

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA
LOS PROCESOS DE CRÉDITO EN COPACRÉDITO LTDA., SEGÚN LA
NORMA NTC-ISO 9001:2000.**

**GLADYS GÓMEZ PAVA
JHON ELÍAS LÓPEZ GÓMEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER - UIS
POSGRADO EN ALTA GERENCIA
BUCARAMANGA
2004**

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA
LOS PROCESOS DE CRÉDITO EN COPACRÉDITO LTDA., SEGÚN LA
NORMA NTC-ISO 9001:2000.**

**GLADYS GÓMEZ PAVA
JHON ELÍAS LÓPEZ GÓMEZ**

**Proyecto presentado como pre - requisito para optar el título de
Especialista en Alta Gerencia**

**Director
HERNÁN PABÓN BARAJAS
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER - UIS
POSGRADO EN ALTA GERENCIA
BUCARAMANGA**

2004

Texto de la dedicatoria

GLADYS GÓMEZ PAVA, da gracias a Dios por permitirle cumplir con una más de sus metas.

Dedica de manera muy especial este logro a sus hijos y con todo su amor a su nieto Carlos Ernesto, motor de su emprendimiento y entereza para seguir adelante.

Igualmente dedica a su madre, hermanos, sobrinos y demás familiares que han sido su apoyo en este camino.

Texto de la dedicatoria

JHON ELÍAS LÓPEZ GÓMEZ, dedica al Todopoderoso este logro por la iluminación y sabiduría dada al realizarlo.

A Carmelita, con todo su amor, que ha sido su compañera y quien le ha brindado todo el apoyo necesario de manera incondicional.

A sus padres y hermanos por su gran respaldo.

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Dr. Hernán Pabón Barajas, asesor de esta propuesta asignado por la Universidad Industrial de Santander, por sus grandes aportes en la realización de este trabajo.

Dr. Jorge Eliécer Figueroa, ingeniero industrial por su valiosa colaboración en la elaboración de esta propuesta.

Los docentes de la Especialización en Alta Gerencia, Catedráticos de la Universidad Industrial de Santander.

Los Directivos y la parte operativa de la organización COPACRÉDITO LTDA., por su tiempo y atención durante la realización de esta propuesta.

Todas aquellas personas que en una u otra forma colaboraron en la realización del presente proyecto, para lograr de este proyecto un buen trabajo.

NOTA

Se omiten en el trabajo algunos aspectos y datos por considerarse confidenciales para la cooperativa.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	2
1.1 CONTEXTO DEL SECTOR COOPERATIVO	2
1.1.1 Breve reseña histórica del cooperativismo.	2
1.1.2 Marco teórico de la gestión cooperativa.	3
1.1.2.1 Marco teórico doctrinario.	3
1.1.2.2 Marco jurídico legal.	3
1.1.2.3 Gestión asociativa.	4
1.1.2.4 Estatuto.	4
1.1.2.5 Órganos de gestión.	4
1.1.2.6 Gestión empresarial.	4
1.1.2.7 Características de la gestión cooperativa.	5
1.1.2.8 Elementos en el proceso de gestión.	5
1.1.3 Dinámica del sector cooperativo en Colombia.	5
1.1.3.1 Política sectorial.	15
1.1.4 Sector cooperativo petrolero en Santander.	15
2. COPACRÉDITO LTDA Y EL PROCESO DE CALIDAD	17
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	17
2.2 MARCO JURÍDICO	18
2.3 MISIÓN	20

	Pág.
2.4 VISION	20
2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	20
2.5.1 Consejo de administración.	21
2.5.2 Junta de vigilancia.	21
2.5.3 Revisoría fiscal.	21
2.5.4 La gerencia.	21
2.5.5 La directora de agencia.	21
2.6 ORGANIGRAMA	21
2.7 SERVICIOS DE COPACRÉDITO	24
2.8 BENEFICIOS PARA ASOCIADOS Y FAMILIARES	25
2.8.1 Capacitación.	25
2.8.2 Recreación.	25
2.8.3 Solidaridad.	25
2.8.4 Seguro de vida de ahorradores.	25
2.8.5 Seguro de vidas deudores.	25
2.8.6 Seguro de vida aportes.	25
2.9 PROYECCIÓN HACIA LA CALIDAD	26
2.9.1 Descripción del problema.	26
2.9.2 Objetivos	27
2.9.2.1 Objetivo general.	27
2.9.2.2 Objetivos específicos.	27

