANCE**

Desde la necesidad de selección de un proveedor hasta que se incluye el nuevo proveedor en el sistema.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que se encuentren mejores condiciones en precio, calidad y cumplimiento en un nuevo proveedor.

**RESPONSABLES**

Auxiliar de Compras.

**ACTIVIDADES**

1. El Coordinador de Compras requiere la necesidad de seleccionar un nuevo proveedor teniendo en cuenta un sondeo periódico realizado de precios en el mercado.
2. El Coordinador de Compras contacta de manera telefónica a los posibles candidatos a proveedor y les solicita cotización y muestra de productos.
3. El Coordinador de Compras recibe las cotizaciones de los candidatos ya sea vía fax, correo electrónico, etc. Y posteriormente recibe la visita de un vendedor quien le entrega las muestras respectivas.
4. El Coordinador de Compras junto con el encargado del área que requiere el producto realizan la evaluación de cada uno de los candidatos, teniendo en cuenta los precios, la forma de pago, forma de entrega del pedido, productos que ofrecen y las muestras recibidas. Luego se escogen los tres mejores.
5. Después de realizada la evaluación se selecciona el proveedor.
6. El Coordinador de Compras comunica a contabilidad los datos del nuevo proveedor seleccionado para que sea incluido en el sistema.
7. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-selprov-01

### INSTRUCTIVO PARA LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES

- Todo proveedor que desee someterse al proceso de selección, debe enviar la cotización y las muestras de los productos ofrecidos oportunamente al Auxiliar de Compras.
- El Auxiliar de Compras debe realizar un sondeo mensual de los precios del mercado, si un proveedor diferente al seleccionado ofrece mayores ventajas, debe evaluar la posibilidad de cambiarlo.
- El Auxiliar de Compras debe realizar la evaluación de los proveedores junto con los encargados de las áreas donde se requiere el producto ya que estos son plenos conocedores de las especificaciones del mismo.

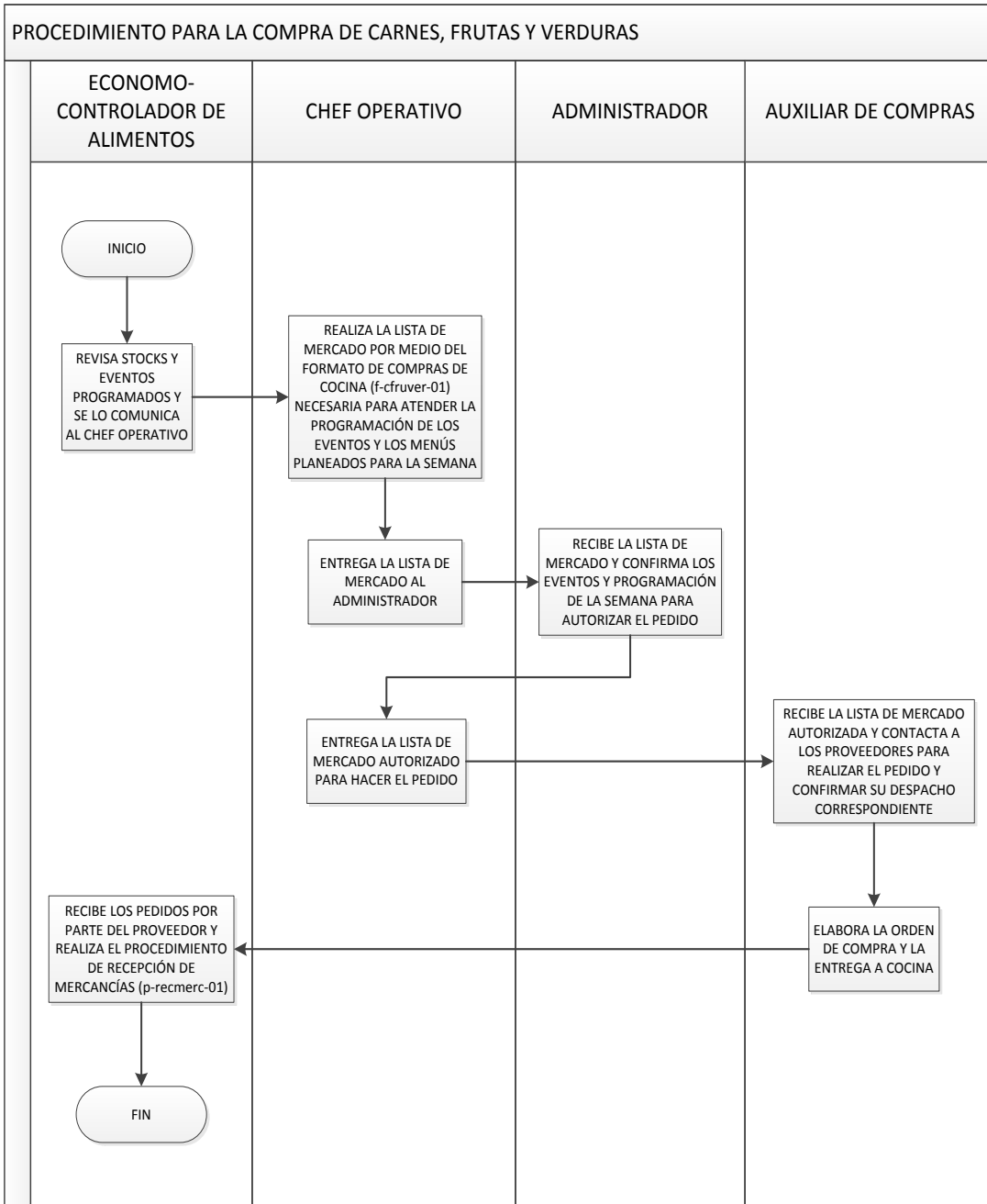
ARTÍCULOS
Alimentos y bebidas
Suministros de oficina
Artículos de aseo
Insumos mantenimiento
Suministros para eventos

- La elección de los nuevos proveedores debe estar enmarcada entre los parámetros de calidad, precio y cumplimiento.
- Teniendo en cuenta las características del producto ofrecido el Auxiliar de Compras, debe solicitar al proveedor que se haga entrega de una muestra.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



<p><b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS</p>	<p><b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión</p>	<p><b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión</p>
---	--	---

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-cfruver-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA COMPRA DE CARNES, FRUTAS Y VERDURAS

**OBJETIVO**

Permitir tanto a la cocina como a la Corporación Unión una herramienta de control en las cantidades, calidad, medidas y precios de las carnes, frutas y verduras que se requieren para la elaboración de los diferentes menús.

**ALCANCE**

Desde la revisión de stocks y eventos programado hasta la recepción de mercancías.

**PERIODICIDAD**

Dos veces a la semana.

**RESPONSABLES**

Ecónomo-Controlador de alimentos, Chef Operativo, Administrador y Auxiliar de Compras.

**DEFINICIONES**

**Lista de mercado:** Documento que relaciona las cantidades de carnes, frutas y verduras que se necesitan compras para atender la programación de los eventos y menús planeados para la semana.

**ACTIVIDADES**

**Día Lunes y Jueves**

1. El Ecónomo- Controlador de alimentos revisa stocks y los eventos programados y se lo comunica al chef operativo.
2. El chef operativo junto con el ecónomo realizan la lista de mercado por medio del formato de compras de cocina (f-cfruver-01) necesaria para atender la programación de los eventos y los menú planeados para la semana.
3. El ecónomo entrega la lista de mercado al administrador para que sea revisada.
4. El administrador recibe la lista de mercado y confirma los eventos programados y programación de la semana para autorizar el pedido.
5. Cuando el pedido es autorizado, el administrador entrega la lista de mercado ya firmada al ecónomo para que se proceda a realizar el pedido.
6. El ecónomo entrega la lista de mercado al auxiliar de compras. El auxiliar de compras recibe la lista de mercado autorizada y contacta a los proveedores para realizar el pedido y confirmar su despacho correspondiente.
7. El auxiliar de compras realiza la orden de compra y la entrega a cocina.

**Día Martes y Viernes**

8. El Ecónomo recibe los pedidos por parte de los proveedores mediante el procedimiento de recepción de mercancías (p-recmerc-01) correspondiente.
9. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-reqcoc-01: Planilla para registrar la lista de mercado necesaria.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-cfruver-01

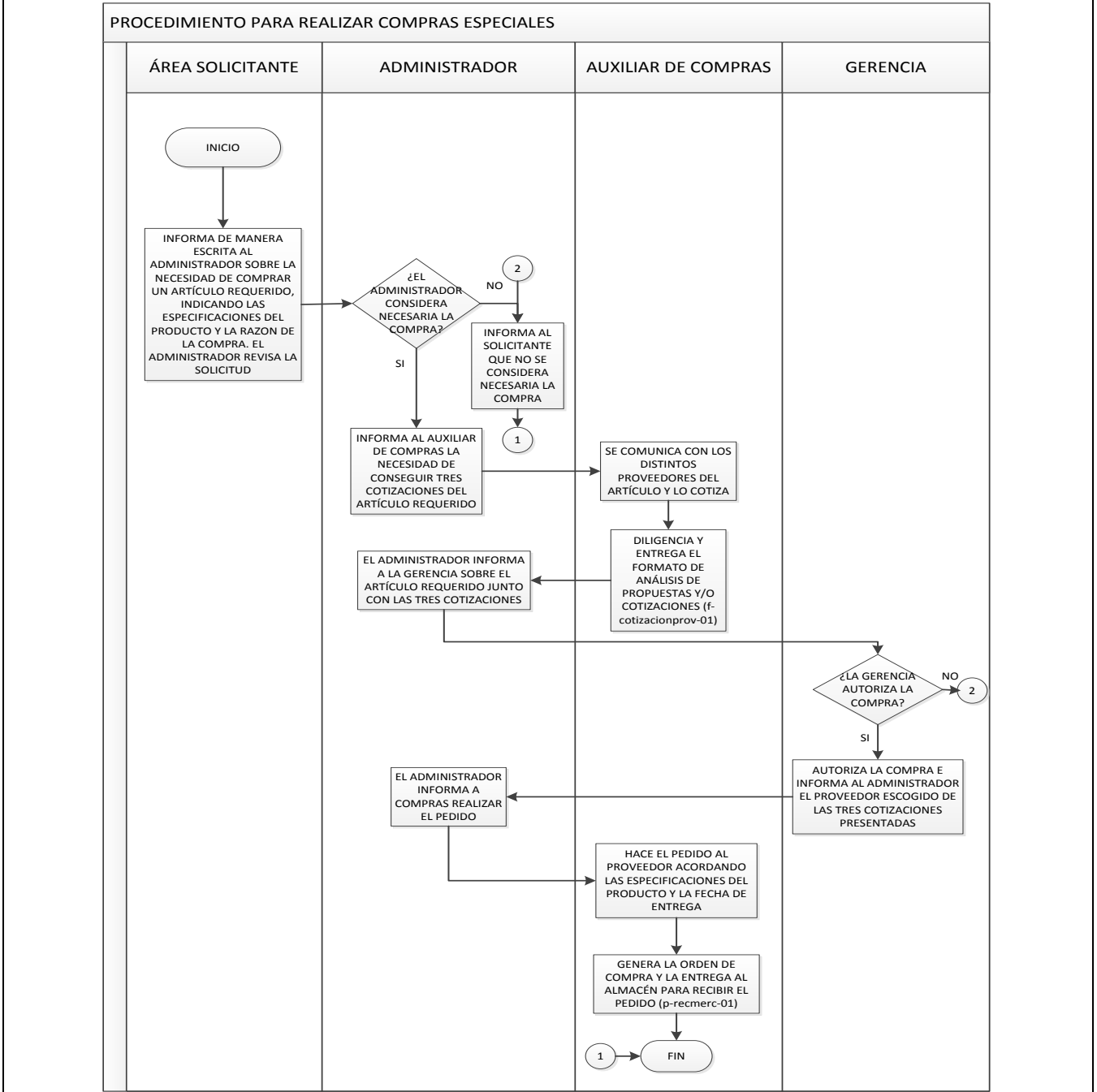
**INSTRUCTIVO PARA LA COMPRA DE CARNES, FRUTAS Y VERDURAS**

- El Chef Operativo junto con el Ecónomo realizan la lista de mercado de la cocina de socios y de personal necesaria para cumplir con la planeación de la semana.
- Todo pedido que se desee realizar, debe ser autorizado por el administrador. Sin la firma del administrador, el auxiliar de compras no está autorizado para contactar a los proveedores y realizar el pedido.
- El Ecónomo es el encargado de revisar las cantidades recibidas, el gramaje y la calidad de los productos.
- En caso de que los productos ingresen de mala calidad, se observen faltantes o no cumpla con las indicaciones de compra, serán devueltos al proveedor.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



<p><b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS</p>	<p><b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión</p>	<p><b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión</p>
---	--	---

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-compraesp-01

### PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRAS ESPECIALES

**OBJETIVO**

Establecer un mecanismo para un abastecimiento efectivo de productos que representen una compra especial para la Corporación.

**ALCANCE**

Desde que se realiza la solicitud del producto hasta que se genera la orden de compra para la recepción del pedido.

**RESPONSABLE**

Administrador, Gerencia y Auxiliar de compras.

**DEFINICIONES**

**Compra especial:** Las compras especiales son activos fijos, productos nuevos o de baja rotación requeridos por cualquiera de las áreas del club.

**ACTIVIDADES**

1. El área solicitante, informa de manera escrita al administrador sobre la necesidad de comprar un artículo requerido, indicando las especificaciones del producto y la razón de la compra. El administrador revisa la solicitud.
2. ¿El administrador considera necesaria la compra?  
SI: Continúe en el paso 4.  
NO: Continúe en el paso 3.
3. El administrador informa al solicitante que no se considera necesaria la compra. FIN DEL PROCEDIMIENTO.
4. El administrador informa a compras la necesidad de conseguir tres cotizaciones del artículo requerido.
5. El auxiliar de compras se comunica con los distintos proveedores del artículo y lo cotiza.
6. El auxiliar de compras entrega las cotizaciones requeridas al administrador.
7. El administrador informa a la gerencia sobre el artículo requerido junto con las tres cotizaciones.
8. ¿La gerencia autoriza la compra?  
SI: Continúe en el paso 9.  
NO: Continúe en el paso 3.
9. La gerencia autoriza la compra e informa al administrador el proveedor escogido de las tres cotizaciones presentadas.
10. El administrador informa a compras realizar el pedido,
11. El auxiliar de compras realiza el pedido al proveedor acordando las especificaciones del producto y la fecha de entrega.
12. El auxiliar de compras genera la orden de compra y la entrega al almacén para recibir el pedido.
13. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS:**

f-cotizacionprov-01): Formato de análisis de propuestas y/o cotizaciones

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacula Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
---	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-compraesp-01

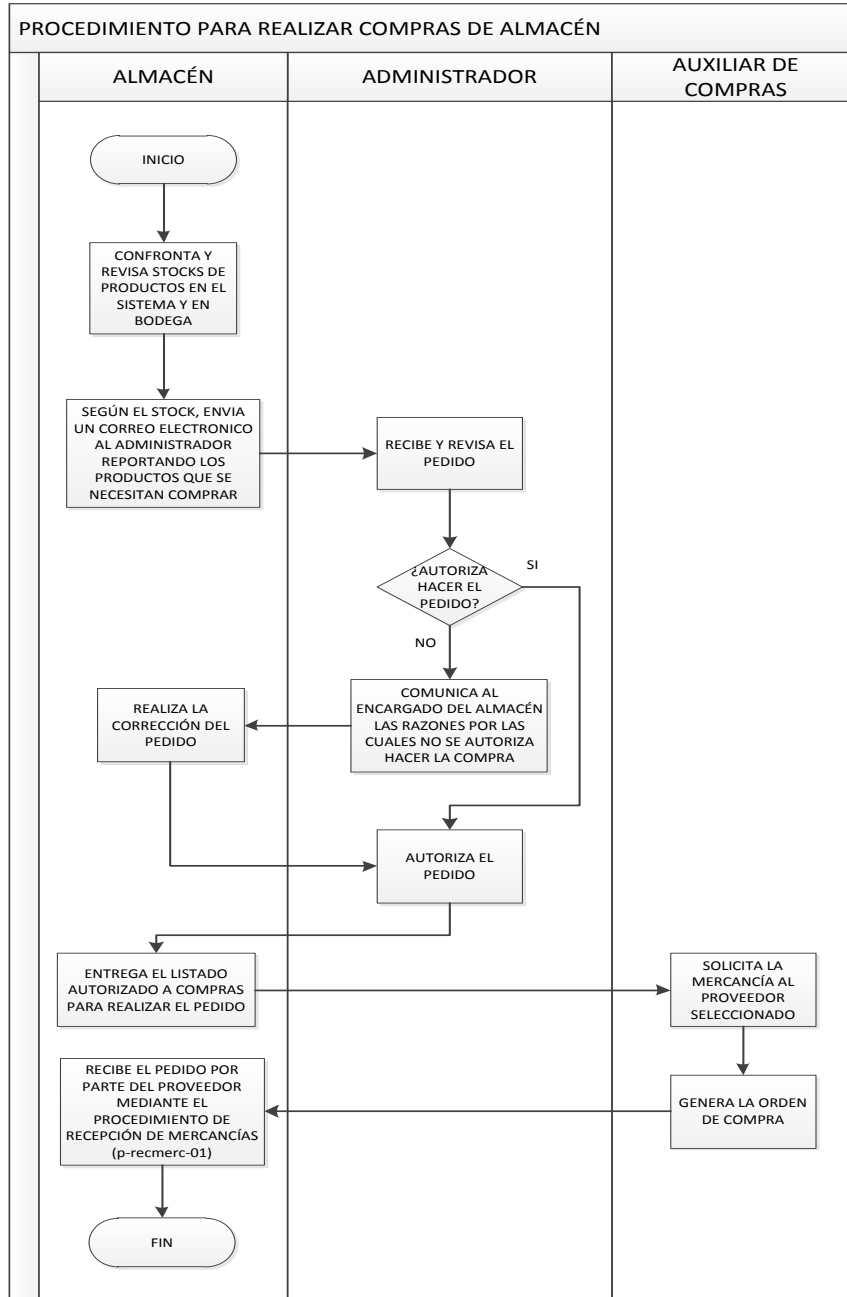
### INSTRUCTIVO PARA REALIZAR COMPRAS ESPECIALES

- Cuando se requiera hacer una compra especial, aunque se tenga un proveedor previamente seleccionado, el Auxiliar de Compras debe cotizar con los otros proveedores para poder conseguir la mejor oferta por medio de la cotización.
- Toda compra especial debe ser autorizada directamente por la Gerencia.
- El coordinador de compras no puede modificar la cantidad ni las características del producto solicitado sin la previa autorización del solicitante ni de la gerencia.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-compraalmac-01

### PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRAS DE ALMACÉN

**OBJETIVO**

Establece los parámetros que se deben seguir en las compras que permita ejercer control sobre los requisitos de calidad, precio y cumplimiento.

**ALCANCE**

Desde el chequeo de las existencias en almacén hasta la elaboración de la orden de compra.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que se realiza una compra de alimentos, bebidas y suministros.

**RESPONSABLES**

Auxiliar de Compras y Almacén.

**DEFINICIONES**

Compras de almacén: Son compras de productos de rotación normal del club, que no son directas ni especiales.

**ACTIVIDADES**

1. El encargado de bodega revisa en el sistema y en la bodega las existencias de todos los productos que suministra el almacén al club.
2. El encargado de almacén revisa cuales son los faltantes y escribe un correo electrónico dirigido a compras, reportando los productos que se necesitan comprar.
3. El coordinador de compras recibe y revisa el pedido que necesita hacer almacén.
4. ¿El coordinador de compras autoriza hacer el pedido?  
 SI: Continúe en el paso  
 NO: Continúe en el paso 5.
5. El coordinador de compras comunica al encargado del almacén las razones por las cuales no se autoriza realizar la compra.
6. El encargado del almacén realiza la corrección del pedido y la reenvía a compras.
7. Compras solicita la mercancía al proveedor seleccionado.
8. Almacén recibe el pedido y lleva la factura al coordinador de compras.
9. Compras genera la orden de compra y la imprime.
10. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS:**

f-reqalmacén-01: Formato de requisición de compras de almacén

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-compraalmac-01

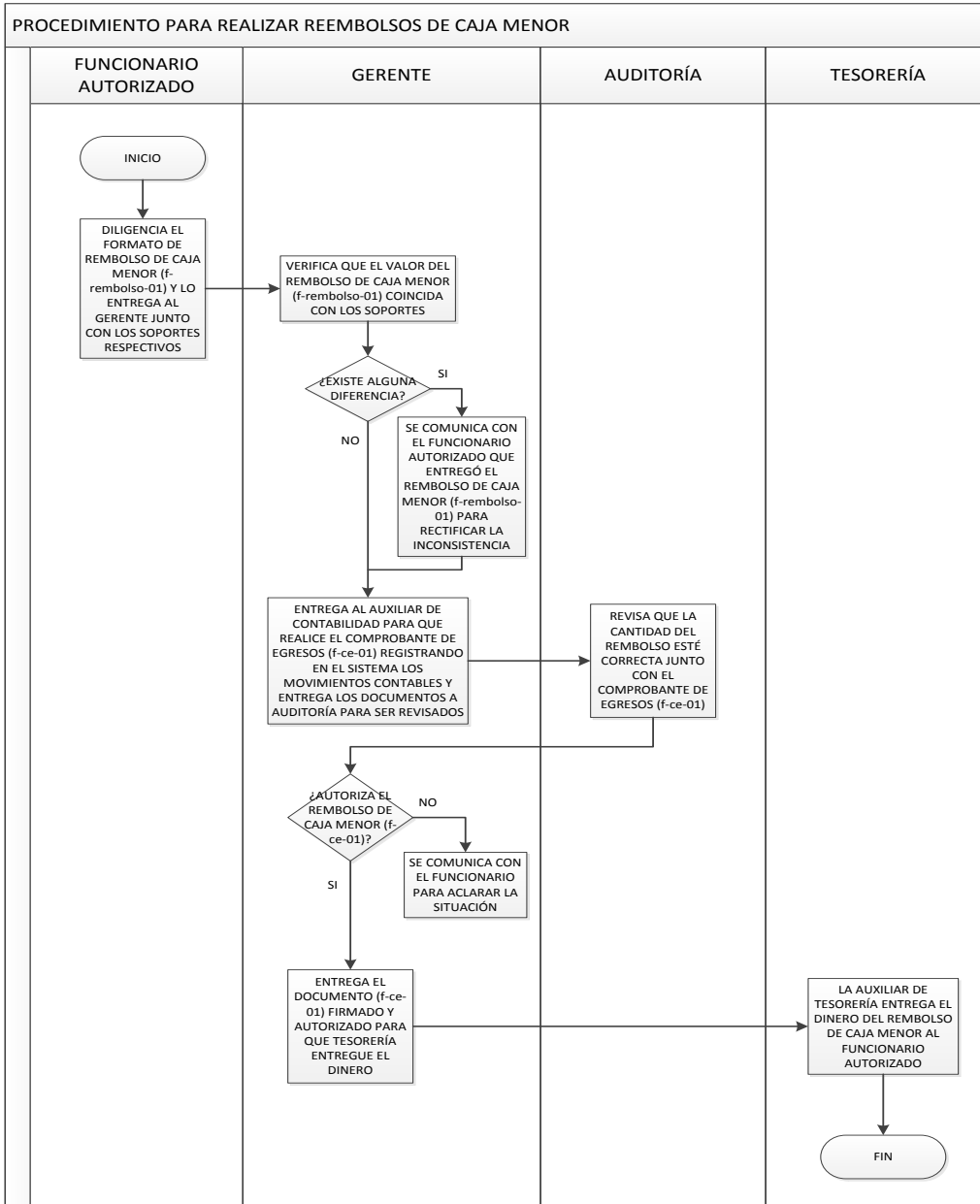
### INSTRUCTIVO PARA REALIZAR COMPRAS DE ALMACÉN

- El Auxiliar de Compras tiene la autoridad de modificar si considera necesario las cantidades de productos antes de solicitar la mercancía al proveedor.
- El encargado de almacén debe enviar el pedido vía correo electrónico con suficiente anterioridad (mínimo 1 día) al Administrador.
- Los productos como snacks y paquetes que se ofrecen en los bares, deben mantener un stock. En caso de faltantes, deben informar al almacén para que se encargue de hacer el traslado y en caso de no tener existencias, se realice el pedido.
- Los pedidos de pasabocas, útiles de aseo, papelería y otros, se realizan semanalmente o dependiendo del stock de los productos.
- Solo se autoriza la compra de los productos registrados en el correo electrónico enviado a compras y los que el Administrador autorice para hacer el pedido.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



ELABORÓ:  
Monica Liliana Pineda Cacia  
Estudiante de Ing. Industrial- UIS

REVISÓ:  
Sandra Yadira Nocua Gualdrón  
Gerente Corporación Unión

APROBÓ:  
Sergio Prada Serrano  
Presidente Corporación Unión

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-rembolso-01

### PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR REMBOLSOS DE CAJA MENOR

**OBJETIVO**

Controlar la entrega del dinero por concepto de reembolso a caja menor, garantizando el buen uso de esta.