	pág.
2.9.3 Justificación	28
3. ASPECTOS CONCEPTUALES DE LA NORMA ISO 9000	29
3.1 QUÉ SON LAS NORMAS ISO 9000	29
3.2 LA FAMILIA ISO 9000:2000	31
3.3 PRINCIPIOS DE LA GESTION DE LA CALIDAD	32
3.3.1 Organización enfocada al cliente.	32
3.3.2 Liderazgo.	32
3.3.3 Involucramiento del personal.	32
3.3.4 Enfoque basado en procesos.	32
3.3.5 Sistemas enfocados a la gestión.	33
3.3.6 Mejora continua.	33
3.3.7 Enfoque a la toma de decisiones.	33
3.3.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.	33
3.4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALID	33
3.4.1 Conceptualización.	33
3.4.2 Estructura documental.	34
3.4.3 Procesos necesarios a documentar.	34
4. ESTRUCTURA DEL ÁREA DE CRÉDITO Y CARTERA	36
4.1 PARTE DIRECTIVA	36
4.1.1 El Consejo de Administración.	36
4.1.2 El Comité de Créditos.	36

	pág.
4.1.3 La gerencia y la directora de agencia.	37
4.2 PARTE OPERATIVA	37
4.3 CONOCIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE CRÉDITO Y CARTERA EN COPACRÉDITO LTDA	43
4.3.1 Diagnóstico interno.	43
4.3.1.1 Área gerencial.	44
4.3.1.2 Consultas en cuanto a la prestación del servicio de las Cinco líneas de crédito.	45
4.3.1.3 Consultas de calidad.	46
4.4 PLAN DE MEJORAS	50
5. PROPUESTA DE DOCUMENTACIÓN PARA LAS LÍNEAS DE SERVICIO DE CRÉDITO EN COPACRÉDITO LTDA ATENDIEND LAS EXIGENCIAS DE LA NORMA ISO 9001:2000	53
5.1 MANUAL DE CALIDAD	53
5.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL S.G.C. DEL SERVICIO CRÉDITOS EN COPACRÉDITO LTDA	53
5.2.1 Procedimiento para el control de documentos del S.G.C	54
5.2.2 Procedimiento para el control de registros del S.G.C.	54
5.2.3 Procedimiento de auditorías internas del S.G.C.	54
5.2.4 Procedimiento de productos no conformes del S.G.C.	54
5.2.5 Procedimiento de acciones preventivas y correctivas del S.G.C.	54

	pág.
5.3 MANUAL DE FUNCIONES	55
6. CONCLUSIONES	56
7. RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	59

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Ranking de cooperativas top 180 general.	7
Cuadro 2. Principales cooperativas del sector petrolero en Santander.	15
Cuadro 3. Descripción de las líneas de crédito.	24

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Sede principal y agencia de Bucaramanga.	60
Anexo B. Manual de calidad.	61
Anexo C. Manual de procedimientos.	80
Anexo D. Manual de funciones de la auxiliar de crédito.	127

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Distribución sector cooperativo en Colombia.	14
Figura 2. Organigrama oficina principal Copacrédito Ltda..	22
Figura 3. Organigrama agencia Bucaramanga.	23
Figura 4. Procesos a documentar.	75
Figura 5. Sistema de Gestión de la Calidad.	78

RESUMEN

1. TITULO

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE CRÉDITO EN COPACRÉDITO LTDA., SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000*

2. AUTORES

Gladys Gómez Pava
Jhon Elías López Gómez **

3. PALABRAS CLAVES

NORMA
ISO 9001:2000
CALIDAD
DOCUMENTACIÓN
COPACRÉDITO

4. DESCRIPCION

Este trabajo presenta la propuesta de documentación atendiendo la norma NTC ISO 9001:2000, del Sistema de Gestión de la Calidad "S.G.C." para el área de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito de los empleados activos y jubilados de ECOPETROL "COPACRÉDITO LTDA.".

Se desarrolla en cinco capítulos que contienen, primero, la generalidades del cooperativismo a nivel nacional, pasando a la distribución colombiana y por último a la clasificación del sector solidario petrolero; segundo muestra de forma general la conformación de Copacrédito; tercero, presenta un esbozo sobre lo que son las familias de las normas ISO 9000, como cuarto capítulo presenta la descripción del área de créditos y como quinto capítulo se despliega la propuesta de la documentación del S.G.C..

Así mismo, este estudio, en su propuesta de documentación presenta un manual de calidad que contiene el alcance, exclusiones, responsables, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos, procedimientos documentados, manual de funciones del área de créditos.

* Proyecto de Grado.