**ALCANCE**

Desde la realización del reembolso de caja menor hasta la entrega del dinero al responsable.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que sea solicitado un reembolso de caja menor.

**RESPONSABLES**

Funcionarios autorizados, Contabilidad, Gerencia y Tesorería.

**ACTIVIDADES**

1. El funcionario autorizado realiza el reembolso de caja menor (f-rembolso-01), relacionando los gastos efectuados y lo entrega a contabilidad junto con los soportes respectivos.
2. Contabilidad verifica que el valor del reembolso de caja menor (f-rembolso-01) coincida con los soportes.
3. ¿Existe alguna diferencia?  
SI: Continúe en el paso 4.  
NO: Continúe en el paso 5.
4. Contabilidad se comunica con el funcionario autorizado que entregó el reembolso de caja menor (f-rembolso-01) para rectificar la inconsistencia.
5. Realiza el comprobante de egresos (f-ce-01) registrando en el sistema los movimientos contables y entrega los documentos a auditoría para ser revisados.
6. Auditoría revisa que la cantidad del reembolso esté correcta junto con el comprobante de egresos (f-ce-01).
7. ¿Auditoría autoriza el reembolso de caja menor (f-ce-01)?  
Si: Continúe en el paso 9.  
No: Continúe en el paso 8.
8. Auditoría se comunica con el funcionario para aclarar la situación.
9. Auditoría entrega el documento (f-ce-01) firmado y autorizado para que Tesorería entregue el dinero.
10. La auxiliar de tesorería entrega el dinero del reembolso de caja menor al funcionario autorizado.
11. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-rembolso-01: Reembolso de caja menor.

f-ce-01: Comprobante de egresos


<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-rembolso-01

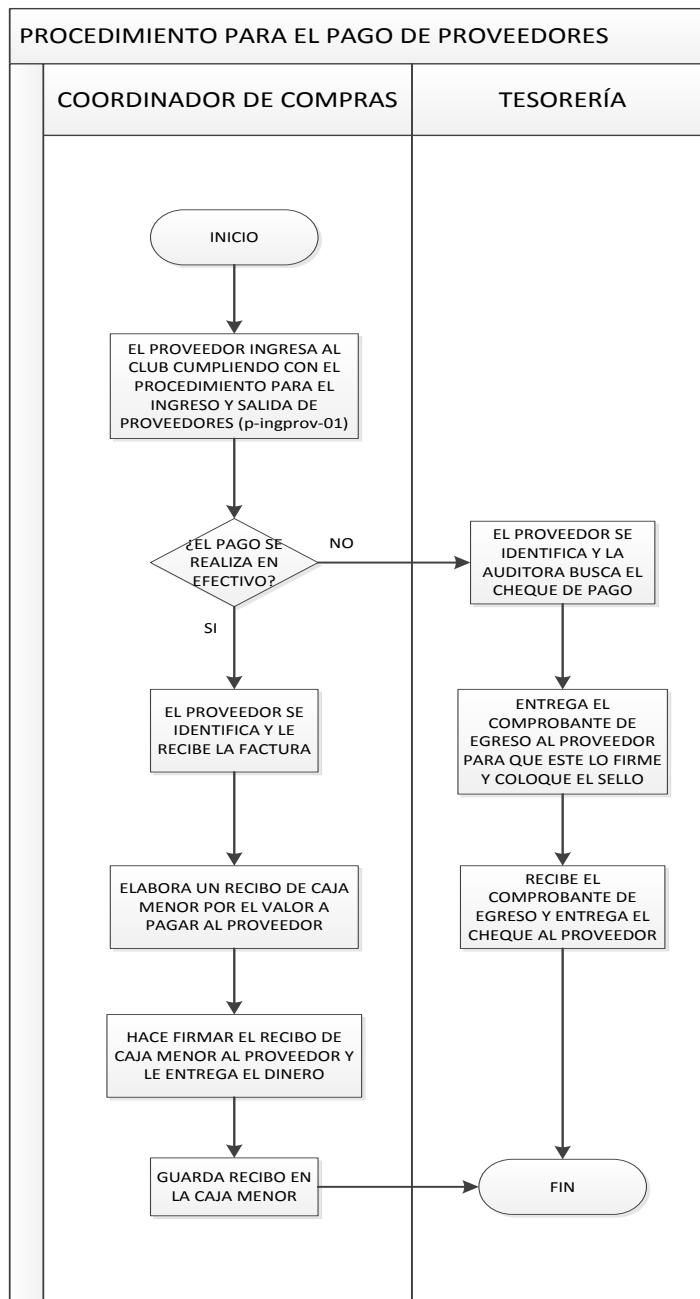
### INSTRUCTIVO PARA REALIZAR REMBOLSOS DE CAJA MENOR

- La caja menor se ha creado con el fin de facilitar pagos de aquellos valores que por su cuantía no es justificable efectuar el pago mediante la elaboración de un cheque. Los funcionarios autorizados que manejan caja menor son: Auxiliar de Compras y el Administrador.
- Solo los funcionarios autorizados pueden realizar los reembolsos de caja menor. En el anexo de tarifas vigentes, se especifica el monto permitido por cada uno de los funcionarios autorizados.
- Los reembolsos de caja menor deben contener todos los soportes necesarios para verificar su validez. Se debe revisar que la factura esté correctamente diligenciada y que se haya cobrado la retención en la fuente si es el caso.
- Cuando el responsable de caja realice un pago, debe tener presente descontar el porcentaje de retención en la fuente según la Legislación Vigente; información que se entregará directamente por la Auxiliar Contable.
- Todo reembolso de caja menor debe ser autorizado y aprobado por la Gerencia.
- El dinero de caja menor se utiliza para:
  - Gastos varios y compras de operación que no superen los \$80.000.
  - Taxis o transporte.
  - Cuentas de cobro cuyo valor sea menor a \$80.000.
  - Compras extraordinarias a proveedores con los que no se tiene crédito.
- El responsable de la caja menor debe solicitar reembolso en el momento en que se haya utilizado el 50% del monto fijo.
- En el reembolso de caja menor (f-rembolso-01) debe relacionarse el nombre de la persona o entidad a la que se le hace el pago y el valor cancelado.
- Las facturas o cuentas de servicios cancelados por la caja menor, deben tener relación directa con la operación. No se podrá utilizar el dinero para cualquier otro fin.
- Toda salida de dinero debe ir acompañada de un soporte (factura, cuenta de cobro), en los casos en que no se tenga soporte como reintegro de taxis y similares, se realiza una nota de contabilidad con los datos de la persona que necesitó del servicio y firmada por el Gerente.
- Es importante atender las siguientes recomendaciones:
  - Ningún pago de personal se hará con estos fondos.
  - En las cajas menores no deben registrarse préstamos a trabajadores, terceros, socios, entre otros.
  - Las cajas menores no deben registrar préstamos entre ellas.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
	PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO A PROVEEDORES	PÁGINA 1 DE 2
		CÓDIGO p-pagprov-01

**DIAGRAMA DE FLUJO**



<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-pagprov-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO A PROVEEDORES

**OBJETIVO**

Cancelar las obligaciones que tiene el proveedor con sus proveedores.

**ALCANCE**

Desde el ingreso del proveedor hasta la cancelación de la factura.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que se haga un pago a un proveedor.

**RESPONSABLES**

Auxiliar de Compras y Tesorería.

**ACTIVIDADES**

1. El proveedor ingresa al club cumpliendo con el procedimiento para el ingreso y salida de proveedores (p-ingprov-01).
2. ¿El pago se realiza en efectivo?  
 SI: Continúe en el paso 3.  
 NO: Continúe en el paso 7.
3. El proveedor se identifica y el Coordinador de Compras le recibe la factura.
4. El Coordinador de Compras elabora un recibo de caja menor por el valor a pagar al proveedor.
5. El Coordinador de Compras hace firmar el recibo de caja menor al proveedor y le entrega el dinero.
6. El Coordinador de Compras guarda el recibo en la caja menor, y se finaliza el procedimiento.
7. El proveedor se identifica y la Auditora busca el cheque de pago.
8. La Auditora entrega el comprobante de egreso al proveedor para que este lo firme y coloque el sello.
9. La Auditora recibe el comprobante de egreso y entrega el cheque al proveedor.
10. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-pagprov-01

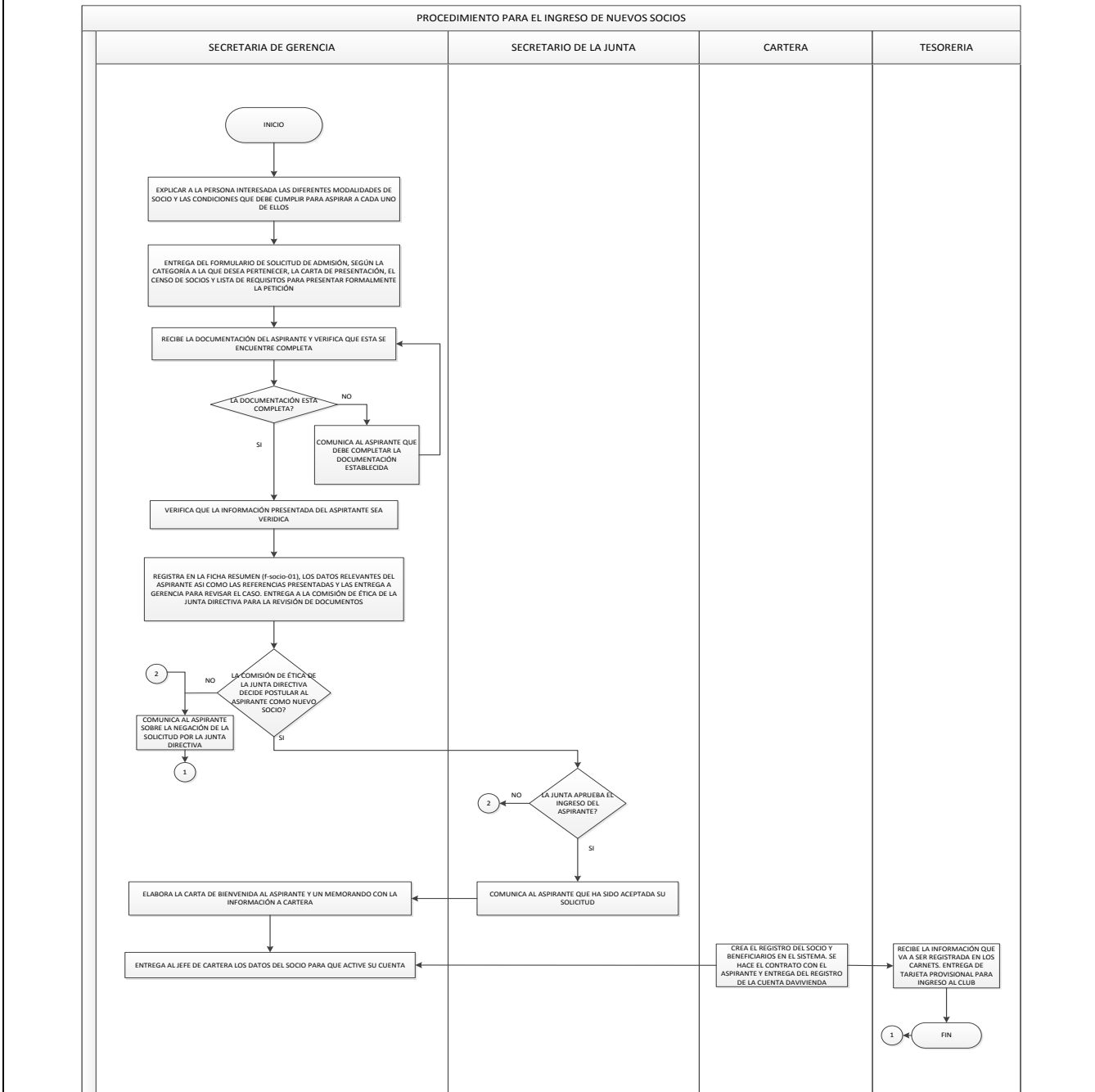
### INSTRUCTIVO PARA EL PAGO DE PROVEEDORES

- En caso de que el proveedor no presente factura, se debe diligenciar una nota de contabilidad donde se especifique la descripción de la compra, junto con la firma de quien recibe y entrega el dinero.
- Todo recibo de caja menor debe estar correctamente diligenciado y firmado por la persona que recibe el dinero.
- En el momento que se haya utilizado el 80% del monto de la caja menor, el Auxiliar de Compras debe desarrollar el procedimiento para realizar reembolso de la caja (p-rembolso-01).
- El Coordinador de Compras podrá realizar pago por caja menor en los siguientes casos:
  - Compras de operación que no superen los \$80.000 pesos.
  - Compras extraordinarias a proveedores con los que no se tiene crédito.
- Todos los proveedores deben identificarse para que se pueda realizar el pago a los mismos.
- Para hacer efectivo el pago, el proveedor debe firmar y colocar el sello de la empresa en el comprobante de egreso.
- Los cheques a entregar, deben tener todas las firmas y sellos autorizados.
- Cualquier pago que supere los \$80.000 pesos, debe ser autorizado por la Gerencia.
- El pago a proveedores solo se realizará en los días y horas estipuladas en el anexo de información de pago a proveedores.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-nuevosocio-01

**PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE NUEVOS SOCIOS**

**OBJETIVO**

Garantizar el ingreso de personas que gocen de buena posición social económica y moral de tal manera que no se vea afectado el prestigio de la organización.

**ALCANCE**

Desde el suministro de información para la admisión del nuevo socio, hasta que se formaliza el ingreso y se expiden los carnet.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un cliente quiere ser admitido

**RESPONSABLE**

Secretaría de Gerencia, Junta Directiva, Cartera, Tesorería y Gerencia.

**ACTIVIDADES**

1. La asistente de Gerencia explica a la persona interesada, las diferentes modalidades de socio y las condiciones que debe cumplir para aspirar a cada una de ellas
2. La asistente de Gerencia entrega al aspirante el formulario de solicitud de admisión, según la modalidad a la que desea pertenecer, el censo de socios y una lista de requisitos para presentar formalmente la petición
3. La asistente de Gerencia recibe la documentación del aspirante, y verifica que esta se encuentre completa.
4. ¿La documentación está completa?  
SI: Continúe en el paso 6  
NO: Continúe en el paso 5
5. La asistente de Gerencia comunica al aspirante que debe completar la documentación establecida. Continúe en el paso 3.
6. La asistente de Gerencia verifica que la información presentada del aspirante sea correcta.
7. La asistente de Gerencia registra en la ficha resumen (f-asocio-01), los datos relevantes del aspirante, así como las referencias presentadas y las entrega a la Comisión de Ética de la Junta Directiva para la revisión de los documentos.
8. ¿La Comisión de Ética de la Junta Directiva acepta y decide postular al aspirante?  
SI: Continúe en el punto 10.  
NO: Continúe en el punto 9.
9. La asistente de Gerencia comunica al aspirante que su solicitud fue negada por el Comité de la Junta Directiva.
10. La asistente de Gerencia entrega la información y documentación del aspirante a la Junta Directiva para revisar la aprobación ingreso del aspirante.
11. ¿La Junta aprueba el ingreso del aspirante?  
SI: Continúe en el paso 12  
NO: Continúe en el paso 9
12. El Secretario de la Junta Directiva comunica a la asistente de Gerencia que la solicitud fue aceptada.
13. La asistente de Gerencia elabora la carta de bienvenida para el nuevo socio y un memorando con la información de la persona para Cartera.
14. La asistente de Gerencia entrega al Jefe de Cartera los datos del socio para que active su cuenta.
15. El Jefe de Cartera crea el registro del socio y los beneficiarios en el sistema. Se hace el contrato con el aspirante y se entrega el registro de la cuenta Davivienda para pagos y el reglamento del Club.
16. La asistente de Tesorería recibe la información que va a ser registrada en los carnets y entrega una tarjeta provisional para el ingreso mientras se entregan los carnets definitivos.
17. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-socio-01: Ficha para captación de nuevos socios.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-nuevosocio-01


### INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO DE NUEVOS SOCIOS

- La Secretaria de Gerencia debe explicar claramente todas las modalidades que existen, para que el aspirante a socio tome la mejor decisión.

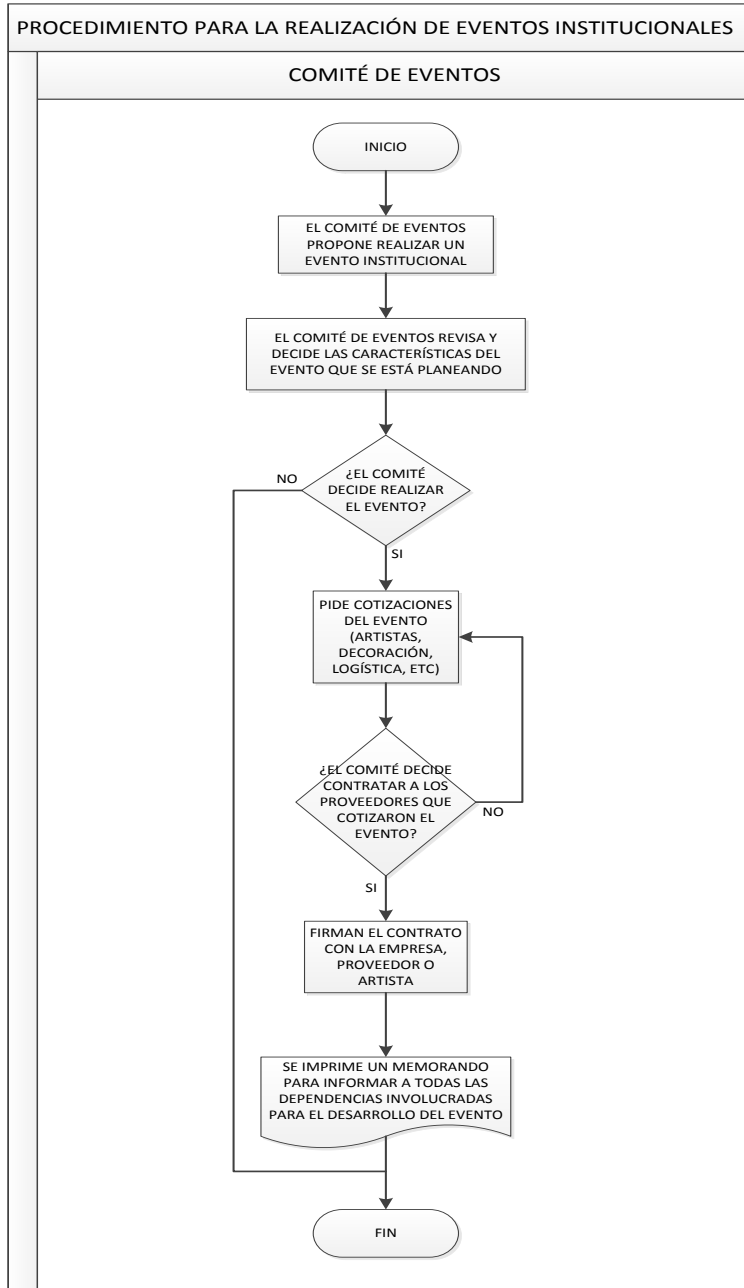
<b>CATEGORÍAS</b>
Socio Activo Residente
Plan Padrino
Plan Ejecutivo
Plan Ahijado
Plan Empresa

- La Junta Directiva es el único ente autorizado para aceptar o negar las solicitudes de admisión.
- La Secretaria de Gerencia debe comunicarle al aspirante el tiempo en el que aproximadamente se dará respuesta a su solicitud.
- Inmediatamente se acepte o rechace una solicitud, el Secretario de la Junta Directiva debe comunicar a la asistente de Gerencia la decisión.
- Cuando se acepte una solicitud, se debe enviar de inmediato la carta de bienvenida, el reglamento del club y la tarjeta provisional de ingreso mientras se elaboran los carnets definitivos.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES	PÁGINA 1 DE 2
		CÓDIGO p-eventosi-01

**DIAGRAMA DE FLUJO**



ELABORÓ: Monica Liliana Pineda Caca Estudiante de Ing. Industrial- UIS	REVISÓ: Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	APROBÓ: Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	--	---

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-eventosi-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES

**OBJETIVO**

Establecer el procedimiento para la realización de eventos institucionales, que permita una mejor ejecución de los mismos.

**ALCANCE**

Desde el planteamiento de realización de un evento, hasta la comunicación del memorando de realización del evento correspondiente.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que el comité de eventos desee realizar un evento institucional en el club.

**RESPONSABLE**

Comité de Eventos y Gerencia.

**DEFINICIONES**

**Parte Operativa:** Son todas las actividades que involucran la realización del evento.

**ACTIVIDADES**

1. El Comité de Eventos manifiesta el deseo de realizar un evento institucional.
2. El Comité de Eventos revisa y decide las características del evento que se está planeando.
3. ¿El Comité decide realizar el evento?  
SI: Continúe en el paso 5.  
NO: El Comité revisa que no es posible realizar el evento y desechan la idea. Se finaliza el procedimiento.
4. La Coordinadora de Eventos se encarga de pedir cotizaciones del evento que se planea realizar a los diferentes proveedores, artistas, logística, etc.
5. ¿El Comité decide contratar a los proveedores que cotizaron el evento?  
SI: Continúe en el paso 6.  
NO: Continúe en el paso 4.
6. El Comité firma contrato con la empresa, proveedor o artista.
7. Se realizan los pagos que pertenecen a la realización del evento.
8. Se imprime un memorando para informar a todas las dependencias involucradas para la realización del evento.
9. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**DOCUMENTACIÓN**

Solicitud de Permiso en la Secretaría de Hacienda para la realización del evento.

Solicitud de apoyo por parte de entidades de auxilio y prevención de desastres (Ambulancias, Bomberos, Policía Nacional, etc.).

Contrato de Personal de Seguridad.

Permisos por parte de SAYCO y ACIMPRO en caso de contratar artistas.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-eventosi-01: formato para la realización de eventos institucionales.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-eventosi-01

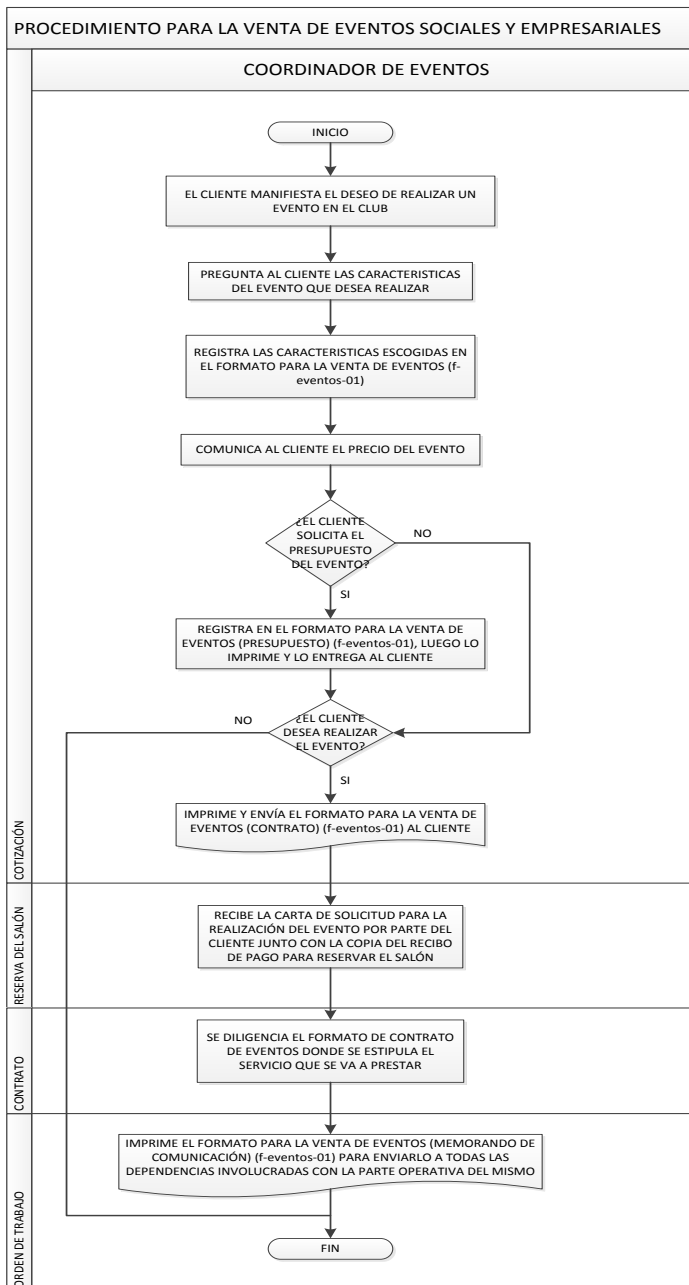
### INSTRUCTIVO PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES

- El Comité de Eventos del Club Unión se encarga de proponer los diferentes eventos que se realizan en el año.
- El comité realiza reuniones cada 15 días con el fin de comentar las diferentes propuestas, los eventos que se están realizando en el momento y la revisión de cotizaciones para futuros eventos.
- El comité se encarga de contratar cada uno de los colaboradores del evento para el buen desarrollo del mismo.
- En caso de decidir realizar el evento, se debe enviar un memorando a cada una de las dependencias involucradas en el mismo con el fin de informar las novedades sobre el evento.
- El pago de servicios depende del acuerdo al que se llegue con proveedores o entidades que vayan a colaborar con el desarrollo de la actividad.
- Una vez se defina el calendario de eventos, la Gerencia entrega los documentos para la revisión del presupuesto estipulado para la realización de los mismos.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-ventaevent-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA VENTA DE EVENTOS SOCIALES Y EMPRESARIALES

**OBJETIVO**

Establecer el procedimiento para la venta de eventos sociales y empresariales, que permita una mejor presentación del servicio en la ejecución de los mismos y que a su vez se logre la satisfacción del cliente.

**ALCANCE**

Desde la solicitud de realización del evento, hasta la comunicación del memorando de realización del evento correspondiente.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que un cliente desee realizar un evento social en el club.

**RESPONSABLE**

Coordinadora de Eventos.

**DEFINICIONES**

**Estándares:** Son las características y precios de los eventos propuestos por el club.

**Características:** Son todos los requerimientos que debe contener el evento como menú, salón del evento, montaje, etc.

**Parte Operativa:** Se refiere a todas las actividades que involucran la realización del evento como montaje, elección del personal, consecución de recursos, etc.

**ACTIVIDADES**

1. El cliente manifiesta el deseo de realizar un evento social.
2. ¿El cliente es socio?  
SI: Continúe en el paso 4.  
NO: Continúe en el paso 3.
3. La Coordinadora de Eventos le comunica al cliente que debe presentar unos documentos de soporte para la realización del evento. Continúe en el paso 5.
4. La Coordinadora de Eventos verifica el estado de cuenta del socio. Si el socio se encuentra en deuda, debe hacer cancelación de sus obligaciones o cancelar de contado el evento.
5. La Coordinadora de Eventos pregunta al cliente las características el evento que desea realizar y luego bloquea el salón registrándolo en el libro de reservas de eventos.
6. La Coordinadora de Eventos registra las características escogidas en el formato para la venta de eventos (f-eventos-01).
7. ¿El cliente hizo alguna modificación en los estándares?  
SI: Continúe en el paso 8.  
NO: Continúe en el paso 9.
8. La Coordinadora de Eventos entrega los precios de las características solicitadas al cliente.
9. ¿El cliente solicita el presupuesto del evento?  
SI: Continúe en el paso 10.  
NO: Continúe en el paso 11.
10. La Coordinadora de eventos registra en el formato para la venta de eventos (Presupuesto) (f-eventos-01) los precios de las características y lo entrega al cliente.
11. ¿El cliente acepta realizar el evento?  
SI: Continúe en el paso 12.  
NO: Fin del procedimiento.
12. La Coordinadora de Eventos comunica al cliente que debe presentarse en las instalaciones del club para firmar el contrato.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-ventaevent-01

13. La Coordinadora de Eventos imprime y entrega al cliente el formato para la venta de eventos (Contrato) (f-eventos-01).
14. La Coordinadora de Eventos imprime el formato para la venta de eventos (Comunicación) (f-eventos-01) para enviarlo a todas las dependencias involucradas con la parte operativa del mismo.
15. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

#### **DOCUMENTACIÓN**

Carta de Presentación del socio activo del club con firma y número de carnet.

PERSONA JURÍDICA NO SOCIA:

- Carta de reservación membretada, firmada y con sello.
- Carta de Garantía de pago del evento cuando las políticas internas de la entidad no se ajustan a las condiciones expuestas por el Club Unión.

#### **FORMATOS UTILIZADOS**

f-eventos-01: formato para la venta de eventos.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-ventaevent-01

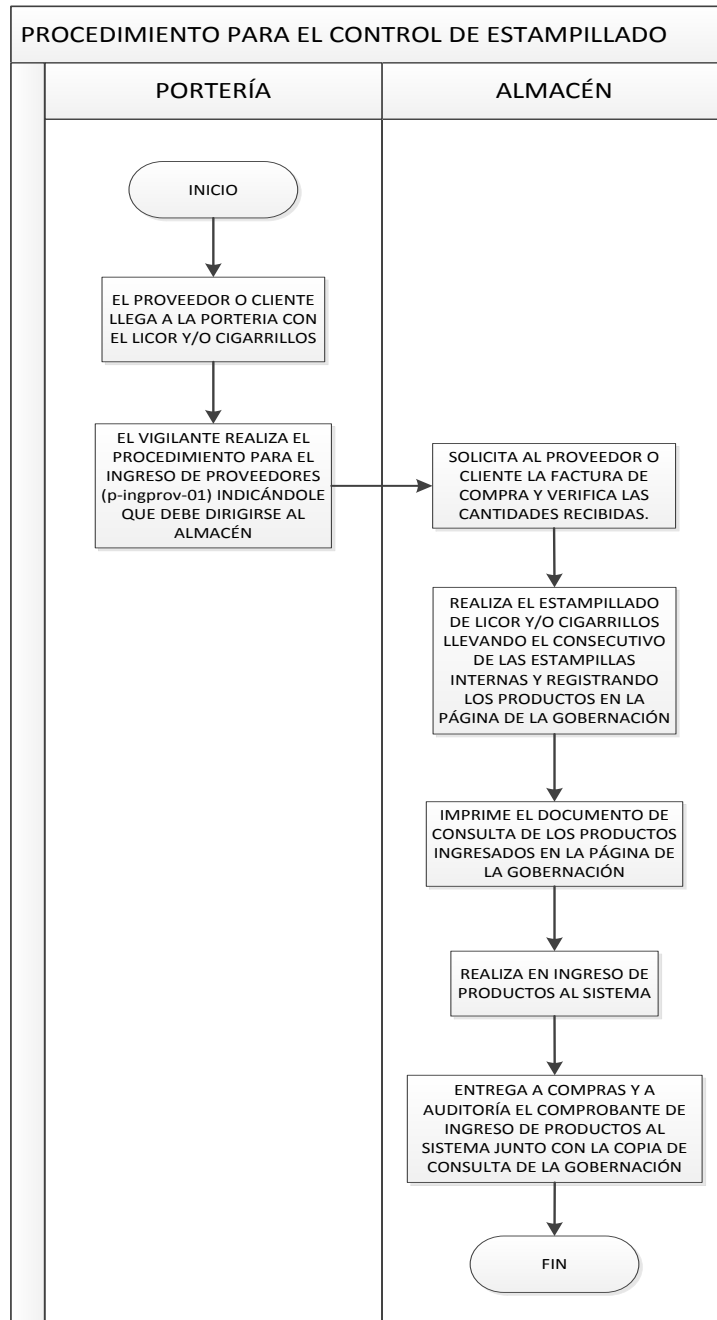
### INSTRUCTIVO PARA LA VENTA DE EVENTOS SOCIALES Y EMPRESARIALES

- Para reservar un evento es indispensable entregar la carta de solicitud de realización del evento junto con la copia del pago del alquiler del salón. Por ningún motivo se realiza el reembolso de una reserva en casos de cancelación. Cualquier excepción se estudiará por la Gerencia directamente.
  - La carta de solicitud debe especificar hora, fecha, número de invitados y salón en donde se va a realizar el evento.
  - Cuando un socio que desea efectuar un evento se encuentra en estado de cartera en crédito suspendido, debe cancelar el valor del alquiler del salón y la totalidad del evento con anterioridad.
  - Cuando un cliente desee un descuento adicional por el valor del evento, se debe solicitar la autorización de la Gerencia.
  - Cualquier modificación en las especificaciones del evento, debe hacerse con un mínimo de tres (3) días de anterioridad.
  - El Coordinador de Eventos deberá especificar la decoración autorizada de cada salón de forma verbal y escrita.
  - Todo contrato debe firmarse con mínimo quince (15) días de anticipación a la realización del evento.
  - Cuando un socio desee pagar el saldo del evento de contado, la Coordinadora de Eventos deberá comunicarle al cliente que el pago lo podrá efectuar en Tesorería o al finalizar en la caja que facture la actividad.
  - Por ningún motivo debe realizarse un evento sin la firma del contrato.
  - El formato para la venta de eventos (f-eventos-01) sirva para: Cotización, Contrato y Memorando de Comunicación de órdenes de trabajo.
  - Cualquier persona Natural o Jurídica que no sea socio directo del club, debe pagar por anticipado.
  - En todo evento se debe dejar en depósito un fondo de garantía del cual se descontarán consumos adicionales y/o daños que se presenten durante la realización del evento. En caso de no presentarse ningún inconveniente durante el evento ni se realicen consumos adicionales, este fondo se realizará tres (3) días hábiles después de realizado el evento. Ver anexo de tarifas vigentes para consulta del depósito de garantía dependiendo del salón en donde se realice el evento.
- NOTA: En caso de ser un evento realizado por un socio, se otorgará un crédito de hasta 7 veces la cuota de administración.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-estampillado-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL ESTAMPILLADO

**OBJETIVO**

Verificar que el licor y/o cigarrillos cumplan con las normas de calidad y legalidad.

**ALCANCE**

Desde que ingresa el licor y/o cigarrillos al almacén hasta que se realiza el estampillado del mismo.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que llega el licor y/o cigarrillos al club.

**RESPONSABLES**

Almacén.

**ACTIVIDADES**

1. El proveedor o cliente llega a la portería con el licor y/o cigarrillos.
2. El vigilante de portería realiza el procedimiento para ingreso de proveedores (p-ingprov-01), indicándole que debe dirigirse a la oficina de Auditoría.
3. La auditora solicita al proveedor o cliente la factura de compra legal y verifica las cantidades recibidas.
4. Cuenta las estampillas necesarias para la operación y realiza el estampillado del licor y/o cigarrillos y diligencia la planilla de control de estampillado (f-estampillado-01).
5. La auditora se comunica con el almacén y pide sea transportada la mercancía ya estampillada a la bodega y sea ingresada en el sistema.
6. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-estampillado-01: Planilla de control de estampillado.

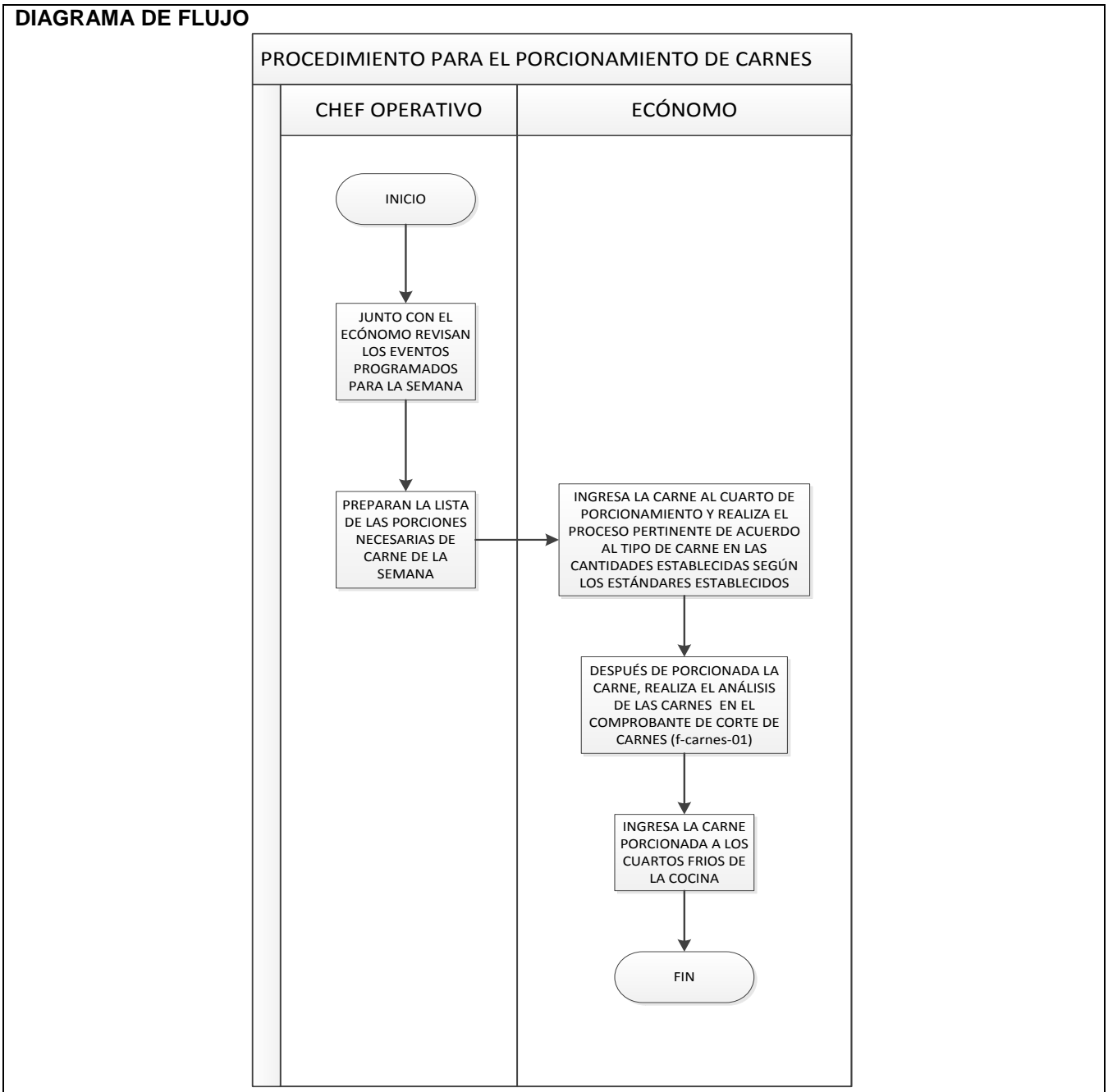
<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-estampillado-01

### INSTRUCTIVO PARA EL CONTROL DE ESTAMPILLADO

- El Almacenista es el único responsable y autorizado para realizar el estampillado interno de licores y cigarrillos.
- Auditoría verificará semanalmente que el procedimiento se esté llevando acabo, con el fin de mantener un control de que todos los licores y cigarrillos estén correctamente estampillados y reportados a la Gobernación.
- Los colores de las estampillas varían según como el evento que se realice. Actualmente se utilizan la estampilla de color verde para el licor y de color azul para los cigarrillos.
- No está permitido el descorche de licores para eventos. Cualquier excepción debe ser autorizado directamente por la Junta Directiva.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-porcionam-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL PORCIONAMIENTO DE CARNES

**OBJETIVO**

Controlar el proceso de porcionamiento de carnes en el cuarto frío buscando la más adecuada utilización de la materia prima de manera que se logre controlar y disminuir el desperdicio como producto de la operación.

**ALCANCE**

Desde que se recibe el inventario de carnes para porcionar hasta el ingreso de las carnes porcionadas al cuarto frío.

**PERIODICIDAD**

Semanalmente

**RESPONSABLES**

Chef y Ecónomo

**DEFINICIONES**

**Análisis de la carne porcionada:** Se describe el número total de porciones, su peso, el peso de desperdicio y desagüe.

**ACTIVIDADES**

1. El chef operativo junto con el ecónomo-controlador de alimentos revisan los eventos programados para la semana.
2. Preparan la lista de las porciones necesarias de carne de la semana y la entregan al porcionador.
3. El porcionador ingresa al cuarto de porcionamiento y realiza el proceso pertinente de acuerdo al tipo de carne en las cantidades establecidas según los estándares establecidos.
4. Cuando termine el proceso de porcionamiento, realiza el análisis de las carnes y lo diligencia en la planilla de porcionamiento (f-carnes-01)
5. Ingresa la carne porcionada a los cuartos fríos de la cocina.
6. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-carnes-01: Planilla de Porcionamiento

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 3
		CÓDIGO i-porcionam-01

### INSTRUCTIVO PARA EL PORCIONAMIENTO DE CARNES

- El ecónomo pesa las carnes y registra los datos en la planilla de porcionamiento (f-carnes-01).
- Todo porcionamiento debe tener el análisis respectivo en el comprobante de corte de carnes (f-carnes-01).
- Algunas carnes se porcionan el día en que van a ser consumidas debido a que pueden variar las características del producto.

TIPO	PESO (Gramos)	STOCK
<b>PESCADOS Y MARISCOS</b>		
ALMEJA EN CONCHA	5000	
BAGRE GRS	3000	
CABEZA PESCADO	9000	
CAMARON PELADO	10000	
CAMARON	70	60 paquetes
CARCAZA DE LANGOSTA		
FILETTE MOJARRA	150	60 porciones
LANGOSTINO NACIONAL		
MEJILLONES	1000	
MISTURA	200	100 paquetes
MOJARRAS		
PALMITOS DE MAR	18 unid/paquete	120 unidades
ROBALO X 150	150	80 porciones
ROBALO X 250	250	15 porciones
ROBALO X 300	300	20 porciones
ROBALO X 70	70	60 porciones
SALMON X 250 GRS	250	15 porciones
SALMON X 70	70	10 porciones
TRUCHA	350	20-30 porciones
<b>CARNES DE RES</b>		
BABY * 125 GR	125	
BABY * 250 GR	250	15
BABY * 300 GR	300	20
CARNE DESMECHADA	80	30
CARNE GULAX 10 FEB	7500	
CARNE MURILLO	5000	
CARNE PICADA X 125 GRS	125	80 porciones
CESINA X 100 GRS	100	50 porciones
CHUNCHULLA	4000	

ELABORÓ: Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	REVISÓ: Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	APROBÓ: Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
---	--	---



TIPO	PESO (Gramos)	STOCK
<b>CARNES DE RES</b>		
CHURRASCO *350 GRS	350	5 porciones
CHURRASCO *400 GRS	400	5 porciones
CHURRASQUITO	150	60 porciones
COSTILLA RES	5000	
HIGADO *100 GR	100	
MANO DE RES		20 unidades
MEDALLONES DE RES		
MILANESA CARNE *130 GR	130	10 porciones
MILANESA CARNE *160 GR	160	15 porciones
MOLIDA EXTRA	15000	
SOBREBARRIGA *125 GR	125	
SOBREBARRIGA *150 GR	150	40 porciones
STEK DE CARNES	70	10 porciones
<b>CARNES DE CERDO</b>		
COSTILLA CERDO *250 GR	250	30 porciones
LOMO CERDO *200 GRS	200	6 porciones
LOMO CERDO *300 GRS	300	
PICADA DE CERDO	80	15 porciones
TOCINO	4000	
<b>AVES</b>		
ALAS DE POLLO		60 unidades
COLOMBINAS DE POLLO		700 unidades
MEDALLONES DE POLLO		
MILANESA POLLO *130 GR	130	15
MILANESA POLLO *160 GR	160	15
MINIPINCHOS DE POLLO		
PECHUGA *160	160	
PECHUGA *200	200	
PECHUGA *300	300	15
PECHUGA *400	400	15
PECHUGA COCIDA		
PECHUGA CRUDA	100000	
PICADA DE POLLO *80 GRS	80	40 porciones
PIERNA PERNIL		30 unidades
STEK DE PECHUGA		10 porciones
SUPREMA DE POLLO	15000	



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

FECHA ELABORACIÓN  
DIC/2012  
PÁGINA 3 DE 3  
CÓDIGO  
i-porcionam-01

TIPO	PESO (Gramos)	STOCK
<b>COMIDAS RAPIDAS</b>		
BROCHETA DE CARNE	250	
BROCHETA DE POLLO	250	
BROCHETA DE ROBALO	250	
BROCHETA MIXTA	250	
BROCHETA CARNE 125 GR	125	
BROCHETA POLLO 125 GR	125	
BROCHETA ESPECIAL 125 G	125	
BROCHETA MIXTA 125 GR	125	
CHORIZO YARUMO		
CHORIZO ARGENTINO		
CHORIZO CAMPESINO		200 unidades
HAMBURGUESA	100	
HAMBURGUESA *180	180	40 porciones
JAMON	10000	
MINILASAGÑA		
MINISALCHICHA		
MORCILLAS		
NUGUETS DE POLLO		50 unidades
REVUELTO PARA MUTE	1500	
SALCHICHA MANGUERA		36 unidades
SALCHICHA MONTAÑERA		
SALCHICHA PERRO		36 unidades
TOCINETA 5 GRS	15000	
<b>EMPANADAS</b>		
CARNE MOLIDA	20000	
PECHUGA COCIDA	16000	

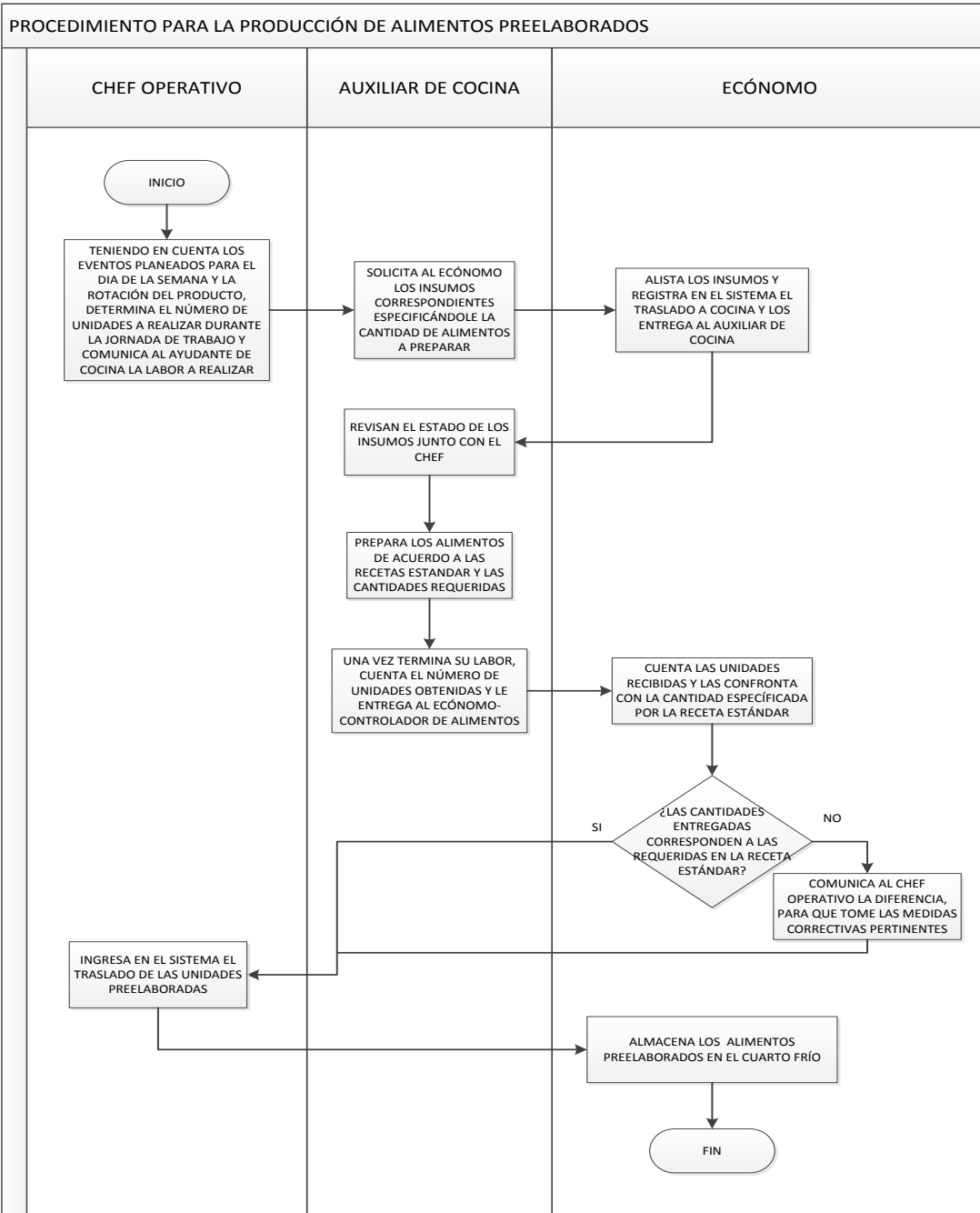
ELABORÓ:  
Monica Liliana Pineda Cacia  
Estudiante de Ing. Industrial- UIS

REVISÓ:  
Sandra Yadira Nocua Gualdrón  
Gerente Corporación Unión

APROBÓ:  
Sergio Prada Serrano  
Presidente Corporación Unión



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-alpre-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN DE LOS ALIMENTOS PREELABORADOS

**OBJETIVO**

Controlar mediante recetas estándar la cantidad de insumos que se utilizan en la producción de alimentos preelaborados evitando su despilfarro.

**ALCANCE**

Desde el suministro de los insumos (alimentos sin procesar) por parte del ecónomo, hasta la entrada de los alimentos preelaborados al economato.

**PERIODICIDAD**

Diariamente.

**RESPONSABLES**

Ecónomo y Chef Operativo.

**DEFINICIONES**

**Insumos:** Son aquellas materias primas que provee el economato para que se conviertan en alimentos preelaborados. Los insumos son alimentos que no han sufrido ningún tipo de proceso previo en la cocina, ejemplo: carne para empanadas, carne para sándwich, salsas, bizcochuelo para repostería, etc.

**Alimentos Preelaborados:** Son aquellos que requieren de un proceso de preparación con anterioridad y que ingresaran a inventario como producto semi-terminado. Se consideran alimentos preelaborados las empanadas, flautas, etc.

**ACTIVIDADES**

1. El Chef Operativo teniendo en cuenta los eventos planeados para la semana y la rotación del producto, determina el número de unidades a realizar durante la jornada de trabajo y comunica al ayudante de cocina la labor a realizar.
2. El ayudante de cocina solicita al ecónomo-controlador de alimentos los insumos correspondientes especificándole la cantidad de alimentos a preparar.
3. El ecónomo-controlador de alimentos alista los insumos, los entrega al ayudante de cocina.
4. El ayudante de cocina y/o chef operativo revisan el estado de los insumos.
5. El ayudante de cocina prepara los alimentos de acuerdo a las recetas estándar y a las cantidades requeridas.
6. Una vez termine su labor, el ayudante de cocina cuenta el número de unidades obtenidas y le entrega al ecónomo-controlador de alimentos.
7. El ecónomo-controlador de alimentos cuenta las unidades recibidas y la confronta con la cantidad especificada por la receta estándar.
8. ¿Las cantidades entregadas corresponden a las requeridas en la receta estándar?  
 SI: Continúe en el paso 10.  
 NO: Continúe en el paso 9.
9. El ecónomo-controlador de alimentos comunica al chef operativo la diferencia para que tome las medidas correctivas pertinentes.
10. El ecónomo-controlador de alimentos coloca el producto en el cuarto frío.
11. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

**INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DE LOS ALIMENTOS PREELABORADOS**

- El ecónomo de alimentos debe comunicarle al chef operativo los faltantes de alimentos preelaborados para que este pueda programar con tiempo los auxiliares de cocina que se encargarán de la preparación de los productos.
- El ecónomo-controlador de alimentos debe conocer y tener en un lugar visible las recetas estándar de los alimentos preelaborados y confrontar siempre las cantidades de productos necesarios para la preparación de los mismos al momento de recibir la solicitud de la cocina.
- El auxiliar de cocina debe entregar debidamente contado al ecónomo los alimentos preelaborados al igual que las bajas de producto de la operación.
- Cuando se presentan bajas por fuera de los límites de la receta estándar, el ecónomo-coordinador de alimentos debe reportar al chef operativo para que tome las acciones correctivas pertinentes.
- Cuando se reciba un reporte de bajas excesivas, el chef operativo debe identificar las causas que produjeron el hecho, y orientar al auxiliar de cocina que está relacionado con el hecho.

**PICADA PEQUEÑA (2 Personas)**

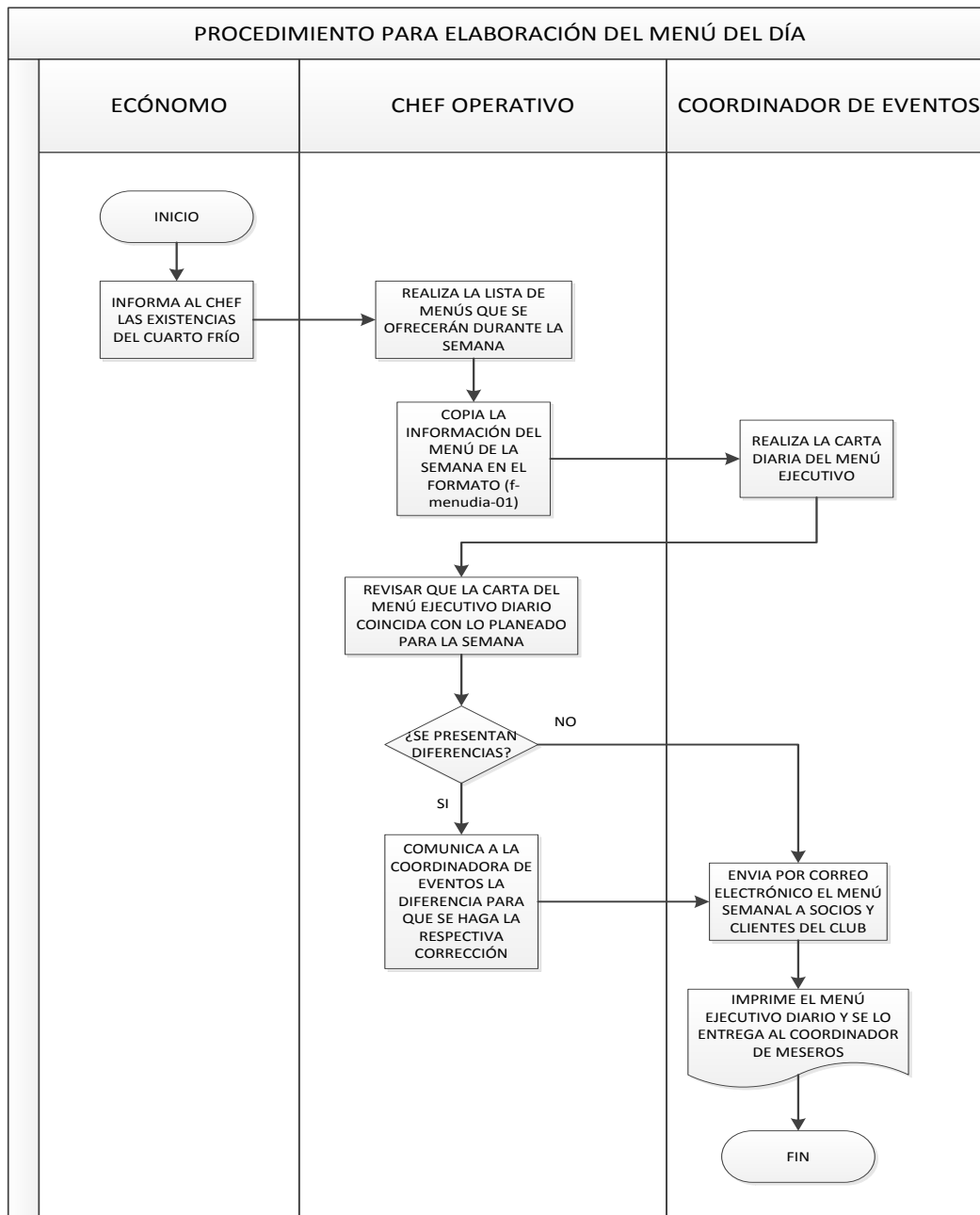
ARTICULO	UND	CANT
Carne de res	gr	125
Coditos de pollo	und	6
Chorizo	und	1
Cebolla	gr	80
Tomate	gr	100
Cebollitas	gr	100
Lechuga	gr	30
Salsa oscura	cc	80
Papa francesa	gr	150
Salsa tártara	cc	50

**PICADA MEDIANA (4 Personas)**

ARTICULO	UND	CANT
Carne de res	gr	250
Coditos de pollo	und	12
Chorizo	und	2
Cebolla	gr	80
Tomate	gr	100
Cebollitas	gr	60
Lechuga	gr	30
Salsa oscura	cc	80
Papa francesa	gr	300
Salsa tártara	cc	50



DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ:  
Monica Liliana Pineda Cacia  
Estudiante de Ing. Industrial- UIS

REVISÓ:  
Sandra Yadira Nocua Gualdrón  
Gerente Corporación Unión

APROBÓ:  
Sergio Prada Serrano  
Presidente Corporación Unión

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-menudia-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL MENÚ DEL DÍA

**OBJETIVO**

Dar un aprovechamiento a los alimentos de menor rotación y planear con anticipación el menú que se ofrecerá a los clientes.

**ALCANCE**

Desde que se planea la lista de menús hasta que se realiza su respectiva publicación.

**PERIODICIDAD**

Semanal

**RESPONSABLES**

Chef Operativo, Ecónomo y Coordinadora de Eventos.

**ACTIVIDADES**

1. El ecónomo-controlador de alimentos informa al chef las existencias del cuarto frío.
2. El chef operativo realiza la lista de menús que se ofrecerán durante la semana y la pasa a la coordinadora de eventos.
3. La coordinadora de Eventos copia la información del menú del día en el formato de MENÚ DEL DÍA (f-menudia-01) al cajero del Restaurante del Salón Principal.
4. La Coordinadora de Eventos entrega este formato al cajero del Hall Comedor.
5. El cajero del Hall Comedor verifica que coincida lo consignado en el formato de MENÚ DEL DÍA (f-menudia-01) con lo que aparece publicado en la cartelera de la cocina de socios.
6. ¿Se presentan diferencias?  
 SI: Continúe en el paso 7.  
 NO: Continúe en el paso 8.
7. El cajero de Hall Comedor comunica a la Coordinadora de Eventos la diferencia para que se haga la respectiva corrección.
8. El cajero del Hall Comedor enseña el formato de MENÚ DEL DÍA (p-menudia-01) a los meseros.
9. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-menudia-01: Formato de MENÚ DEL DÍA

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-menudia-01

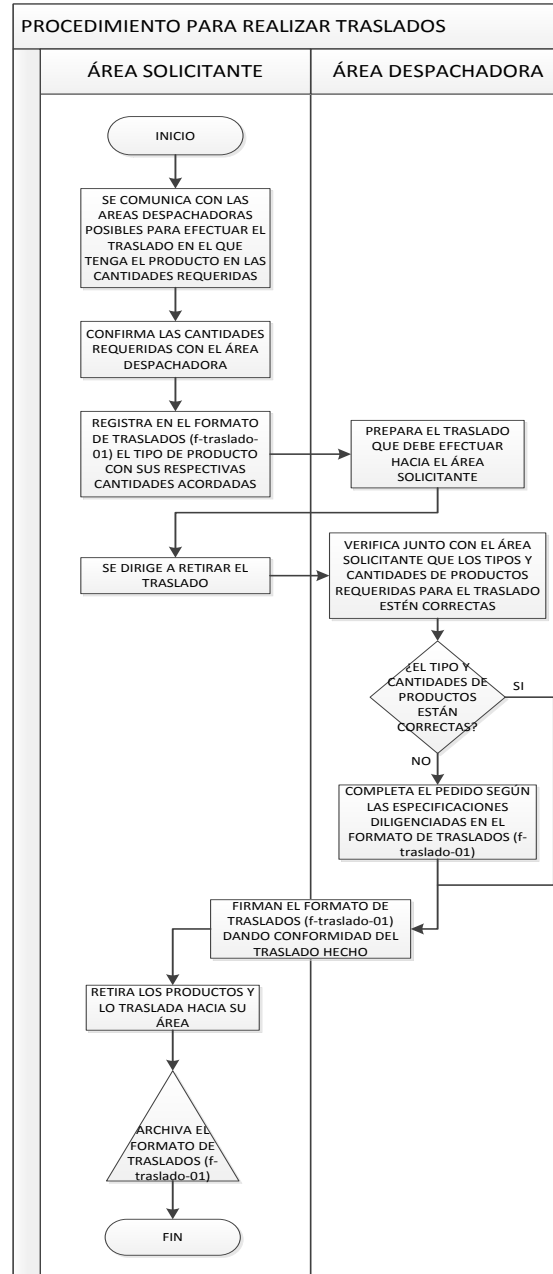
### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL MENÚ DEL DÍA

- La Coordinadora de Eventos diariamente debe hacer entrega del menú del día al Coordinador de meseros en las horas de la mañana.
- La Coordinadora de Eventos envía por correo electrónico el menú de la semana a todos los socios y personas registradas en la base de datos que el Club Unión tiene y actualización del mismo en la página web.
- El Coordinador de meseros debe mostrar con suficiente anticipación el menú del día a los meseros.
- El Chef Operativo realiza la lista de menús teniendo en cuenta los alimentos que tiene en existencia el economato y que presentan una menor rotación.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-traslado-01

### PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR TRASLADOS

**OBJETIVO**

Optar por mantener un stock suficiente en los distintos puntos de venta del club.

**ALCANCE**

Desde el requerimiento de los productos por el área solicitante hasta la entrega del traslado hecho por el área despachadora.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que sea necesario hacer un traslado.

**RESPONSABLE**

Encargado del área solicitante y encargado del área despachadora.

**DEFINICIONES**

**Traslado:** Se considera como traslado, todo tipo de movimiento y desplazamiento de productos como alimentos y/o bebidas entre dos áreas sin involucrar el almacén.

**ACTIVIDADES**

1. El encargado del área solicitante se comunica con las áreas despachadoras posibles para efectuar el traslado en el que tenga el producto en las cantidades requeridas.
2. El encargado del área solicitante se encarga de confirmar las cantidades requeridas con el área despachadora.
3. El encargado del área solicitante registra en la factura de traslado (f-traslado-01) el tipo de producto con sus respectivas cantidades acordadas.
4. El encargado del área despachadora prepara el traslado que debe efectuar hacia el área solicitante.
5. El área solicitante se dirige al área despachadora a retirar el traslado.
6. El encargado del área despachadora verifica junto con el encargado del área solicitante que los tipos y cantidades de alimentos y/o bebidas requeridas para el traslado estén correctas.
7. ¿El tipo y las cantidades de productos están correctas?  
 SI: Continúe en el paso 9.  
 NO: Continúe en el paso 8.
8. El encargado del área despachadora completa el pedido según las especificaciones diligenciadas en la factura de traslados (f-traslado-01)
9. Los encargados tanto del área despachadora como del área solicitante firman la factura de traslados (f-traslado-01) dando conformidad del traslado hecho.
10. El encargado del área solicitante retira el pedido y lo traslada hacia su área.
11. El encargado del área solicitante archiva la factura de traslado (f-traslado-01).
12. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-traslado-01: Factura de traslados.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacula Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
---	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-traslado-01

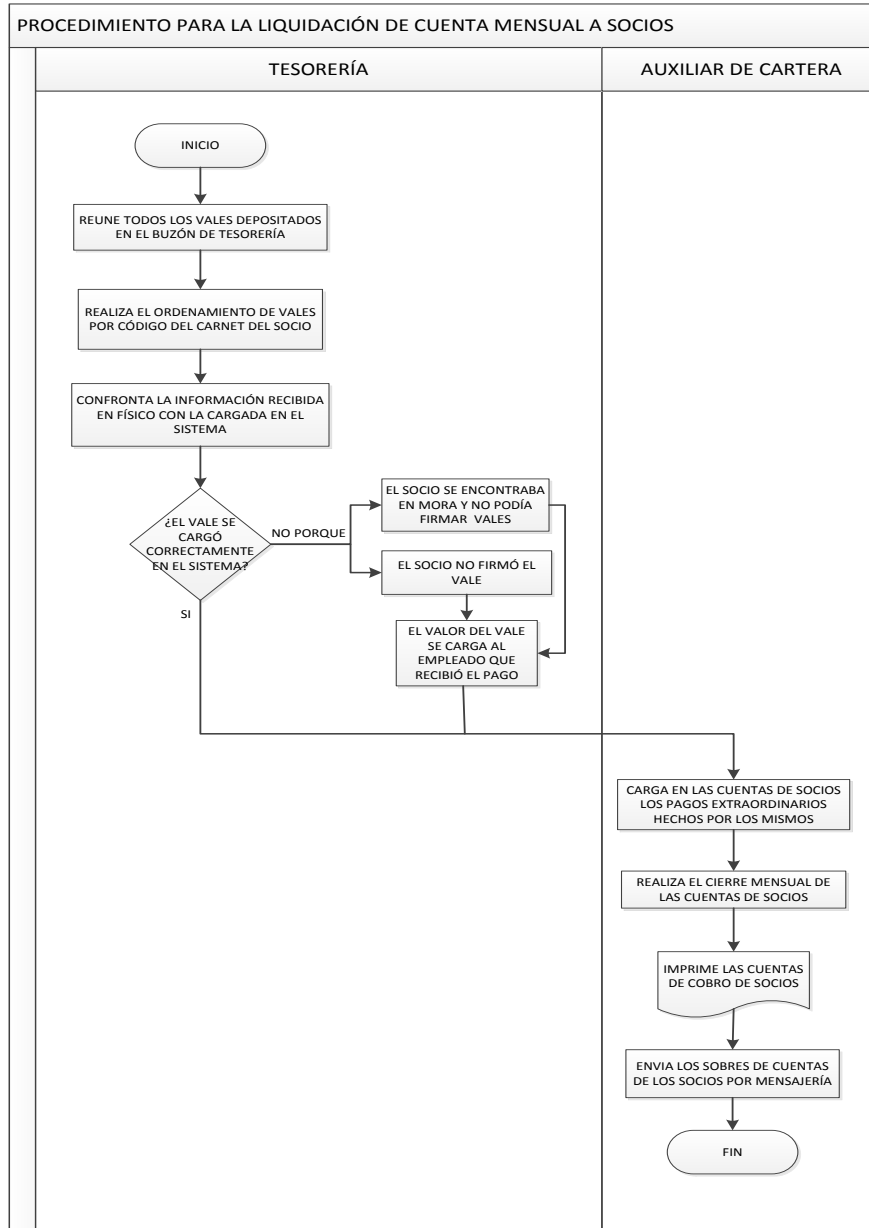
### INSTRUCTIVO PARA REALIZAR TRASLADOS

- Todo traslado hecho debe diligenciarse claramente con la información del tipo de los productos necesarios, las cantidades y las áreas involucradas en el mismo.
- Todo traslado que se realice, debe quedar firmado por ambas partes: tanto el solicitante como el despachador.
- El encargado del área solicitante se encarga de ir directamente al área despachadora a retirar los productos.
- Los formatos de traslado deben ser archivados en caso de alguna inconsistencia.  
Después de transcurridos dos meses a partir de la fecha en que hace el traslado, la persona que archive dicho comprobante está autorizada para destruirlo.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-cmessocio-01

### PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACION DE CUENTA MENSUAL A SOCIOS

#### OBJETIVO

Determinar con exactitud las obligaciones de cada uno de los socios ante el club.

#### ALCANCE

Desde la entrega de vales a Tesorería, hasta el envío final de la cuenta mensual al socio.

#### PERIODICIDAD

Mensualmente.

#### RESPONSABLES

Cartera.

#### DEFINICIONES

**Vale:** Comprobante de cobro manual.

#### ACTIVIDADES

1. Cada una de las personas que presten algún servicio y reciban un vale como forma de pago, debe entregarlos en tesorería al finalizar el turno.
2. La persona encargada de tesorería ordena los vales por código del carnet del socio.
3. Tesorería confronta la información recibida en físico con la cargada en el sistema.
4. ¿El vale se cargó correctamente en el sistema?  
SI: Continúe en el paso 7.  
NO: Continúe en el paso 5.
5. Se considera que el vale no se carga correctamente en el sistema porque:
  - El socio se encontraba en mora y no podía firmar vales ó
  - El socio no firmó el vale.
6. El valor del vale se carga al empleado que recibió el pago.
7. Tesorería carga en las cuentas de socios los pagos extraordinarios hechos por los mismos.
8. Tesorería realiza el cierre mensual de las cuentas de socios.
9. Tesorería imprime las cuentas de cobro de socios.
10. Tesorería envía las cuentas de los socios por mensajería.
11. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-cmessocio-01

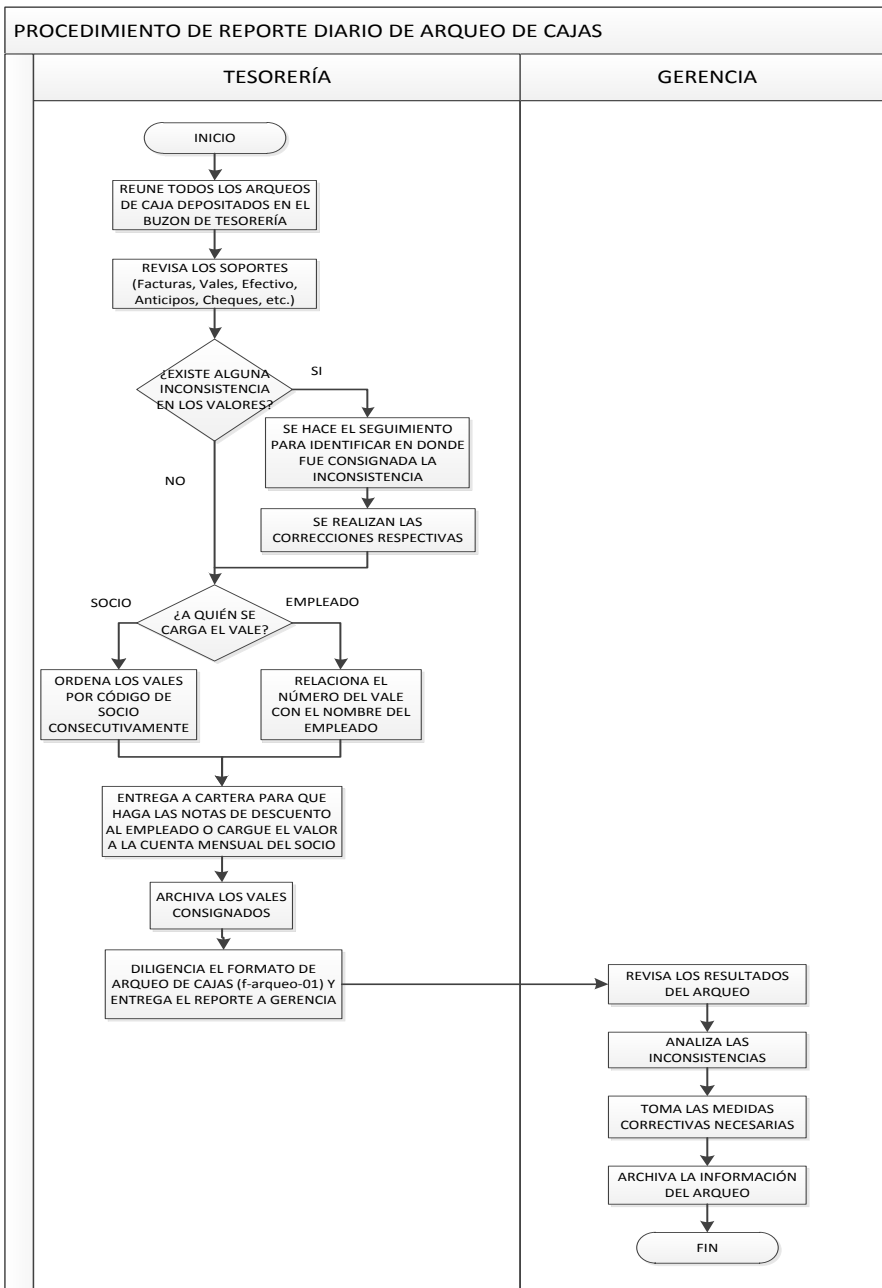
### INSTRUCTIVO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CUENTA MENSUAL DE SOCIOS

- Tesorería debe registrar los pagos extraordinarios hechos por los socios antes de realizar el cierre de cartera.
- Tesorería envía en la factura los cargos realizados de administración y consumo de compensaciones (vales, eventos, compensaciones) y entrega los soportes en el momento en que la persona se acerque a cancelar dicha factura.
- Cuando se termine el plazo para pagar las obligaciones de cada socio, el Auxiliar de Cartera debe actualizar el estado de cuenta del socio y reporta su morosidad.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



**DIAGRAMA DE FLUJO**



<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-arqueo-01

**PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DIARIO DE ARQUEO DE CAJAS MENORES**

**OBJETIVO**

Realizar el arqueo de las cajas menores, para verificar que no existe ningún faltante de dinero.

**ALCANCE**

Desde la recolección de arqueos diarios de las diferentes secciones del club hasta el archivo del informe resultante del arqueo.

**PERIODICIDAD**

Diariamente

**RESPONSABLE**

Auxiliar de Tesorería

**DEFINICIONES**

Arqueo de caja: Análisis de las transacciones del efectivo durante un lapso determinado, con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales.

**ACTIVIDADES**

1. Tesorería reúne todos los arqueos de caja depositados en el buzón de tesorería.
2. Tesorería revisa los soportes del arqueo (facturas, vales, efectivo, anticipos para eventos, cheques, eventos, etc.)
3. ¿Existe alguna inconsistencia en los valores?
4. SI: Continúe en el paso 5.  
NO: Continúe en el paso 7.
5. Se hace el seguimiento para identificar en donde fue consignada la inconsistencia (en qué parte se encuentra el faltante, el número de factura y a que sección pertenece).
6. Se realizan las correcciones respectivas.
7. ¿A quién se le carga el vale?  
EMPLEADO: Continúe en el paso 8.  
SOCIO: Continúe 9.
8. Relaciona el número del consecutivo del vale con el nombre del empleado.
9. Ordena los vales por código del socio consecutivamente.
10. Entrega a la Auxiliar de Cartera para que haga las notas de descuento al empleado o cargue el valor a la cuenta mensual del socio.
11. Archiva los vales consignados.
12. Diligencia el formato de reporte diario para arqueo de cajas (f-arqueo-01) y entrega el reporte a Gerencia.
13. El Gerente revisa los resultados del arqueo.
14. El Gerente analiza las inconsistencias que se presentaron.
15. El Gerente toma las medidas correctivas necesarias.
16. El Gerente y el Auxiliar de Tesorería archivan la información del arqueo.
17. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

**FORMATOS UTILIZADOS**

f-arqueo-01: Formato de reporte diario para arqueo de cajas.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacia Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i--01

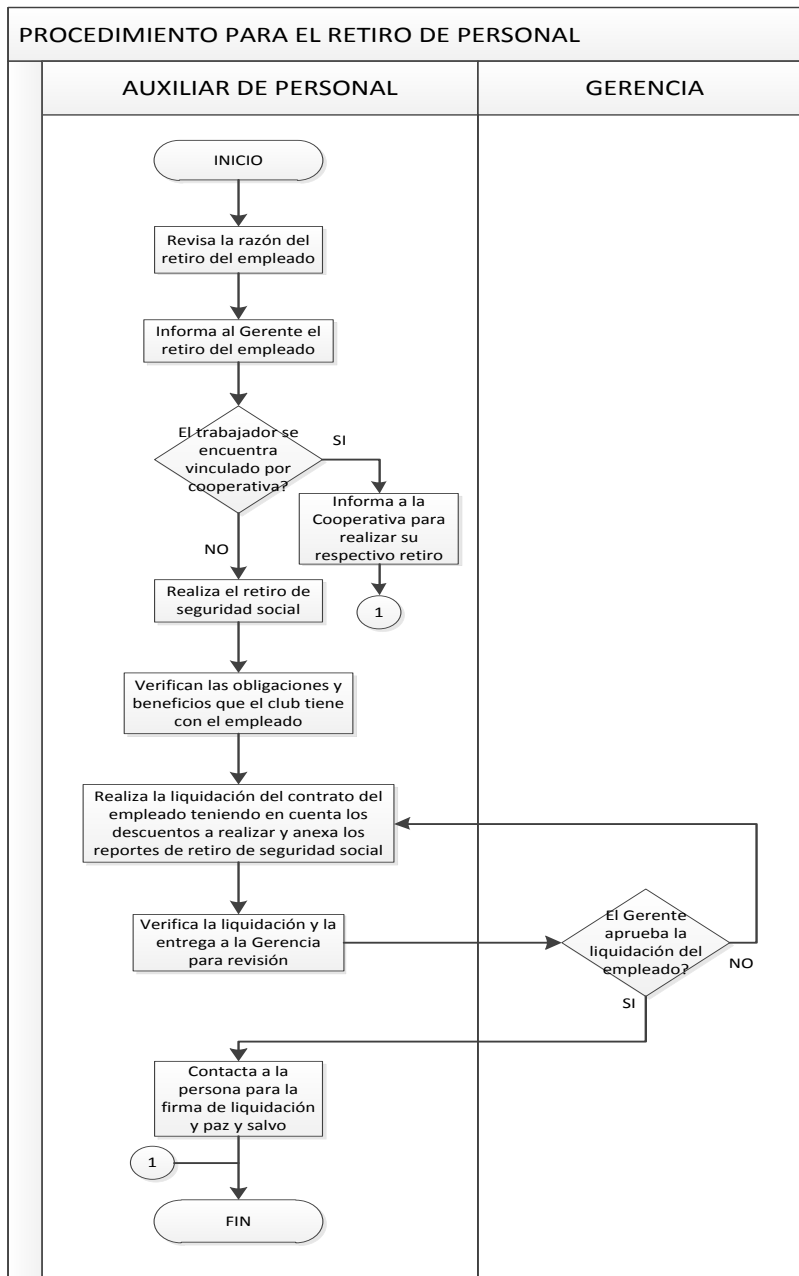
**INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DIARIO DE ARQUEO DE CAJAS MENORES**

- Todo vale que no tenga la firma del socio, será directamente descontado de la nómina del empleado.
- Si el vale fue firmado y el socio se encuentra en estado de cartera Suspendido o con Crédito Suspendido se le descontará en la nómina del empleado.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ: Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	REVISÓ: Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	APROBÓ: Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
---	--	---

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 2 DE 2
		CÓDIGO p-retiropersonal-01

### PROCEDIMIENTO PARA EL RETIRO DE PERSONAL

**OBJETIVO**

Estandarizar las actividades requeridas necesarias para tramitar el retiro de un trabajador por terminación de contrato con o sin justa causa, renuncia voluntaria, mutuo acuerdo, jubilación o terminación de contrato a término fijo.

**ALCANCE**

Desde el análisis de decisión de retiro del empleado hasta la firma de liquidación.

**PERIODICIDAD**

Cada vez que se realice un retiro de personal.

**RESPONSABLE**

Auxiliar de Personal y Gerencia.

**DEFINICIONES**

**Paz y Salvo:** Documento que debe tramitar el empleado, en el que se certifica el estado de las obligaciones que tiene con las diferentes secciones de la organización.

**ACTIVIDADES**

1. El Auxiliar de Personal revisa la razón del retiro del empleado.
2. El Auxiliar de Personal informa al Gerente el retiro del empleado.
3. ¿El trabajador se encuentra vinculado por Cooperativa?  
SI: Informa a la Cooperativa para realizar su retiro y finaliza el procedimiento.  
NO: Continúe en el paso 4.
4. El Auxiliar de Personal realiza el retiro de seguridad social, ARP, EPS y caja de compensación familiar.
5. El Auxiliar de Personal verifica las obligaciones y beneficios que el club tiene con el empleado.
6. El Auxiliar de Personal realiza la liquidación del contrato del empleado teniendo en cuenta los descuentos a realizar y anexa los reportes de retiro de seguridad social.
7. El Auxiliar de Personal verifica la liquidación del empleado y la entrega a la Gerencia para revisión.
8. ¿El Gerente aprueba la liquidación del empleado?  
SI: Regresa al paso 6.  
NO: Continúe en el paso 9.
9. El Auxiliar de Personal contacta a la persona para la firma de liquidación y paz y salvo.
10. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cacua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

	<b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN DIC/2012
		PÁGINA 1 DE 1
		CÓDIGO i-retiropersonal-01

### INSTRUCTIVO PARA EL RETIRO DE PERSONAL

- Las razones consideradas como retiro de personal son:
  - ✓ Terminación de contrato con justa causa y sin justa causa.
  - ✓ Renuncia voluntaria.
  - ✓ Mutuo acuerdo.
  - ✓ Jubilación.
  - ✓ Terminación de contrato a término fijo
  
- Todo liquidación se aprueba en el momento en que se confirme que el empleado se encuentra a Paz y Salvo con la Corporación Unión.

<b>ELABORÓ:</b> Monica Liliana Pineda Cagua Estudiante de Ing. Industrial- UIS	<b>REVISÓ:</b> Sandra Yadira Nocua Gualdrón Gerente Corporación Unión	<b>APROBÓ:</b> Sergio Prada Serrano Presidente Corporación Unión
--	---	--

## **Anexo C: Análisis de valor agregado**

### ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO

NOTA: Los procedimientos subrayados son los que se toman para revisión.

#### PROCEDIMIENTOS QUE PERTENECEN A PROCESOS MISIONALES

#### INGRESO DE SAUNA Y TURCOS

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Ingreso y solicitud del servicio	X		0,17
Registro de la planilla de control	X		0,5
Contacto con bar piscina para pago de servicio por presentados		Imp	0,25
Entrega de toallas, sandalias y candado para el locker	X		0,33
Permite el ingreso	X		0,17
Recibe toallas, sandalias y candado	X		0,33
Permite salida	X		0,17
Tiempo Total			1,92
Tiempo actividades SVA			0,25
% Valor Agregado Total			86,98

#### ALQUILER DE VIDEO JUEGOS

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Ingreso y solicitud del servicio	X		0,25
Revisión de disponibilidad de equipos		Imp	0,17
Asignación y solicitud de documento de identidad	X		0,5
Registro de la hora de inicio		Imp	0,67
Solicitud de la cuenta	X		0,33
Revisión del tiempo jugado	X		0,33
Imprime pre factura	X		0,25
Cobro del consumo	X		0,25
Imprime factura y/o entrega de baucher	X		0,33
Entrega documento de identidad	X		0,17
Realización del cierre de caja	X		7
Entrega el movimiento a Tesorería		T	2
Tiempo Total			12,25
Tiempo actividades SVA			2,84
% Valor Agregado Total			76,82

#### ASIGNACIÓN CANCHAS DE TENIS

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Solicitud del préstamo de la cancha	X		0,17
Revisión del tablero de asignación de canchas	X		0,17
Asignación del turno de cancha	X		0,25

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Ingreso a la cancha y asignación de caddie	X		0,25
Traslado del caddie a la cancha		T	0,33
Finalización del turno y pago al caddie	X		0,25
Tiempo Total			1,42
Tiempo actividades SVA			0,33
% Valor Agregado Total			71,51

#### ASIGNACIÓN DE CANCHAS DE SQUASH

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Solicitud del préstamo de la cancha	X		0,17
Revisión del tablero de asignación de canchas		Imp	0,17
Asignación del turno de cancha	X		0,25
Ingreso a la cancha	X		0,25
Registro de la hora de inicio		Imp	0,17
Finalización del turno	X		0,25
Entrega de la cancha al caddie master	X		0,17
Tiempo Total			1,43
Tiempo actividades SVA			0,34
% Valor Agregado Total			76,22

#### SERVICIO DE BOLO AMERICANO

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Ingreso y solicitud del servicio	X		0,25
Revisión de pistas disponibles		Imp	0,25
Préstamo de zapatos	X		1
Registro de la planilla de control		Imp	0,67
Préstamo de pista	X		0,33
Solicitud de cuenta	X		0,33
Revisión de tiempo		Imp	0,17
Recibo de zapatos prestados	X		0,25
Imprime pre factura	X		0,25
Cobro del consumo	X		0,33
Imprime factura y/o entrega de baucher	X		0,33
Realización del cierre de caja	X		15
Entrega el movimiento a Tesorería		T	1,5
Tiempo Total			20,66
Tiempo actividades SVA			2,59
% Valor Agregado Total			87,46

#### SERVICIO PARA EL PRÉSTAMO DE JUEGOS DE MESA

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Ingreso y solicitud del servicio	X		0,17
Revisión de juegos disponibles		Imp	0,5
Préstamo de juegos	X		0,25
Recibo del juego prestado	X		0,1
Tiempo Total			1,02
Tiempo actividades SVA			0,5
% Valor Agregado Total			98,56

#### SERVICIO DE BILLARES

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Ingreso y solicitud del servicio	X		0,25
Revisión de mesas disponibles		Imp	0,17
Préstamo de tacos	X		1
Registro de la hora de inicio		Imp	0,25
Préstamo de mesa	X		0,5
Solicitud de cuenta	X		0,33
Revisión de tiempo		Imp	0,33
Recibo de tacos prestados	X		0,25
Imprime pre factura	X		0,25
Cobro del consumo	X		0,25
Imprime factura y/o entrega de baucher	X		0,33
Realización del cierre de caja	X		12
Entrega el movimiento a Tesorería		T	4
Tiempo Total			19,91
Tiempo actividades SVA			4,75
% Valor Agregado Total			76,14

#### VENTA DE A Y B EN AREA DE PISCINA

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Toma del pedido y registra la comanda	X		0,5
Se comunica con cocina para realizar el pedido	X		0,33
Preparación del pedido	X		15
Traslado de alimentos y bebidas de cocina a piscina		T	1,5
Entrega del pedido al cliente	X		0,33
Solicitud de cuenta	X		0,17
Imprime pre factura	X		0,17

**VENTA DE A Y B EN AREA DE PISCINA**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Cobro del consumo	X		0,33
Imprime factura y/o entrega de baucher	X		0,17
Realización del cierre de caja	X		10
Entrega el movimiento a Tesorería		T	1
Tiempo Total			29,5
Tiempo actividades SVA			2,5
% Valor Agregado Total			91,5

**VENTA DE A Y B EN EL RESTAURANTE DEL SALÓN PRINCIPAL**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Llegada y ubicación del cliente	X		
Entrega de la carta y registra el nombre del cliente en el block de notas	X		
Sirve platos de entrada	X		0,5
Registra el pedido en el block de notas	X		1
Lleva la comanda a cocina		T	1
Preparación del pedido	X		15
Traslada bebidas y platos fuertes de la cocina a la mesa		T	1
Recoger platos	X		1
Solicitud de la cuenta	X		0,17
Impresión de prefactura	X		0,17
Cobro del consumo	X		0,33
Impresión de factura y/o baucher	X		0,17
Realización del cierre de caja	X		15
Entrega del movimiento a tesorería		T	1
Tiempo Total			36,34
Tiempo actividades SVA			3
% Valor Agregado Total			91,74

**SERVICIO EN BAR PROVINCIA (KARAOKE)**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Toma del pedido y registra la comanda	X		0,5
Se comunica con cocina para realizar el pedido	X		0,33
Preparación del pedido	X		12
Traslado de alimentos y bebidas de cocina al karaoke		T	2
Entrega del pedido al cliente	X		0,25
Solicitud de cuenta	X		0,25

**SERVICIO EN BAR PROVINCIA (KARAOKE)**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Imprime pre factura	X		0,17
Cobro del consumo	X		0,33
Imprime factura y/o entrega de baucher	X		0,17
Realización del cierre de caja	X		15
Entrega el movimiento a Tesorería		T	2,5
Tiempo Total			33,5
Tiempo actividades SVA			4,5
% Valor Agregado Total			86,57

**PROCEDIMIENTOS QUE PERTENECEN A PROCESOS DE APOYO****INGRESO Y SALIDA DE SOCIOS**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Llegada del socio y solicitud del carnet	X		0,5
Registro del socio en el sistema	X		0,33
Verificar el estado de cuentas del socio		Imp	0,5
Permite la entrada al socio	X		0,25
Permite la salida	X		0,25
Tiempo Total			1,83
Tiempo actividades SVA			0,5
% Valor Agregado Total			72,68

**INGRESO Y SALIDA DE SOCIOS EN CANJE**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Llegada a la portería y presentación del canje	X		0,5
Revisión del convenio con el club y de la fecha de vencimiento		Imp	0,5
Registro del ingreso en el sistema	X		0,33
Permite la entrada	X		0,25
Permite la salida	X		0,25
Tiempo Total			1,83
Tiempo Actividades SVA			0,5
% Valor Agregado Total			72,68

**INGRESO Y SALIDA DE PRESENTADOS**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Llegada del invitado y comunicación del nombre	X		
Registro del ingreso del presentado en el sistema	X		0,33
Revisión en el sistema del presentado		Imp	0,25
Impresión vale de presentación	X		0,08
Cancelación del valor de la presentación	X		0,17
Entrega del vale de presentación	X		0,17
Permite la entrada	X		0,25
Permite la salida	X		0,25
Tiempo Total			1,5
Tiempo actividades SVA			0,25
% Valor Agregado Total			83,33

**INGRESO Y SALIDA DE INVITADOS PARA EVENTOS**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Llegada a la portería e identificación	X		0,17
Verificación de la existencia del evento	X		0,25
Revisa la lista de invitados		Imp	0,33
Permite la entrada	X		0,25
Permite la salida	X		0,25
Tiempo Total			1,25
Tiempo actividades SVA			0,33
% Valor Agregado Total			73,6

**INGRESO Y SALIDA DE PROVEEDORES, DECORADORES Y ALQUILERES**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Llega a la portería e identificación	X		0,5
Comunicación con el área que se va a visitar		Imp	0,66
Entrega de escarpela de ingreso	X		0,5
Permite entrada	X		0,33
Devolución de la escarpela de ingreso	X		0,33
Permite la salida	X		0,33
Tiempo Total			2,65
Tiempo actividades SVA			0,66
% Valor Agregado Total			75,1

### INGRESO Y SALIDA DE PERSONAL FIJO Y PRESTAD. DE SERVICIO

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Llegada a la portería e identificación	X		0,25
Marca el reloj con la huella	X		0,25
Requiza el maletín a la entrada		Imp	0,17
Permite la entrada	X		0,17
Requiza el maletín a la salida		Imp	0,17
Marca el reloj con la huella	X		0,25
Permite la salida	X		0,17
Tiempo Total			1,43
Tiempo actividades SVA			0,34
% Valor Agregado Total			76,2

### RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Ingreso del proveedor	X		2,65
Traslado hasta la zona de descargue		T	2
Presentación de factura	X		0,5
Descargue de mercancía y verificación del producto		I	15
Firma de la factura	X		1
Registro de entradas en el sistema	X		30
Entrega facturas a compras		T	2
Genera orden de compra	X		5
Entrega factura y orden de compra a auditoría para ser revisadas		T	0,5
Entrega a contabilidad para realizar pago		T	0,5
Tiempo Total			59,15
Tiempo actividades SVA			20
% Valor Agregado Total			66,19

### REQUISICIONES DE MERCANCÍA

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Identificación de la necesidad	X		1
Elaboración de la requisición	X		3
Traslado de la requisición a almacén		T	2
Revisa existencias		Imp	5
Alista el pedido		A	10

**REQUISICIONES DE MERCANCÍA**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Entrega el pedido al solicitante	X		2
Revisan las cantidades a entregar		I	2
Firma de la requisición por ambas partes	X		1
Archiva la requisición		A	0,5
Ingresas las salidas en el sistema	X		10
Entrega a auditoría la requisición junto con la descarga hecha en el sistema para ser revisadas		T	3
Tiempo Total			39,5
Tiempo actividades SVA			22,5
<b>% Valor Agregado Total</b>			<b>43,0</b>

**RECLUTAMIENTO DE PERSONAL**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Se comunica la necesidad de ocupar una vacante	X		15
Revisión del perfil		I	25
Determina los requerimientos del cargo vacante según el perfil		P	30
Solicita hojas de vida a entidades encargadas de reclutamiento	X		10
Recepción de hojas de vida	X		240
Tiempo Total			320
Tiempo actividades SVA			55
<b>% Valor Agregado Total</b>			<b>82,8</b>

**SELECCIÓN DE PERSONAL**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Compara hojas de vida con el perfil establecido		Imp	15
Selecciona hojas de vida	X		15
Entrega hojas de vida a Gerencia		T	1
Revisión de hojas de vida por la Gerencia		Imp	25
Comunicación telefónica para programar entrevistas	X		15
Realización de entrevista	X		60
Evaluación interna por parte del Gerente	X		20
Realiza la verificación de las referencias	X		15
Selección del candidato	X		15

**SELECCIÓN DE PERSONAL**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Comunicación con el candidato para inducción	X		5
Tiempo Total			186
Tiempo actividades SVA			41
% Valor Agregado Total			77,96

**AUTORIZACIÓN DE PERMISOS Y AUSENCIAS**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Solicitud del permiso	X		5
Revisión de la programación		I	3
Autorización del permiso	X		2
Envío de carta para permiso a Gerencia		T	1
Firma de autorización por parte del gerente	X		2
Entrega copia de autorización firmada por gerencia a Talento Humano		T	1
Anotación de la fecha y hora del permiso	x		3
Tiempo Total			17
Tiempo actividades SVA			5
% Valor Agregado Total			70,6

**LIQUIDACIÓN DE NÓMINA DE PERSONAL PRESTADOR DE SERVICIO**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Impresión de relación de horas del reloj	X		5
Registro de horas extras laboradas	X		30
Verificación de horas registradas		I	20
Corrección de horas registradas		C	15
Envío de planillas de relación de horas a las Cooperativas de trabajo asociado	X		60
Recepción y revisión de pagos relacionados por parte de las cooperativas	X		20
Traslado de factura a Auditoría		T	1
Auditoría revisa los pagos relacionados		I	10
Envío de factura a Contabilidad		T	1
Registro del movimiento contable	X		360
Elaboración del cheque de pago	X		15
Tiempo Total			537
Tiempo actividades SVA			47
% Valor Agregado Total			91,2

### LIQUIDACIÓN DE NÓMINA DE PERSONAL DIRECTO

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Impresión de relación de horas del reloj	X		5
Registro de novedades de nómina de la quincena a cancelar	X		15
Verificación novedades registradas		I	15
Corrección de novedades registradas		C	5
Impresión de informes de nómina	X		10
Revisión de informes de nómina impresos		I	5
Envío de informe a Auditoría junto con los soportes de novedad		T	1
Auditoría revisa los pagos relacionados y autoriza el pago		I	10
Envío de autorización de pago a contabilidad		T	1
Registro del movimiento contable	X		60
Elaboración del cheque de pago	X		20
Tiempo Total			147
Tiempo actividades SVA			37
% Valor Agregado Total			74,83

### SELECCIÓN DE PROVEEDORES

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Identifica la necesidad	X		3
Solicita cotizaciones	X		15
Recibe cotizaciones	X		5
Revisión de cotizaciones		Imp	10
Elección del proveedor	X		10
Registro del proveedor en el sistema	X		7
Tiempo Total			50
Tiempo actividades SVA			10
% Valor Agregado Total			80

### COMPRA DE CARNES, FRUTAS Y VERDURAS

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Revisión de existencias		Imp	10
Elaboración de la lista de mercado	X		30
Entrega de la lista de mercado a compras		T	2
Hacer pedidos a los diferentes proveedores	X		40
Recepción y chequeo de la mercancía en		I	10

**COMPRA DE CARNES, FRUTAS Y VERDURAS**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
cocina			
Cocina lleva las facturas de la mercancía recibida a almacén		T	1
Almacén ingresa las entradas al sistema		Imp	15
Cocina almacena el pedido recibido	X		30
Tiempo Total			138
Tiempo actividades SVA			38
% Valor Agregado Total			72,46

**COMPRAS DIRECTAS**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
El encargado del área realiza el pedido	X		10
Recepción de la mercancía	X		10
Verificación del producto		Imp	5
Entrega de la factura a auditoría		T	3
Revisión de la factura		Imp	2
Entrega a contabilidad para realizar el pago		T	1
Registro de la factura en el sistema	X		7
Tiempo Total			38
Tiempo actividades SVA			11
% Valor Agregado Total			71,05

**COMPRAS ESPECIALES**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Solicitud del producto de forma escrita	X		3
Solicitud de cotizaciones a los proveedores	X		15
Recepción de cotizaciones	X		10
Elección del proveedor		Imp	10
Realización del pedido al proveedor elegido	X		5
Tiempo Total			43
Tiempo actividades SVA			10
% Valor Agregado Total			76,74

### COMPRAS DE ALMACÉN

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Revisión de existencias	X		10
Lista los faltantes y envía correo electrónico a compras	X		10
Solicitud de mercancía al proveedor	X		15
Recepción y revisión del pedido recibido	X		15
Lleva factura de compra al área de compras		T	3
Genera orden de compra		Imp	2
Tiempo Total			55
Tiempo actividades SVA			5
% Valor Agregado Total			90,91

### REALIZACIÓN DE REEMBOLSOS DE CAJA MENOR

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Relación de gastos efectuados	X		7
Entrega a Contabilidad la relación de gastos junto con los soportes respectivos		T	1
Contabilidad verifica que coincida el valor de lo relacionado con los soportes		I	2
Contabilidad comunica al funcionario autorizado de reembolsos para rectificar la inconsistencia	X		1
Realización del comprobante de egresos, registrando el movimiento contable	X		20
Entrega el documento a Auditoría para ser revisado		T	0,5
Revisión de la cantidad a reembolsar y corresponda con el comprobante de egresos		I	5
Autorización del reembolso		Imp	1
Envío del documento a tesorería autorizado y firmado para hacer el reembolso		T	1
Entrega del dinero de caja menor		T	1
Tiempo Total			39,5
Tiempo actividades SVA			11,5
% Valor Agregado Total			70,89

### PAGO A PROVEEDORES

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Ingreso e identificación del proveedor	X		1
Traslado a Compras (efectivo) o Auditoría (cheque)		T	1
Búsqueda del cheque/ firma nota de contabilidad	X		3
Firma del comprobante de egreso y sello o recibido por caja menor	X		1
Entrega del dinero en efectivo o cheque	X		0,5
Tiempo Total			6,5
Tiempo actividades SVA			1
% Valor Agregado Total			84,6

#### CAPTACIÓN DE NUEVOS SOCIOS

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Solicitud de admisión	X		1
Explicación de las modalidades de socios y servicios del club	X		15
Solicitud de documentación del aspirante	X		3
Recepción de documentos	X		2
Revisión de documentos		I	5
Elaboración de ficha resumen		Imp	6
Entrega de documentos a la Comisión de Ética de la Junta Directiva	X		3
Entrega y explicación de ficha resumen a la junta directiva	X		7
Votación de la solicitud	X		10
Comunicación de la decisión al aspirante	X		3
Elaboración y envío de la carta de bienvenida y carnet provisional	X		20
Elaboración Cuenta Davivienda	x		20
Tiempo Total			95
Tiempo actividades SVA			11
% Valor Agregado Total			88,4

#### REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
El comité del club manifiesta el deseo de realizar un evento	X		10
Revisa y decide las características del evento	X		40
Cotización con proveedores, artistas, logística		E	30

**REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Firma de contrato con proveedores	X		30
Se realiza el pago a proveedores	X		20
Elaboración del memorando de comunicación		C	20
Tiempo Total			150
Tiempo actividades SVA			50
% Valor Agregado Total			66,7

**VENTA DE EVENTOS SOCIALES**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Solicitud del servicio	X		1
Verificación de disponibilidad de salones		Imp	1
Servicio de asesoría	X		20
Establecimiento del precio del evento y forma de pago	X		15
Bloqueo de salón y registro de características del evento	X		2
Elaboración y entrega de cotización y/o presupuesto al cliente.	X		20
Cobro del anticipo	X		15
Elaboración del memorando de comunicación		C	20
Tiempo Total			94
Tiempo actividades SVA			21
% Valor Agregado Total			77,7

**VENTA DE EVENTOS EMPRESARIALES**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Solicitud del servicio	X		1
Verificación de disponibilidad de salones		Imp	1
Servicio de asesoría	X		20
Establecimiento del precio del evento y forma de pago	X		15
Bloqueo del salón y registro de características del evento	X		2
Elaboración y entrega de cotización y/o presupuesto a la empresa	X		20
Elaboración del memorando de comunicación		C	20
Tiempo Total			79
Tiempo actividades SVA			21
% Valor Agregado Total			73,4

### CONTROL DE ESTAMPILLADO

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Ingreso del proveedor	X		1
Traslado de mercancía a Auditoría		T	5
Recepción de factura legal y verificación de cantidades		I	3
Conteo de estampillas necesarias para el estampillado		P	4
Realiza el estampillado y diligencia la planilla de control de estampillas	X		20
Traslado de mercancía al Almacén		T	15
Ingreso de mercancía en el sistema	X		60
Tiempo Total			108
Tiempo actividades SVA			27
% Valor Agregado Total			75

### PORCIONAMIENTO DE CARNES

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Revisión de eventos programados	X		10
Preparan lista de porciones necesarias para la semana		P	20
Recepción de la carne	X		2
Proceso de porcionamiento	X		180
Realización del análisis de las carnes	X		20
Ingreso de la carne porcionada al cuarto frío		T	20
Tiempo Total			252
Tiempo actividades SVA			40
% Valor Agregado Total			84,13

### PREPARACIÓN DE ALIMENTOS PREELABORADOS

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Determinación del número de unidades a realizar	X		15
Solicitud de los insumos requeridos	X		4
Alistamiento de los insumos		P	20
Despacho de insumos	X		2
Revisión del estado de los insumos	X		4
Preparación de los alimentos de acuerdo a la receta	X		60
Entrega del producto preelaborado	X		8
Revisión de las unidades entregadas	X		20
Ingreso de los alimentos al cuarto frío		T	15
Tiempo Total			148

**PREPARACIÓN DE ALIMENTOS PREELABORADOS**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Tiempo actividades SVA			35
% Valor Agregado Total			76,4

**ELABORACIÓN DEL MENÚ DEL DÍA**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Revisión de existencias del cuarto frío		I	2
Realización de la lista de menú de la semana	X		5
Envío a la oficina de eventos para ser publicado		T	1,5
Lectura del menú y registro en el formato	X		6
Impresión del formato del menú del día	X		1
Entrega al cajero del Restaurante Salón Principal		T	1
Entrega copia del menú al portero		T	0,5
Tiempo Total			17
Tiempo actividades SVA			5
% Valor Agregado Total			70,59

**TRASLADOS**

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Confirmación de existencias con área despachadora		Imp	1
Informa cantidades requeridas y especificaciones	X		1,5
Registro de las cantidades en la factura de traslado	X		1
Preparación del pedido a trasladar		P	2
Solicitante se dirige al área despachadora		T	1,5
Verificación de cantidades y reporte de traslado en general		Imp	3
Firma de formatos del traslado	X		3
Envío de las cantidades a trasladar		T	1,5
Archivo del documento de traslado		A	0,17
Tiempo Total			14,67
Tiempo actividades SVA			9,17
% Valor Agregado Total			37,49

## LIQUIDACIÓN CUENTA MENSUAL SOCIOS

ACTIVIDAD	VALOR AGREGADO	TIPO ACTIVIDAD SVA	TIEMPO (min)
Traslado de vales a tesorería		T	1,5
Ordenar vales por código		Imp	150
Revisión de la información cargada en el sistema con los vales		I	60
Cargo de pagos extraordinarios en la cuenta del socio	X		60
Cierre mensual de la cuenta de socios	X		240
Impresión de las cuentas de cobro de socios	X		60
Deposita en un sobre las cuentas de cobro	X		120
Envío de las cuentas de cobro de socios	X		30
Archiva vales y copia de la cuenta enviada		A	60
Tiempo Total			781,5
Tiempo actividades SVA			271,5
% Valor Agregado Total			65,26

**Anexo D: Modelo de encuesta de  
evaluación de servicios por parte de los  
socios**



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS**

CÓDIGO: \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_  
GÉNERO: \_\_\_\_\_

**DEPORTES**

1. ¿Cuáles de las siguientes áreas utiliza con mayor frecuencia?
  - a) Cancha de Baloncesto
  - b) Cancha de Fútbol
  - c) Billares
  - d) Bolos
  - e) Gimnasio
  - f) Tenis
  - g) Squash
  - h) Ninguno (Diríjase a la pregunta 5)
2. ¿Con qué frecuencia utiliza estos servicios?
  - a) Diariamente
  - b) Una vez a la semana
  - c) Dos veces por semana
  - d) Tres o más veces a la semana
3. ¿Cuál de las siguientes actividades es la que menos o nunca ha utilizado?
  - a) Cancha de Baloncesto
  - b) Cancha de Fútbol
  - c) Billares
  - d) Bolos
  - e) Gimnasio
  - f) Tenis
  - g) Squash
4. ¿Cuál es la razón por la cuál no la utiliza?
  - a) Porque no le gusta
  - b) Por el costo
  - c) Por la adecuación del área

**OTROS SERVICIOS**

5. ¿Cuáles de los siguientes servicios utiliza con mayor frecuencia?
  - a) Cartas
  - b) Karaoke
  - c) Sauna y Turcos
  - d) Videojuegos
  - e) Ninguno

6. ¿Cuál de los siguientes es el que menos utiliza?
  - a) Cartas
  - b) Karaoke
  - c) Sauna y Turcos
  - d) Videojuegos
7. ¿Cuál es la razón por la cuál no utiliza este servicio?
  - d) Porque no le gusta
  - e) Por el costo
  - f) Por la adecuación del área

**EVENTOS**

8. ¿Realiza Eventos Sociales en la Corporación?
  - a) Si
  - b) No (Diríjase a la pregunta 10)
9. ¿Con qué frecuencia realiza estos eventos?
  - a) Una vez al mes
  - b) Cada 3 meses
  - c) Cada 6 meses
  - d) Una vez al año
10. ¿Realiza Eventos Empresariales en la Corporación?
  - a) Si
  - b) No (Diríjase a la pregunta 12)
11. ¿Con qué frecuencia realiza estos eventos?
  - a) Una vez al mes
  - b) Cada 3 meses
  - c) Cada 6 meses
  - d) Una vez al año
12. ¿Asiste a los Eventos Institucionales?
  - a) Si
  - b) No

13. ¿Cómo califica la organización de los eventos institucionales?
- Excelente
  - Buena
  - Mala
14. ¿Cómo considera estos eventos?
- Divertidos
  - Podrían ser mejores
  - Malos
15. ¿A que tipo de eventos prefiere asistir?
- Bazares
  - Fiestas de la Madre y/o del Padre
  - Fiestas de Navidad
  - Fiestas de Fin de Año
  - Presentación de orquestas y/o artistas
  - Día del socio

**RESTAURANTE**

16. ¿Cómo califica el servicio en el comedor principal?
- Excelente
  - Bueno
  - Malo
17. ¿Consume el menú ejecutivo?
- Si
  - No
18. ¿Cómo lo califica?
- Excelente
  - Bueno
  - Malo
19. ¿Con que frecuencia lo consume?
- Una vez por semana
  - Dos veces por semana
  - Más de tres veces por semana
20. ¿Consume platos a la carta?
- Si
  - No

21. ¿Con qué frecuencia consume platos a la carta?
- Una vez por semana
  - Dos veces por semana
  - Más de tres veces por semana

**SUGERENCIAS**

- **DEPORTES:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- **OTROS SERVICIOS:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- **EVENTOS:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- **RESTAURANTE:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## **Anexo E: Matriz DOFA**

**MATRIZ DOFA**

	<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	No existe página web y el correo electrónico desconocido por los socios	La Corporación Unión cuenta con PBX (Conmutador) para una fácil comunicación con las diferentes dependencias.
		Línea telefónica en todas las oficinas
		Red telefónica de emergencias
		Uso de radios entre coordinadores de logística y gente operaria de la Corporación
		Equipos de cómputo en todas las oficinas
		Actualmente cuenta con una red corporativa interna (BORGChat) lo cual ha permitido mayor facilidad en la comunicación
		Red inalámbrica dentro de las instalaciones de la Corporación
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	No hay buzones de sugerencias	Sistema FENIX cuenta con los siguientes módulos: Contabilidad, Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar, Inventarios, Facturación, Prefacturación, Mantenimiento al Sistema y Nómina
	No se utilizan todas las herramientas que ofrece el sistema FENIX y el módulo Costos de Producción.	Publicación de la revista informativa mensual para los socios de la Corporación llamada "Noticlub" por medio de la cual se anuncian cambios y modificaciones de horarios, reglamentos (en caso de realizados), eventos propuestos, fotos de celebraciones anteriores, historia de la Corporación, información de los nuevos socios vinculados a la Corporación entre otros.
	solo hay dos carteleras para los eventos y noticias que se ubican en la portería y cerca a la sección de bolos. Las oficinas pocas veces tiene esta información.	Se lleva acabo una publicidad adecuada respecto a eventos y celebraciones programados para que la gente asista libremente sin necesidad de ser socios o corporados: Vallas, Carteleras, Pautas radiales, entre otros medios publicitarios.
	No todos los puntos de acceso de los clientes, tienen datáfonos para pagos y requieren de trasladarse a los lugares donde los tienen.	La información acerca de eventos es enviada por medio de correo electrónico a todos los socios y clientes de la Corporación Unión.
<b>CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	No tienen medios claramente establecidos por lo tanto los empleados los desconocen ni hacen uso de ellos.	Algunas veces se realizan algunas reuniones para presentar informes o tomar decisiones
	La comunicación entre los empleados se hace de forma oral y muy pocas veces a través de un medio de comunicación escrito.	

	No se hacen reuniones informativas dirigidas hacia todo el personal, por lo cual genera desconocimiento y controversia en las decisiones y los cambios que se realizan en la Corporación.	
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	La infraestructura de las oficinas no permite un fácil flujo de comunicación entre departamentos.	Cualquier cambio en el horario de alguna sección es informado en el menor tiempo posible a los socios de la Corporación.
	No hay espacios de descanso organizados para beneficio de los empleados	Las oficinas cuentan con las herramientas necesarias para un desempeño laboral eficiente.
	Fallas de las condiciones de la infraestructura que pueden ocasionar descontentos en el servicio prestado.	La reciente remodelación de bolos ha sido atractiva para los socios y visitantes de la Corporación.
	Las condiciones de la infraestructura no se encuentran en condiciones óptimas y el proceso de remodelación es lento.	El club cuenta con una excelente ubicación estratégica que también es atractiva para todos aquellos que se encuentran o desean vincularse a la Corporación.
	No todos los lugares cuentan con su respectivo reglamento y condiciones de uso.	La Corporación Unión cuenta con un espacio para el desempeño deportivo variado: Cuenta con sala de juegos, pistas de bolos, salas de billar, canchas de tenis, squash, gimnasio y varios salones de diferente capacidad para que se ajuste a la preferencia de quien solicita el servicio.
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	Poca inducción a los nuevos empleados que contemple la identidad corporativa.	La Corporación conoce el perfil de los empleados para la realización de cada tarea.
	No hay valores corporativos definidos que se puedan identificar y aplicar a los empleados	La Corporación Unión es reconocida externamente como uno de los clubes más antiguos e importantes en la ciudad.
	Falta de pertenencia por parte de los empleados con la Corporación	
	Existen misión y visión pero no están claramente planeadas, lo cual repercute la planeación de metas a futuro para un crecimiento positivo.	
	Pocos empleados contratados directamente por la Corporación.	
<b>ESPACIOS DE COMUNICACIÓN</b>	Existen pocos espacios comunicativos entre directivos y empleados que laboran en la Corporación.	Reuniones con la La junta directiva se realizan cada 15 días como mínimo para tratar inconvenientes y posibles mejoras en la Corporación.
		Existen comités de cocina, deportes, eventos y finanzas que se reúnen cada vez que se requiera para tratar inconvenientes y posibles modificaciones.

<b>INDICADORES Y COMPETENCIAS COMUNICATIVAS</b>	Carencias en el procesos de selección del personal debido a que se hace por medio de Cooperativas	Existen espacios de comunicación entre empleados administrativos y miembros de la junta directiva de la Corporación.
	No existen programas de capacitación o espacios que sirvan para fomentar estas habilidades.	
<b>ESTILO GERENCIAL</b>	Decisiones limitadas por la subordinación de la junta directiva	La gerencia se encuentra abierta a propuestas para potencializar las acciones comunicativas.
		Medidas y correcciones inmediatas respecto a errores e imprevistos en los procesos de la Corporación.
		Se maneja un gran sentido de pertenencia con la Corporación.
<b>GESTIÓN HUMANA</b>	Falta de motivación y reconocimiento por el buen desempeño de los empleados.	Sólo a algunos empleados de la Corporación se les provisiona la dotación.
	No existen espacios organizados de descanso para los empleados. Así mismo, tampoco se cuenta con un lapso de descanso dentro del horario de trabajo.	La plataforma del sistema FENIX permite a los trabajadores el acceso a determinada información de los procesos contables.
	A los empleados no se les proporciona comida, solo se les da la oportunidad de consumir en el club a precio de costo.	Existe un protocolo para el servicio por parte de los meseros de la Corporación.
	No hay remuneración monetaria en horas extras de trabajo y/o festivos sino que se compensa con horas de trabajo regular.	Existe una supervisión por medio de la observación a cargo de un coordinador sobre los meseros que atienden en la Corporación.
	Falta de personal laborando en algunas secciones para prestar un servicio eficiente.	
	No hay eventos de integración ni espacios comunicativos fomentados por el área administrativa o por los comités.	
	Debido a la falta de pertenencia, se encuentra desinterés por parte de algunos empleados en servir con la mayor eficiencia y protocolo establecido a los clientes.	
<b>POSICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>	El mal servicio debido al constante cambio de personal ha contribuido a un deterioro de la imagen de la organización frente a la comunidad.	El logotipo siempre está presente en todos los medios impresos.
	Difícil reconocimiento del nombre "Corporación Social, Recreativa y Deportiva Unión"; solo tienen presente el nombre de "Club Unión".	La ubicación de la Corporación ha permitido un fácil reconocimiento externo y la calidad de los productos han permitido crear una preferencia por los socios.
	Se debe renovar la imagen para	La tradición y la antigüedad hacen que el

	mejorar el posicionamiento del club.	club fortalezca su nombre día a día.
	<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Falta de reconocimiento de las empresas por falencias comunicativas en tecnología	Implementación de página web para potencializar la imagen corporativa y ofrecer sus servicios al público.
	La mayoría de clubes cuentan con página web ofreciendo el portafolio de servicios.	
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Otros clubes invierten en sistemas de información para la comunicación	Activar una página web para permitir mayor divulgación de los eventos que ofrece la Corporación y de los paquetes de afiliación. Así mismo para reforzar la imagen corporativa tanto interna como externa.
	Fácil acceso a portafolios de servicios ofrecidos por otros clubes por medio de internet.	Incorporar un sistema de información interno como carteles en cuanto a cada comité que sirva para el conocimiento de las diferentes actividades y comunicación hacia los socios.
		Ofrecer servicio de e-commerce para agilizar procesos y solicitudes de préstamo de servicios a socios y clientes externos.
<b>CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	Desinformación para conocer los objetivos, las metas y los lineamientos de la empresa.	Evitar rumores y desinformación entre los empleados
		Generar más integración y cohesión entre empleados
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Al tratarse de un espacio para la recreación, descanso y el deporte, se entiende que la infraestructura es un punto frecuente de comparación por parte de los clientes y que define su preferencia hacia otros sitios. En el momento, las condiciones actuales de infraestructura de la Corporación no se encuentran en un estado óptimo frente a la competencia.	Modernización de infraestructura y adecuación de las zonas para atraer a los socios y particulares a realizar eventos y actividades en las instalaciones de la Corporación.
	Algunas secciones no lucen modernas comparadas con las de otros clubes o lugares que ofrecen servicios similares.	Atraer nuevos socios y vinculaciones con la Corporación.
	El club se encuentra un poco desactualizado en cuanto a los servicios que ofrece si se compara con otros sitios de la ciudad.	
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	La mayoría de los empleados se encuentran contratados por cooperativa, lo cual genera incertidumbre respecto al perfil que cumple cada empleado y su desempeño.	Revisar la misión y la visión para asegurar que sea ejecutable y alcanzable por todos los miembros de la Corporación.

	Difícil fijación de valores e identidad corporativa.	Divulgar los valores establecidos para generar cultura y pertenencia a todo el personal que labore en la Corporación Unión.
		Crear un proceso de control y verificación con respecto al personal empleado y los perfiles requeridos.
		Establecer un contacto comunicativo hacia los empleados de la cooperativa para evitar el frecuente cambio de personal y afianzar el sentido de pertenencia y capacitación sobre un servicio eficiente.
<b>OS DE CO MUN ICA</b>	Desmotivación de los asistentes a las reuniones.	Afianzar y programar los espacios existentes para hacerlos más eficientes.
<b>ES Y COMPETEN CIAS COMUNICA TIVAS</b>	Falta de comunicación entre los socios y trabajadores de la Corporación que impiden reformar y corregir tareas para mejorar el servicio.	Crear más espacios y medios que permitan dicha información en busca de una mejora constante.
<b>ESTILO GERENCIAL</b>	Poca comunicación entre la gerencia y los empleados.	Generar retroalimentación por parte de trabajadores para identificar problemas que ayuden a un mejor desempeño y a una replantación.
<b>GESTIÓN HUMANA</b>	Deserción de algunos empleados por la falta de condiciones óptimas de trabajo.	Buscar la forma de generar mejores condiciones de trabajo para un mejor desempeño
	Faltas y desmejora del servicio por inconformidad de los empleados.	Buscar que en los procesos se tenga en cuenta un clima laboral ameno y agradable para la realización de las actividades.
	Percepción por parte de los socios de la corporación de baja calidad en el servicio debido al descontento por parte de los empleados.	Crear espacios de integración y retroalimentación para los empleados.
		Diseñar sistemas de motivación para empleados que se hayan desempeñado satisfactoriamente en un determinado lapso de tiempo.
<b>POSICIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	El incumplimiento de normas establecidas por parte de visitantes y socios de la corporación generan una menor eficacia en cada proceso.	Establecer parámetros en la inducción de cada empleado y capacitaciones en las que se demuestre y se fomente el interés de la organización por cumplir y desenvolver cada tarea con los ideales, valores y metas de la Corporación.
	Escasez de procesos de identificación y fortalecimiento de imagen de la Corporación externamente.	

## **Anexo F: Documentos de apoyo de la Corporación Unión**



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**  
**PLANILLA DE CONTROL DE PRESTAMO DE VIDEO JUEGOS**

FECHA:

CÓDIGO	NOMBRE	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	FIRMA

NOTA: Toda persona que solicite el préstamo de video juegos se hace responsable del buen uso del mismo. Es necesario que el solicitante deje un documento de identidad para el préstamo de los equipos.



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**  
REPORTE DE NOVEDADES DE PERSONAL

**FECHA:**

**Nº:**

NOMBRE	HORA DE INGRESO	HORA DE SALIDA	NOVEDAD	FIRMA DE QUIEN AUTORIZA

NOMBRE	HORA DE INGRESO	HORA DE SALIDA	NOVEDAD	FIRMA DE QUIEN AUTORIZA
			293	



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**  
SOLICITUD DE SUMINISTROS DE ASEO Y LAVANDERÍA

**FECHA:**

**NOMBRE:**

**SECCIÓN:**

ARTÍCULOS	CANTIDAD SOLICITADA	CANTIDAD ENTREGADA





**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**  
**PLANILLA DE CONTROL DE ASIGNACIÓN DE CANCHAS DE SQUASH**

FECHA:

CÓDIGO	NOMBRE	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	Nº CANCHA

**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

**BAR PISCINA**

1	W. Buchanas 750 ml			41	CR. Baileys 750 ml			85	Cola Hipinto Grande			129	Gomas Gummi Pizza			173	CIG. Belmont 10 unid		
2	W. Buchanas 375 ml			42	CR. Baileys 375 ml			86	Cola Hipinto Light Grande			130	Gomas Hot Dog			174	CIG. Belmont 20 unid		
3	W. Chivas Regal 750 ml			43				87	Colombiana Grande			131	Gomas Mini Burger			175	CIG Kool Light 10 unid		
4	W. Chivas Regal 375 ml			44				88	Manzana Postobon Grande			132				176	CIG Kool Light 20 unid		
5	W. Old Parr 1000 ml			45	VD. Absolut 750 ml			89	Naranja Postobon Grande			133				177	CIG Kool Azul 10 unid		
6	W. Old Parr 750 ml			46	VD. Absolut 375 ml			90	Piña Postobon Grande			134	Chocolatina Gol			178	CIG Kool Azul 20 unid		
7	W. Old Parr 500 ml			47	VD. Smirnoff 750 ml			91	Uva Postobon Grande			135	Chocolatina Hersheys			179	CIG Marlboro 10 unid		
8	W. Sello Negro 750 ml			48	VD. Smirnoff 375 ml			92	7Up Grande			136	Chocolatina Jet Pequeña			180	CIG Marlboro 20 unid		
9	W. Sello Negro 375 ml			49	VD. Smirnoff Ice Botella			93	Mountain Dew Grande			137	Chocolatina Jet Grande			181	CIG Marlboro Dorado 10 u		
10	W. Sello Rojo 750 ml			50	VD. Smirnoff Ice Lata			94	Postobon Pequeña			138	Chocolat.Jumbo Jet Mediana			182	CIG Marlboro Dorado20 u		
11	W. Sello Rojo 375 ml			51				95				139	Kinder Sorpresa			183			
12	W. Something Special 750 ml			52				96				140	Chocolate Noggy			184	Fósforos		
13	W. Something Special 375 ml			53	CZ. Aguila			97	Tutti Frutti Durazno			141				185	Encendedor		
14				54	CZ. Aguila- Lata			98	Tutti Frutti Lulo			142	Manimoto			186	Alka Seltzer		
15	V. Santa Rita 120 Tinto 750m			55	CZ. Aguila Light			99	Tutti Frutti Mango			143	Chokis			187	Aspirina		
16	V. Santa Rita 120 Tinto 375m			56	CZ. Aguila Light- Lata			100	Tutti Frutti Mora			144	Galletas			188			
17	V. Santa Rita 120 Blanc 750			57	CZ. Club Colombia Dorada			101	Tutti Frutti Salpicon			145	Besitos			<b>SUMINISTROS</b>			
18	V. Santa Rita 120 Blanc 375			58	CZ. Club Colombia Negra			102	Tampico Bot. Pequeña			146	Cheese Tris			1	Bolsa aseo mediana		
19	V. Casillero Blanco 750 ml			59	CZ. Club Colombia Roja			103	Tampico Bot. Grande			147	Cebollitas			2	Bolsa Plateada		
20	V. Casillero Blanco 375 ml			60	CZ. Club Colombia Dor. Lata			104				148	Chicharrón Natural			3	Escoba Plástica		
21	V. Casillero Tinto 750 ml			61	CZ. Club Colombia Negra Lata			105				149	Chicharrón Picante			4	Esponjilla Sabra		
22	V. Casillero Tinto 375 ml			62	CZ. Club Colombia Roja Lata			106	Gatorade Mandarina			150	Chicharrón Carnudo			5	Jabón Industrial		
23				63	CZ. Heineken			107	Gatorade Maracuya			151	Chitos Extrucitos			6	Recogedor de basura		
24				64	CZ. Heineken Lata			108	Gatorade Tropical			152	Chitos Extrucitos Caramelo			7	Trapero		
25	R. Caldas 750 ml			65	CZ. Pilsen			109	Gatorade Uva			153	Choclitos			8	Maní Picante		
26	R. Caldas 375 ml			66	CZ. Pilsen Lata			110	Gatorade Lima Limón			154	DeTodiño			9	Maní Salado		
27	R. Medellín 750 ml			67	CZ. Redds			111	Powerade (Sabores)			155	Mixtos Pasabocas			10	Copa de aguardiente		
28	R. Medellín 375 ml			68	Pony Malta Grande			112	Ginger- 8oz			156	Papa Limon			11	Destapador		
29				69	Pony Malta Pequeña			113	Mr. Tea			157	Papa Mayonesa			12	Palillos		
30				70	Cola y Pola			114	Fuze Tea			158	Papa Natural			13	Pitillos		
31	AG. Antioqueño 750 ml			71				115	Yogurt			159	Papa Pollo			14	Servilletas Grandes		
32	AG. Antioqueño 375 ml			72	Agua Cristal			116	Yogurt con cereal			160	Helado Artesanal			15	Vaso Plástico- 16oz		
33	AG. Antioqueño sin Az 750ml			73	Agua Cristal con gas			117	Red Bull- Bebida Energizante			161	H. Casero Surtidos			16			
34	AG. Antioqueño sin Az 375ml			74	Agua H2O			118	Shark- Bebida Energizante			162	H. Cono Bocatto			17			
35	AG. Cristal 750 ml			75	Bretaña 12oz			119				163	H. Cono Ron con Pasas			18	Cinta impresora		
36	AG. Cristal 375 ml			76				120				164	H. Choco cono			19	Consignación nocturna		
37	AG. Cristal sin Azuc 750 ml			77				121	Chiclets -Grande			165	H. Paleta Aloha			20	Ganchos para cosedora		
38	AG. Cristal sin Azuc 375 ml			78	Coca Cola Grande			122	Chiclets -Pequeña			166	H. Paleta Jet			21	Lapicero		
39				79	Coca Cola Zero Grande			123	Halls Barra			167	H. Paleta Polet			22	Rollo para impresora		
40				80	Crush (Sabores) Grande			124	Halls Pastilla- unidad			168	H. Sandwich Platillo			23	Vales facturas socios		
				81	Quatro Grande			125	Moritas Melosita			169	H. Vaso Aloha			<b>OTROS</b>			
				82	Coca Cola Pequeña			126	Colombina Pinta Azul			170	H. Vaso Heladino			1			
				83				127	Wonka Fun Dip			171				2			
				84				128	Nerds			172				3			

**FECHA DE PEDIDO:**

**BARMAN:**

**FECHA RECIBIDO:**

**ENTREGÓ:**

**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

**BAR BOLOS**

1	W. Buchanas 750 ml		
2	W. Buchanas 375 ml		
3	W. Chivas Regal 750 ml		
4	W. Chivas Regal 375 ml		
5	W. Old Parr 750 ml		
6	W. Old Parr 500 ml		
7	W. Sello Negro 750 ml		
8	W. Sello Negro 375 ml		
9	W. Sello Rojo 750 ml		
10	W. Sello Rojo 375 ml		
11	W. Something Special 750 ml		
12	W. Something Special 375 ml		
13			
14			
15	V. Casillero Tinto 750 ml		
16	V. Casillero Tinto 375 ml		
17	V. Sta. Rita 120 Tinto 750m		
18	V. Sta. Rita 120 Tinto 375m		
19	V. Sta. Carolina Tinto 750m		
20	V. Sta. Carolina Tinto 375m		
21	V. Trapiche Merlot Tinto		
22	V. Trapiche Astica Tinto		
23	V. Blanco 750 ml		
24	V. Blanco 375 ml		
25	V. Tinto 750 ml		
26	V. Tinto 375 ml		
27	R. Caldas 750 ml		
28	R. Caldas 375 ml		
29	R. Medellín 750 ml		
30	R. Medellín 375 ml		
31			
32			
33	AG. Antioqueño 750 ml		
34	AG. Antioqueño 375 ml		
35	AG. Antioqueño sin Azuc 750		
36	AG. Antioqueño sin Azuc 375		
37	AG. Cristal 750 ml		
38	AG. Cristal 375 ml		
39	AG. Cristal sin Azuc 750 ml		
40	AG. Cristal sin Azuc 375 ml		

**FECHA DE PEDIDO:**

41	CR. Baileys 375 ml		
42	CR. Baileys 750 ml		
43			
44			
45	VD. Absolut 375 ml		
46	VD. Absolut 750 ml		
47	VD. Smirnoff 375 ml		
48	VD. Smirnoff 750 ml		
49	VD. Smirnoff Ice Botella		
50	VD. Smirnoff Ice Lata		
51			
52			
53	CZ. Aguila		
54	CZ. Aguila- Lata		
55	CZ. Aguila Light		
56	CZ. Aguila Light- Lata		
57	CZ. Club Colombia Dorada		
58	CZ. Club Colombia Negra		
59	CZ. Club Colombia Roja		
60	CZ. Club Colombia Dor. Lata		
61	CZ. Club Colombia Negra Lata		
62	CZ. Club Colombia Roja Lata		
63	CZ. Heineken		
64	CZ. Heineken Lata		
65	CZ. Pilsen		
66	CZ. Pilsen Lata		
67	CZ. Redds		
68	Pony Malta Grande		
69	Pony Malta Pequeña		
70	Cola y Pola		
71			
72			
73	Agua Cristal		
74	Agua Cristal con gas		
75	Agua H2O		
76	Bretaña 12oz		
77			
78			
79	Coca Cola Grande		
80	Coca Cola Zero Grande		
81	Crush (Sabores) Grande		
82	Quatro Grande		
83	Coca Cola Pequeña		
84			

**BARMAN:**

85	Cola Hipinto Grande		
86	Cola Hipinto Light Grande		
87	Colombiana Grande		
88	Manzana Postobon Grande		
89	Naranja Postobon Grande		
90	Piña Postobon Grande		
91	Uva Postobon Grande		
92	7Up Grande		
93	Mountain Dew Grande		
94	Postobon Pequeña		
95			
96			
97	Tutti Frutti Durazno		
98	Tutti Frutti Lulo		
99	Tutti Frutti Mango		
100	Tutti Frutti Mora		
101	Tutti Frutti Salpicon		
102	Tampico Bot. Pequeña		
103	Tampico Bot. Grande		
104			
105			
106	Gatorade Mandarina		
107	Gatorade Maracuya		
108	Gatorade Tropical		
109	Gatorade Uva		
110	Powerade (Sabores)		
111	Ginger- 8oz		
112	Mr. Tea		
113	Fuze Tea		
114			
115			
116	Red Bull- B. Energizante		
117	Shark- B. Energizante		
118			
119			
120	Chiclets -Grande		
121	Chiclets -Pequeña		
122	Halls Barra		
123	Halls Pastilla- unidad		
124			
125			
126	Chocolatina Gol		
127	Chocolatina Hersheys		
128	Chocolatina Jet Pequeña		

**FECHA RECIBIDO:**

129	Chocolatina Jet Grande		
130	Chocolat.Jumbo Jet Mediana		
131	Kinder Sorpresa		
132	Chocolate Noggy		
133	Naranja Postobon Grande		
134			
135	Manimoto		
136	Chokis		
137			
138			
139	Besitos		
140	Cheese Tris		
141	Chicharrón Natural		
142	Chicharrón Picante		
143	Chicharrón Carnudo		
144	Chitos Extrucitos		
145	Chitos Extrucitos Caramelo		
146	Choclitos		
147	DeTodito		
148	Mixtos Pasabocas		
149	Papa Limon		
150	Papa Mayonesa		
151	Papa Pollo		
152			
153			
154	CIG. Belmont 10 unid		
155	CIG. Belmont 20 unid		
156	CIG Kool Light 10 unid		
157	CIG Kool Light 20 unid		
158	CIG Kool Azul 10 unid		
159	CIG Kool Azul 20 unid		
160	CIG Marlboro 10 unid		
161	CIG Marlboro 20 unid		
162	CIG Marlboro Dorado 10 u		
163	CIG Marlboro Dorado20 u		
164			
165			
166	Fósforos		
167	Encendedor		
168	Alka Seltzer		
169	Aspirina		
170			
171			
172			

**ENTREGÓ:**

SUMINISTROS			
1	Bolsa aseo mediana		
2	Bolsa Plateada		
3	Escoba Plástica		
4	Esponjilla Sabra		
5	Jabón Industrial		
6	Recogedor de basura		
7	Trapero		
8	Maní Picante		
9	Maní Salado		
10	Copa de aguardiente		
11	Destapador		
12	Palillos		
13	Chicharrón Picante		
14	Servilletas Grandes		
15	Vaso Plástico- 16oz		
16	Cinta impresora		
17	Consignación nocturna		
18	Ganchos para cosedora		
19	Lapicero		
20	Rollo para impresora		
21	Vales facturas socios		
22			
23			
OTROS			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			

**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

**BAR BILLARES**

1	W. Buchanas 750 ml		
2	W. Buchanas 375 ml		
3	W. Chivas Regal 750 ml		
4	W. Chivas Regal 375 ml		
5	W. Old Parr 750 ml		
6	W. Old Parr 500 ml		
7	W. Sello Negro 750 ml		
8	W. Sello Negro 375 ml		
9	W. Sello Rojo 750 ml		
10	W. Sello Rojo 375 ml		
11	W. Something Special 750 ml		
12	W. Something Special 375 ml		
13			
14			
15	V. Blanco 750 ml		
16	V. Blanco 375 ml		
17	V. Tinto 750 ml		
18	V. Tinto 375 ml		
19			
20			
21	R. Caldas 750 ml		
22	R. Caldas 375 ml		
23	R. Medellín 750 ml		
24	R. Medellín 375 ml		
25			
26			
27	AG. Antioqueño 750 ml		
28	AG. Antioqueño 375 ml		
29	AG. Antioqueño sin Azuc 750		
30	AG. Antioqueño sin Azuc 375		
31	AG. Cristal 750 ml		
32	AG. Cristal 375 ml		
33	AG. Cristal sin Azuc 750 ml		
34	AG. Cristal sin Azuc 375 ml		
35			
36			
37	CR. Baileys 375 ml		
38	CR. Baileys 750 ml		
39	Vodka 750 ml		
40	Vodka 375 ml		

**FECHA DE PEDIDO:**

41	VD. Smirnoff Ice Botella		
42	VD. Smirnoff Ice Lata		
43			
44			
45	CZ. Aguila		
46	CZ. Aguila Light		
47	CZ. Club Colombia Dorada		
48	CZ. Club Colombia Negra		
49	CZ. Club Colombia Roja		
50	CZ. Heineken		
51	CZ. Pilsen		
52	CZ. Redds		
53	Pony Malta Grande		
54	Pony Malta Pequeña		
55	Cola y Pola		
56			
57			
58	Agua Cristal		
59	Agua Cristal con gas		
60	Breñaña 12oz		
61			
62	Coca Cola Grande		
63	Coca Cola Zero Grande		
64	Crush (Sabores) Grande		
65	Quatro Grande		
66	Coca Cola Pequeña		
67	Cola Hipinto Grande		
68	Cola Hipinto Light Grande		
69	Colombiana Grande		
70	Manzana Postobon Grande		
71	Naranja Postobon Grande		
72	Piña Postobon Grande		
73	Uva Postobon Grande		
74	7Up Grande		
75	Mountain Dew Grande		
76	Postobon Pequeña		
77			
78			
79	Tutti Frutti Durazno		
80	Tutti Frutti Lulo		
81	Tutti Frutti Mango		
82	Tutti Frutti Mora		
83	Tutti Frutti Salpicon		
84			

**BARMAN:**

85	Gatorade Tropical		
86	Powerade (Sabores)		
87			
88			
89	Ginger- 8oz		
90	Mr. Tea		
91	Fuze Tea		
92			
93			
94	Red Bull- Bebida Energizante		
95	Shark- Bebida Energizante		
96			
97			
98	Chiclets Caja Grande		
99	Chiclets Caja Pequeña		
100	Chicarrón Carnudo		
101			
102			
103	CIG. Belmont 10 unid		
104	CIG. Belmont 20 unid		
105	CIG Kool Light 10 unid		
106	CIG Kool Light 20 unid		
107	CIG Kool Azul 10 unid		
108	CIG Kool Azul 20 unid		
109	CIG Marlboro 10 unid		
110	CIG Marlboro 20 unid		
111	CIG Marlboro Dorado 10 u		
112	CIG Marlboro Dorado20 u		
113			
114			
115	Fósforos		
116	Encendedor		
117	Alka Seltzer		
118	Aspirina		
119			
120			
<b>SUMINISTROS</b>			
1	Bolsa aseo mediana		
2	Escoba Plástica		
3	Esponjilla Sabra		
4	Jabón Industrial		
5	Recogedor de basura		
6	Trapero		
7			

**FECHA RECIBIDO:**

8	Maní Picante		
9	Maní Salado		
10	Aromáticas		
11	Azúcar en sobre		
12	Café		
13	Mezcladores de tinto		
14	Mezcladores de whisky		
15	Servilletas Grandes		
16	Copa de aguardiente		
17	Destapador		
18	Palillos		
19	Pitillos		
20	Vaso espumado tinto		
21	Vaso plástico 12oz		
22	Vaso Plástico- 16oz		
23	Vaso whiskero plástico		
24			
25	Cinta impresora		
26	Consignación nocturna		
27	Ganchos para cosedora		
28	Lapicero		
29	Rollo para impresora		
30	Vales facturas socios		
<b>OTROS</b>			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			

**ENTREGÓ:**

**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

**BAR PROVINCIA**

1	W. Buchanas 1000 ml		
2	W. Buchanas 750 ml		
3	W. Buchanas 375 ml		
4	W. Chivas Regal 750 ml		
5	W. Chivas Regal 375 ml		
6	W. Old Parr 1000 ml		
7	W. Old Parr 750 ml		
8	W. Old Parr 500 ml		
9	W. Sello Negro 750 ml		
10	W. Sello Negro 375 ml		
11	W. Sello Rojo 750 ml		
12	W. Sello Rojo 375 ml		
13	W. Something Special 750 ml		
14	W. Something Special 375 ml		
15	V. Casillero Tinto 750 ml		
16	V. Casillero Tinto 375 ml		
17	V. Casillero Blanco 750 ml		
18	V. Casillero Blanco 375 ml		
19	V. Sta. Rita 120 Tinto 750m		
20	V. Sta. Rita 120 Tinto 375m		
21	V. Trapiche Merlot Tinto		
22	V. Trapiche Astica Tinto		
23	V. Blanco 750 ml		
24	V. Blanco 375 ml		
25	V. Tinto 750 ml		
26	V. Tinto 375 ml		
27	R. Caldas 750 ml		
28	R. Caldas 375 ml		
29	R. Medellín 750 ml		
30	R. Medellín 375 ml		
31			
32	T. José Cuervo 750 ml		
33	AG. Antioqueño 750 ml		
34	AG. Antioqueño 375 ml		
35	AG. Antioqueño sin Azuc 750		
36	AG. Antioqueño sin Azuc 375		
37	AG. Cristal 750 ml		
38	AG. Cristal 375 ml		
39	AG. Cristal sin Azuc 750 ml		
40	AG. Cristal sin Azuc 375 ml		

**FECHA DE PEDIDO:**

41	CR. Baileys 375 ml		
42	CR. Baileys 750 ml		
43			
44			
45	VD. Absolut 375 ml		
46	VD. Absolut 750 ml		
47	VD. Smirnoff 375 ml		
48	VD. Smirnoff 750 ml		
49	VD. Smirnoff Ice Botella		
50	VD. Smirnoff Ice Lata		
51			
52			
53	CZ. Aguila		
54	CZ. Aguila- Lata		
55	CZ. Aguila Light		
56	CZ. Aguila Light- Lata		
57	CZ. Club Colombia Dorada		
58	CZ. Club Colombia Negra		
59	CZ. Club Colombia Roja		
60	CZ. Club Colombia Dor. Lata		
61	CZ. Club Colombia Negra Lata		
62	CZ. Club Colombia Roja Lata		
63	CZ. Heineken		
64	CZ. Heineken Lata		
65	CZ. Pilsen		
66	CZ. Pilsen Lata		
67	CZ. Redds		
68	Pony Malta Grande		
69	Pony Malta Pequeña		
70	Cola y Pola		
71			
72			
73	Agua Cristal		
74	Agua Cristal con gas		
75	Agua H2O		
76	Bretaña 12oz		
77			
78			
79	Coca Cola Grande		
80	Coca Cola Zero Grande		
81	Crush (Sabores) Grande		
82	Quatro Grande		
83	Coca Cola Pequeña		
84			

**BARMAN:**

85	Cola Hipinto Grande		
86	Cola Hipinto Light Grande		
87	Colombiana Grande		
88	Manzana Postobon Grande		
89	Naranja Postobon Grande		
90	Piña Postobon Grande		
91	Uva Postobon Grande		
92	7Up Grande		
93	Mountain Dew Grande		
94	Postobon Pequeña		
95			
96			
97	Gatorade		
98	Ginger- No retornable		
99	Tónica- No retornable		
100	Mr. Tea		
101	Fuze Tea		
102			
103			
104	Red Bull- B. Energizante		
105	Shark- B. Energizante		
106			
107	Chiclets -Grande		
108	Chiclets -Pequeña		
109	Halls Barra		
110	Halls Pastilla- unidad		
111			
112	CIG. Belmont 10 unid		
113	CIG. Belmont 20 unid		
114	CIG Kool Light 10 unid		
115	CIG Kool Light 20 unid		
116	CIG Kool Azul 10 unid		
117	CIG Kool Azul 20 unid		
118	CIG Marlboro 10 unid		
119	CIG Marlboro 20 unid		
120	CIG Marlboro Dorado 10 u		
121	CIG Marlboro Dorado20 u		
122			
123			
124	Fósforos		
125	Encendedor		
126	Alka Seltzer		
127	Aspirina		
128			

**FECHA RECIBIDO:**

SUMINISTROS		
1	Bolsa aseo mediana	
2	Escoba Plástica	
3	Esponjilla Sabra	
4	Jabón Industrial	
5	Recogedor de basura	
6	Trapero	
7	Chicharrón Carnudo	
8	Maní Picante	
9	Maní Salado	
10	Copa de aguardiente	
11	Vaso whiskero	
12	Mezclador de whisky	
13	Destapador	
14	Palillos	
15	Pitillos	
16	Servilletas Grandes	
17	Vaso Plástico- 16oz	
18	Aceitunas- Frasco	
19	Ají- Botella	
20	Cerezas- Frasco	
21	Crema de Leche- Tarro	
22	Fresas- Libra	
23	Gotas amargas- Frasco	
24	Pimienta- Bolsa	
25	Sal- Kilo	
26	Amareto- 750ml	
27	Crema de cacao/café 750ml	
28	Granadina 750 ml	
29	Triple sec 750 ml	
30	Brandy para coctelería	
31	Ginebra para coctelería	
32	Ron para coctelería	
33	Tequila para coctelería	
34	Vodka para coctelería	
35	Whisky para coctelería	
36	Cinta impresora	
37	Consignación nocturna	
38	Ganchos para cosedora	
39	Lapicero	
40	Rollo para impresora	
41	Vales facturas socios	
42	Pilas AA	
43	Velas decorativas	

**ENTREGÓ:**



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

**FORMATO PARA PROGRAMACIÓN DE MENÚ DEL DÍA**

**FECHA:** \_\_\_\_\_

<b>TIPO</b>	<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIÉRCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>
<b>SOPA</b>					
<b>CREMA</b>					
<b>FUERTE</b>					
<b>ENSALADA</b>					
<b>ACOMPañAMIENTO</b>					
<b>POSTRE</b>					
<b>JUGO</b>					



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

FORMATO DE CONTROL DE COMIDAS DE PERSONAL PASANTE

**FECHA:** \_\_\_\_\_

<b>NOMBRE</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>ALMUERZO</b>	<b>COMIDA</b>

**AUTORIZÓ:** \_\_\_\_\_





**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

SOLICITUD DE LABOR DE MENSAJERÍA

No: \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

HORA ENTREGA: \_\_\_\_\_

LABOR A REALIZAR	NORMAL	URGENTE





**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

REPORTE DIARIO DE ARQUEO DE CAJAS MENORES

<b>SALDO DÍA ANTERIOR</b>	
---------------------------	--

<b>INGRESOS</b>			
<b>SECCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>EFFECTIVO</b>	
BOLOS - COMEDOR			
PISCINA			
BILLARES			
PORTERIA			
CONTRATISTAS			
<b>SUMAS TARJETAS</b>			
PL. DE ARQUEO *			
TARJETAS CREDITO			
PL. DE ARQUEO *			
CHEQUES			
RECIBOS DE CAJA No.			
<b>TOTAL</b>			
<b>EGRESOS</b>			
<b>COMPROB. DE EGRESOS</b>	<b>CE</b>	<b>TOTAL</b>	
PLANILLA DE EGRESOS			
<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>			

<b>CONSUMOS</b>	<b>TARJETAS</b>	<b>ANT. EVENTOS</b>	<b>ANT. CONSUMOS</b>	<b>DTO TRAGO</b>	<b>TOTALES</b>



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

REPORTE DIARIO DE ARQUEO DE CAJAS MENORES

<b>ARQUEO FISICO</b>		
SUMA DE EFECTIVO	CANTIDAD	TOTALES
<b>BILLETES</b>		
50000		
20000		
10000		
5000		
2000		
1000		
<b>MONEDA</b>		
1000		
500		
200		
100		
50		
<b>CHEQUES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTALES</b>
<b>SALDO FINAL ARQUEO FÍSICO</b>		

EFFECTIVO BARES		
EFFECTIVO DIA ANTERIOR		
TOTAL EFFECTIVO		
CHEQUES DIA ANTERIOR		
TOTAL VENTA BARES EFEC. Y CHEQUES		
<b>DIFERENCIA ARQUEO BARES</b>		
SUMA :		
<b>BILLETES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTALES</b>
50000		
20000		
10000		
5000		
2000		
1000		
<b>MONEDA</b>		
1000		
500		
200		
100		
50		

## **Anexo G: Modelos de encuestas realizadas**



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS**

**ENCUESTA 1**

CÓDIGO: \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_  
GÉNERO: \_\_\_\_\_

**DEPORTES**

22. ¿Cuáles de las siguientes áreas utiliza con mayor frecuencia?

- i) Cancha de Baloncesto
- j) Cancha de Fútbol
- k) Billares
- l) Bolos
- m) Gimnasio
- n) Tenis
- o) Squash
- p) Ninguno (Diríjase a la pregunta 5)

23. ¿Con qué frecuencia utiliza estos servicios?

- e) Diariamente
- f) Una vez a la semana
- g) Dos veces por semana
- h) Tres o más veces a la semana

24. ¿Cuál de las siguientes actividades es la que menos o nunca ha utilizado?

- h) Cancha de Baloncesto
- i) Cancha de Fútbol
- j) Billares
- k) Bolos
- l) Gimnasio
- m) Tenis
- n) Squash

25. ¿Cuál es la razón por la cuál no la utiliza?

- g) Porque no le gusta
- h) Por el costo
- i) Por la adecuación del área

**OTROS SERVICIOS**

26. ¿Cuáles de los siguientes servicios utiliza con mayor frecuencia?

- f) Cartas
- g) Karaoke
- h) Sauna y Turcos

- i) Videojuegos
- j) Ninguno

27. ¿Cuál de los siguientes es el que menos utiliza?

- e) Cartas
- f) Karaoke
- g) Sauna y Turcos
- h) Videojuegos

28. ¿Cuál es la razón por la cuál no utiliza este servicio?

- j) Porque no le gusta
- k) Por el costo
- l) Por la adecuación del área

**EVENTOS**

29. ¿Realiza Eventos Sociales en la Corporación?

- c) Si
- d) No (Diríjase a la pregunta 10)

30. ¿Con qué frecuencia realiza estos eventos?

- e) Una vez al mes
- f) Cada 3 meses
- g) Cada 6 meses
- h) Una vez al año

31. ¿Realiza Eventos Empresariales en la Corporación?

- c) Si
- d) No (Diríjase a la pregunta 12)

32. ¿Con qué frecuencia realiza estos eventos?

- e) Una vez al mes
- f) Cada 3 meses
- g) Cada 6 meses
- h) Una vez al año

33. ¿Asiste a los Eventos Institucionales?  
 c) Si  
 d) No
- e) Dos veces por semana  
 f) Más de tres veces por semana

34. ¿Cómo califica la organización de los eventos institucionales?  
 d) Excelente  
 e) Buena  
 f) Mala

35. ¿Cómo considera estos eventos?  
 d) Divertidos  
 e) Podrían ser mejores  
 f) Malos

36. ¿A que tipo de eventos prefiere asistir?  
 g) Bazares  
 h) Fiestas de la Madre y/o del Padre  
 i) Fiestas de Navidad  
 j) Fiestas de Fin de Año  
 k) Presentación de orquestas y/o artistas  
 l) Día del socio

**RESTAURANTE**

37. ¿Cómo califica el servicio en el comedor principal?  
 d) Excelente  
 e) Bueno  
 f) Malo

38. ¿Consume el menú ejecutivo?  
 c) Si  
 d) No

39. ¿Cómo lo califica?  
 d) Excelente  
 e) Bueno  
 f) Malo

40. ¿Con que frecuencia lo consume?  
 d) Una vez por semana  
 e) Dos veces por semana  
 f) Más de tres veces por semana

41. ¿Consume platos a la carta?  
 c) Si  
 d) No

42. ¿Con qué frecuencia consume platos a la carta?  
 d) Una vez por semana

**SUGERENCIAS**

- **DEPORTES:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- **OTROS SERVICIOS:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- **EVENTOS:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- **RESTAURANTE:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**ENCUESTA 2. ENCUESTA ENVIADA VIA CORREO ELECTRÓNICO A LOS SOCIOS DE LA**

## CORPORACIÓN UNIÓN

Enlace: <https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?fromEmail=true&formkey=dGhIQtdkbTZMT3NGNUxN2hPLV9MSGc6MQ>

CORPORACIÓN SOCIAL, F x

← → ↻ <https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?fromEmail=true&formkey=dGhIQtdkbTZMT3NGNUxN2hPLV9MSGc6MQ> 🔍 ☆ ☰

*CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS  
\* Required

¿Cuáles de las siguientes áreas utiliza con mayor frecuencia? \*

Puede seleccionar más de una de las opciones

Canchas de Baloncesto

Canchas de Fútbol

Billares

Bolic

Gimnasio

Tenis

Squash

Ninguna de las anteriores

¿Con qué frecuencia utiliza estos servicios? \*

Diariamente ▾

¿Cuál de las siguientes áreas es la que menos o nunca ha utilizado? \*

Canchas de Baloncesto ▾

¿Cuál es la razón por la cual no la utiliza? \*

Porque no le gusta ▾

¿Cuáles de los siguientes servicios utiliza con mayor frecuencia? \*

Puede seleccionar más de una de las opciones

Cartas

Karaoke

Sauna y Turcos

Videojuegos

Ninguno de los anteriores

CORPORACIÓN SOCIAL, | x

← → ↻ <https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?fromEmail=true&formkey=dGhIQtdkbTZMT3NGNUxN2hPLV9MSGc6MQ> 🔍 ☆ ☰

¿Cuáles de los siguientes es el que menos utiliza? \*

Cartas

¿Cuál es la razón por la cuál no utiliza este servicio? \*

Porque no le gusta

¿Realiza EVENTOS SOCIALES en la Corporación? \*

Eventos Sociales: Celebración de Cumpleaños, Matrimonios, Bautizos, Primera Comunión, Quince años, etc

SI

¿Con qué frecuencia realiza estos eventos? \*

Una vez al mes

¿Realiza EVENTOS EMPRESARIALES en la Corporación? \*

Eventos Empresariales: Conversatorios, Capacitaciones, Reuniones laborales, Conferencias, etc

SI

¿Con qué frecuencia realiza estos eventos? \*

Una vez al mes

¿Asiste a los EVENTOS INSTITUCIONALES? \*

Eventos Institucionales: Eventos que la Corporación prepara especialmente para los socios

SI

¿Cómo califica la organización de los eventos institucionales? \*

Excelente

¿Cómo considera estos eventos? \*

Divertidos

¿A qué tipo de eventos prefiere asistir? \*

Puede seleccionar más de una de las opciones

Bazaros

Fiestas de la Madre y/o del Padre

Fiestas de Navidad

Fiestas de Fin de Año

Presentación de Orquestas y/o Artistas

Día del Socio

CORPORACIÓN SOCIAL, f x

← → ↻ <https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?fromEmail=true&formkey=dGhIQtdkbTZMT3NGNUUsxN2hPLV9MSGc6MQ> 🔍 ☆ ☰

Fiestas de Fin de Año  
 Presentación de Orquestas y/o Artistas  
 Día del Socio

¿Cómo califica el servicio en el Comedor Principal? \*  
Excelente ▾

¿Consumo el Menú Ejecutivo? \*  
Sí ▾

¿Cómo lo califica? \*  
Excelente ▾

¿Con qué frecuencia lo consume? \*  
Una vez por semana ▾

¿Consumo Platos a la Carta? \*  
Sí ▾

¿Con qué frecuencia consume platos a la carta? \*  
Una vez por semana ▾

**SUGERENCIAS**  
Agradecemos y nos colaboren escribiendo sus sugerencias a continuación. Por favor especificar el área sobre la cual hacen la recomendación (Deportes, Otros servicios como karaoke, cartas, Eventos, Restaurante. Ejemplo: EVENTOS: Considero que los eventos deberían ser de la siguiente forma... RESTAURANTE: Sería importante que ...)

Powered by [Google Docs](#)  
[Report Abuse](#) [Terms of Service](#) [Additional Terms](#)

**ENCUESTA 3.**



¡AGRADECEMOS SU TIEMPO Y COLABORACIÓN, ESTAMOS TRABAJANDO PARA USTED!



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS: RESTAURANTE**

Nos encontramos en proceso de mejorar nuestro servicio y por esta razón buscamos de su amable colaboración.

Por favor marque con una equis (X) si usted es:

Socio: \_\_\_\_\_ Particular: \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS: RESTAURANTE**

Nos encontramos en proceso de mejorar nuestro servicio y por esta razón buscamos de su amable colaboración.

Por favor marque con una equis (X) si usted es:

Socio: \_\_\_\_\_ Particular: \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_



¡AGRADECEMOS SU TIEMPO Y COLABORACIÓN, ESTAMOS TRABAJANDO PARA USTED!

FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

1. Consumió:  
Menú ejecutivo: \_\_\_\_ Plato a la carta: \_\_\_\_
2. ¿Qué mesero lo atendió?:  
\_\_\_\_\_
3. ¿Cómo califica el servicio que recibió por parte del mesero?  
g) Excelente  
h) Bueno  
i) Malo
4. ¿Cuánto tiempo aproximadamente demoraron en entregar su pedido?:  
\_\_\_\_ minutos
5. ¿Cómo considera que fue la presentación de su plato?  
a) Excelente  
b) Bueno  
c) Malo

FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

1. Consumió:  
Menú ejecutivo: \_\_\_\_ Plato a la carta: \_\_\_\_
2. ¿Qué mesero lo atendió?:  
\_\_\_\_\_
3. ¿Cómo califica el servicio que recibió por parte del mesero?  
j) Excelente  
k) Bueno  
l) Malo
4. ¿Cuánto tiempo aproximadamente demoraron en entregar su pedido?:  
\_\_\_\_ minutos
5. ¿Cómo considera que fue la presentación de su plato?  
d) Excelente  
e) Bueno  
f) Malo
6. La calidad del menú ordenado fue:  
a) Excelente

- b) Buena
- c) Mala

7. La temperatura de su plato estaba:  
a) Muy caliente  
b) Perfecta  
c) Muy fría
8. El gramaje del menú consumido fue:  
a) Insuficiente  
b) Suficiente  
c) Abundante
9. ¿Cuántas veces a la semana utiliza el servicio de restaurante? (Por favor marcar el número de días)  
1    2    3    4    5    6  
     7 días

10. SUGERENCIAS:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. La calidad del menú ordenado fue:  
d) Excelente  
e) Buena  
f) Mala
7. La temperatura de su plato estaba:  
d) Muy caliente  
e) Perfecta  
f) Muy fría
8. El gramaje del menú consumido fue:  
d) Insuficiente  
e) Suficiente  
f) Abundante
9. ¿Cuántas veces a la semana utiliza el servicio de restaurante? (Por favor marcar el número de días)  
1    2    3    4    5    6  
     7 días

10. SUGERENCIAS:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS**  
**ENCUESTA 4.**

CÓDIGO: \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_  
GÉNERO: \_\_\_\_\_

Apreciados Socios:

En esta etapa de renovación de nuestro Club Unión, es primordial su participación activa y así lograr cambios positivos en pro del bienestar de todas las familias mejorando nuestros servicios. Por lo cual agradecemos diligenciar la siguiente encuesta de evaluación para conocer sus preferencias e inquietudes.

**DEPORTES**

1. ¿Cuáles deportes practican usted y su familia?
- a) Baloncesto
  - b) Fútbol
  - c) Billares
  - d) Bolos
  - e) Gimnasio
  - f) Tenis
  - g) Squash
  - h) Ninguno (Diríjase a la pregunta 5)

2. ¿Con qué frecuencia utiliza estos servicios?
- a) Diariamente
  - b) Una vez a la semana
  - c) Dos veces por semana
  - d) Tres o más veces a la semana

3. ¿Los horarios de servicio de los deportes que practican se ajustan a su disponibilidad de tiempo? Si alguno de los deportes no se ajustan a su disponibilidad, por favor téngalo en cuenta para las sugerencias al finalizar la encuesta.
- a) Si
  - b) No. ¿Cuál(es)?
- \_\_\_\_\_

4. ¿Cuál de las siguientes actividades es la que menos o nunca ha utilizado?
- a) Cancha de Baloncesto
  - b) Cancha de Fútbol
  - c) Billares
  - d) Bolos
  - e) Gimnasio
  - f) Tenis

g) Squash

5. ¿Cuál es la razón por la cuál no la utiliza?
- a) Porque no le gusta
  - b) Por el costo
  - c) Por la adecuación del área

**OTROS SERVICIOS**

6. ¿Cuáles de los siguientes servicios utilizan?
- a) Cartas
  - b) Karaoke
  - c) Sauna y Turcos
  - d) Videojuegos
  - e) Ninguno

7. ¿Cuál de los siguientes nunca utilizan?
- a) Cartas
  - b) Karaoke
  - c) Sauna y Turcos
  - d) Videojuegos

8. ¿Cuál es la razón por la cuál no hacen uso de ellos?
- a) Porque no les gusta
  - b) Por el costo
  - c) Por la adecuación del área

**EVENTOS**

9. ¿Realizan Eventos Sociales en la Corporación?
- a) Si
  - b) No (Diríjase a la pregunta 11)
10. ¿Con qué frecuencia realiza estos eventos?
- a) Una vez al mes

- b) Cada 3 meses
- c) Cada 6 meses
- d) Una vez al año

- e) Presentación de orquestas y/o artistas
- f) Día del socio

### **RESTAURANTE**

- 11. ¿Realizan Eventos Empresariales en la Corporación?
  - a) Si
  - b) No (Diríjase a la pregunta 13)
- 12. ¿Con qué frecuencia realizan estos eventos?
  - a) Una vez al mes
  - b) Cada 3 meses
  - c) Cada 6 meses
  - d) Una vez al año
- 13. ¿Asisten a los Eventos Institucionales?
  - a) Si
  - b) No
- 14. ¿Cómo califican la organización de los eventos institucionales?
  - a) Excelente
  - b) Buena
  - c) Mala
- 15. ¿Cómo consideran estos eventos?
  - a) Divertidos
  - b) Podrían ser mejores (Aceptamos todas sus sugerencias)
  - c) Malos
- 16. ¿A que tipo de eventos prefieren asistir?
  - a) Bazares
  - b) Fiestas de la Madre y/o del Padre
  - c) Fiestas de Navidad
  - d) Fiestas de Fin de año
- 17. ¿Cómo califican el servicio en el comedor principal?
  - m) Excelente
  - n) Bueno
  - o) Malo
- 18. ¿Consume el menú ejecutivo?
  - e) Si
  - f) No
- 19. ¿Cómo lo califica?
  - g) Excelente
  - h) Bueno
  - i) Malo
- 20. ¿Con que frecuencia lo consume?
  - g) Una vez por semana
  - h) Dos veces por semana
  - i) Más de tres veces por semana
- 21. ¿Consume platos a la carta?
  - e) Si
  - f) No
- 22. ¿Con qué frecuencia consume platos a la carta?
  - g) Una vez por semana
  - h) Dos veces por semana
  - i) Más de tres veces por semana

23. Con el fin de evaluar las instalaciones y el servicio en todas las secciones favor calificar con una X: Excelente (E), Bueno (B) o Malo (M), los diferentes aspectos según su experiencia en cada uno de ellos. Así mismo agradecemos su contribución para el mejoramiento con las sugerencias aportadas.

EVALUACION SERVICIOS		Atención del Personal	Horarios de servicio	Infraestructura	Aseo de la sección	Sugerencias	
DEPORTES	BALONCESTO	E	E	E	E		
		B	B	B	B		
		M	M	M	M		
	MICROFUTBOL	E	E	E	E		
		B	B	B	B		
		M	M	M	M		
	BILLARES	E	E	E	E		
		B	B	B	B		
		M	M	M	M		
	BOLOS	E	E	E	E		
		B	B	B	B		
		M	M	M	M		
	GIMNASIO	E	E	E	E		
		B	B	B	B		
		M	M	M	M		
	TENIS	E	E	E	E		
		B	B	B	B		
		M	M	M	M		
	SQUASH	E	E	E	E		
		B	B	B	B		
		M	M	M	M		
	OTROS SERVICIOS	CARTAS	E	E	E	E	
			B	B	B	B	
			M	M	M	M	
TERRAZA BAR KARAOKE		E	E	E	E		
		B	B	B	B		
		M	M	M	M		
SAUNA Y TURCOS		E	E	E	E		
		B	B	B	B		
		M	M	M	M		
VIDEOJUEGOS		E	E	E	E		
		B	B	B	B		
		M	M	M	M		
COMEDOR		E	E	E	E		
		B	B	B	B		
		M	M	M	M		





## CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN

### ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN PARA PROPUESTA DE EVENTOS INSTITUCIONALES

Nos encontramos en proceso de mejorar nuestro servicio y por esta razón buscamos de su amable colaboración.

Por favor marque con una equis (X) si usted es:

Socio: \_\_\_\_ Particular: \_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_



## CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN

### ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN PARA PROPUESTA DE EVENTOS INSTITUCIONALES

Nos encontramos en proceso de mejorar nuestro servicio y por esta razón buscamos de su amable colaboración.

Por favor marque con una equis (X) si usted es:

Socio: \_\_\_\_ Particular: \_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

1. ¿Participa usted de los eventos institucionales que realizan el club?:

Si: \_\_\_\_ No: \_\_\_\_ Rara vez: \_\_\_\_

2. ¿Cómo califican la organización de los eventos institucionales?

g) Excelente

h) Buena

i) Mala

3. ¿Cómo consideran estos eventos?

g) Divertidos

h) Podrían ser mejores (Aceptamos todas sus sugerencias)

i) Malos

FECHA: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

1. ¿Participa usted de los eventos institucionales que realizan el club?:

Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_ Rara vez: \_\_\_\_\_

2. ¿Cómo califican la organización de los eventos institucionales?

- j) Excelente
- k) Buena
- l) Mala

3. ¿Cómo consideran estos eventos?

- j) Divertidos
- k) Podrían ser mejores (Aceptamos todas sus sugerencias)
- l) Malos

4. ¿Estaría dispuesto a que se realicen algunos cambios en los eventos que se están realizando?

Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

5. Con la intención de que ustedes puedan proponer uno de los eventos a realizar durante el año, ¿A qué tipo de eventos le gustaría asistir?:

- g) Sociales (Presentación de orquestas y/o artistas)
- h) Culturales (Exposiciones, presentaciones de danzas, teatro, etc.)
- i) Deportivas (Día de competencias deportivas para todas las edades)

j) Recreativas ( Día de esparcimiento familiar con diferentes tipos de actividades lúdicas)

6. SUGERENCIAS:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Estaría dispuesto a que se realicen algunos cambios en los eventos que se están realizando?

Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

5. Con la intención de que ustedes puedan proponer uno de los eventos a realizar durante el año, ¿A qué tipo de eventos le gustaría asistir?:

- k) Sociales (Presentación de orquestas y/o artistas)
- l) Culturales (Exposiciones, presentaciones de danzas, teatro, etc.)
- m) Deportivas (Día de competencias deportivas para todas las edades)
- n) Recreativas ( Día de esparcimiento familiar con diferentes tipos de actividades lúdicas)

6. SUGERENCIAS:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Anexo H: Presentaciones socializadas  
con trabajadores y directivos de la  
Corporación Unión**

# CORPORACIÓN SOCIAL, DEPORTIVA Y RECREATIVA UNIÓN

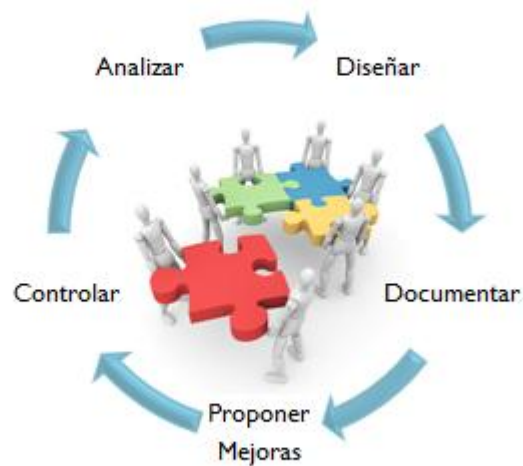
## PRESENTACIÓN I: SENSIBILIZACIÓN Y EXPLICACIÓN DE AVANCES Y DEL TRABAJO A REALIZAR

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN  
SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN-  
CLUB UNIÓN BUCARAMANGA

Mónica Liliana Pineda Cacua  
Universidad Industrial de Santander- UIS



## OBJETIVO



## DIAGNÓSTICO

- Organigrama
- Manual de Funciones
- Formatos



## AVANCES

- Procedimientos
- Mapa de Procesos
- Formatos
- Valor Agregado
- Definición de Cargos



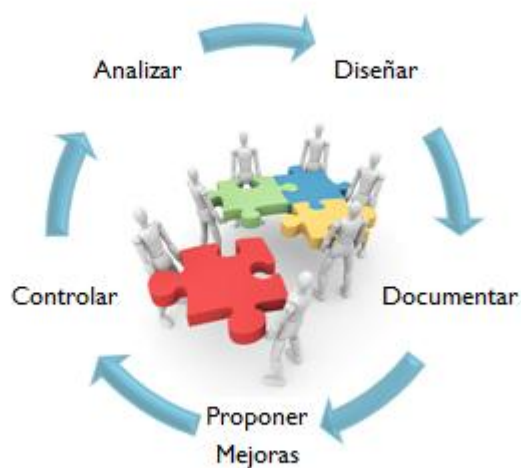
# CORPORACIÓN SOCIAL, DEPORTIVA Y RECREATIVA UNIÓN

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN  
SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN-  
CORPORACIÓN UNIÓN BUCARAMANGA  
PRESENTACIÓN FINAL

Mónica Liliana Pineda Cacua  
Universidad Industrial de Santander- UIS



## OBJETIVO



## METODOLOGÍA

- F. de Organización para el Mejoramiento
- F. de Comprensión del Proceso
- F. de Mejoramiento
- F. de Medición, Retroalimentación y Control
- F. de Mejoramiento Continuo
- F. Sensibilización y Capacitación



## F. DE ORGANIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO

- Recolección de información
- Mapa de procesos
- Organigrama



## F. DE COMPRENSIÓN DEL PROCESO

- Análisis de Valor Agregado
- Estadísticas de uso
- Matriz DOFA
- Análisis Causa- Efecto



## F. DE MEJORAMIENTO

- Propuestas de Mejoramiento
- Viabilidad del desarrollo de las propuestas
- Resultados de las propuestas



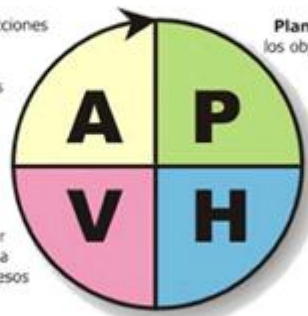
# F. DE MEDICIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y CONTROL

## • Indicadores de Gestión

RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS PERSONALES															
INDICADOR	JUL	AGOST	SEPT	OCT	PROM	HRS UTILIZ. MES	META	HRS TRAB.	MALO (<90%)	BUENO (90-99%)	OPTIMO (99%-100%)	NOV	Result NOV	DIC	Result DIC
Ingreso nuevo socio	6 pers	7 pers	8 pers	4 pers	5 pers	N/A	8 pers	N/A	0-4 pers	5 pers	6 pers	5 pers	Buen	8 pers	Opt
Retiros socio	6 pers	4 pers	3 pers	2 pers	4 pers	48,5	3 pers	3 pers	> 3 pers	2 pers	0-1 pers	9 pers	Malo	8 pers	Malo
Bolo Americano	0	36	53	19	56	2	8	8	0-56	36-101	108-120	54	Malo	115	Opt
Billetes	180	146	136	197	167	7	9	9	0-180	100-179	180-200	193	Opt	161	Opt
Tenis	68p/dia	60p/dia	67p/dia	66p/dia	67 p/dia	10,6	13	16	0-66	66-91	92-99	62p/dia	Opt	60 p/dia	Buen
Sauna y Turcos	40 p/dia	38 p/dia	46 p/dia	43 p/dia	42 p/dia	6	6	8,5	0-44	44-49	50-55	63 p/dia	Opt	61 p/dia	Opt
Videojuegos	0	23	68	64	66	2,3	3,5	4	0-23	24-74	75-84	66	Malo	80	Opt
Satisfacción del servicio en comedor*	-	4	6	12	6	E	3	-	CLIENTE NO SATISF. >70%	CLIENTE SATISFECHO (E=6)	7	E	CUMPLE	E	CUMPLE
	17	47	49	39	37	B	48	-			21	B	54	B	56
	4	36	6	39	37	M	37	-			25	M	25	M	24
	%	%	%	%	%	%	%	-			%	%	%	%	%
Veritas A y B Pizcota	43	40	47	36	41	-	62	-	< 41	41-61	> 61	31	Malo	66	Opt
Veritas A y B Billetes	8	10	12	16	12	-	15	-	< 12	12 - 13,5	> 13,5	20	Opt	18	Opt
Veritas A y B Bolos	30	34	48	44	38,5	-	48	-	< 38,5	38,5 - 43	> 43	64	Opt	89	Opt
Veritas A y B Karaoke	8	6	8	8	8	-	7	-	< 8,5	8,5 - 8,3	> 8,3	3	Malo	12	Opt

# F. DE MEJORAMIENTO CONTINUO

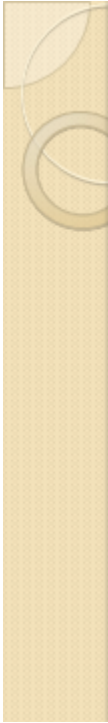
**Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



**Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados.

**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos.

**Hacer:** implementar los procesos.



*«Gracias a cada uno de ustedes por la colaboración prestada y por permitir la realización de este trabajo»*

*Monica Pineda*