** Escuela de Estudios Empresariales U.I.S., Posgrado en Alta Gerencia. Hernán Pabón Barajas.

SUMMARY

5. I TITLE

DOCUMENTATION OF THE SYSTEM OF ADMINISTRATION OF THE QUALITY FOR THE PROCESSES OF CREDIT IN COPACRÉDITO LTDA., ACCORDING TO THE NORM NTC-ISO 9001:2000 *

6. AUTHORS

Gladys Gómez Pava

Jhon Elías López Gómez * *

7. KEY WORDS

NORMA
ISO 9001:2000
QUALITY
DOCUMENTATION
COPACRÉDITO

8. DESCRIPTION

This work presents the documentation proposal assisting the norm NTC ISO 9001:2000, of the System of Administration of the Quality "S.G.C." for the area of credits of the saving Cooperative and the active employees' credit and pensioners of ECOPETROL "COPACRÉDITO LTDA."

It is developed in five chapters that contain, first, the generalities of the cooperativismo at national level, passing to the Colombian distribution and lastly to the classification of the sector solidary oil tanker; second sample in a general way the conformation of Copacrédito; third, present a sketch on what you/they are the families of the norms ISO 9000, as fourth chapter it presents the description of the area of credits and I eat fifth chapter he/she spreads the proposal of the documentation of the S.G.C..

Likewise, this study, in its documentation proposal presents a manual of quality that contains the reach, exclusions, responsible, politics of quality, objectives of quality, map of processes, documented procedures, manual of functions of the area of credits.

* Project of Degree.

** School of Managerial Studies U.I.S., Posgrado in High Management. Hernán Pabón Barajas of cards.

INTRODUCCIÓN

Marcar mejores perfiles a nivel empresarial, es para las organizaciones de hoy día su prioridad. Pero frente a ese deseo juega un papel muy importante la calidad tanto de productos como de servicios; más aún si se está en un modelo de economía abierta y se pertenece al sector solidario considerado actualmente como una gran alternativa para cumplir un mejor desempeño socio-económico.

Debido a la pujante labor que se ha observado a nivel nacional en las cooperativas la cual se refleja en muy buenos resultados.

No podría ser la excepción una cooperativa que se encuentra conformada y al servicio de trabajadores activos y pensionados de ECOPETROL S.A., “COPACRÉDITO LTDA”, la cual en la continuidad de sus funciones ha tomado como objetivo principal vincularse al Sistema de Gestión de la Calidad, actividad en cabeza de la parte directiva y gerencia. Por lo que se ha querido comenzar con elaborar la documentación requerida por la norma NTC ISO 9001:2000 para el proceso de créditos en sus diversas líneas.

Por ello, dedica este proyecto a investigar y analizar la situación de Copacrédito Ltda., frente a la calidad, elaborando el respectivo diagnóstico y presentando la propuesta de documentación del S.G.C. para créditos labor que se desarrolla a lo largo de este trabajo.

En el cual se presentan cinco capítulos que muestran las generalidades del sector cooperativo, Copacrédito Ltda., normas ISO 9000:2000, estructura del área de créditos. Propuesta de documentación dando cumplimiento a la norma, así como las respectivas conclusiones y recomendaciones.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 CONTEXTO DEL SECTOR COOPERATIVO

1.1.1 Breve reseña histórica del cooperativismo. El sistema económico conocido como cooperativismo tuvo origen a mediados del siglo XIX en Inglaterra en 1844, lugar en el que por aquellos días, sentía el desarrollo pleno de la revolución industrial, . Precisamente éste fenómeno fue el motivo para que un grupo de artesanos y manufactureros que se encontraban inconformes con la situación social y laboral por la que estaban atravesando, se unieran y dieran vida a la primera cooperativa que se tiene conocimiento, la “SOCIEDAD DE LOS JUSTOS PIONEROS DE ROCHDALE”, que posteriormente sería más conocida como “COLONIA DE NEW LANARK O PIONEROS DE ROCHDALE”.

De esta cooperativa hicieron parte 28 trabajadores de una empresa de tejidos, quienes, como resultado de un conflicto sindical, fueron despedidos de sus empleos sin recibir, además sus prestaciones sociales.

Su líder, Robert Owen, se constituyó en gestor de la cooperativa e impulsó a cada uno de los miembros para que realizara un aporte de una libra esterlina (moneda de Inglaterra).

Con este dinero pudieron dar marcha a sus operaciones comerciales, abriendo un almacén para la venta de artículos de primera necesidad.

Todos estos pasos dados por este grupo de desempleados permiten que se inicien y tengan una mejor consolidación y presencia las cooperativas a nivel mundial, la cual se defina como una empresa asociativa sin intención de

lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y gestores de la empresa, creada con el objeto de producir, distribuir conjunta y eficiente mente bienes o servicios para las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

1.1.2 Marco teórico de la gestión cooperativa. La gestión cooperativa, en esencia, busca organizar racional y eficientemente las actividades de la sociedad, orientadas al cumplimiento de sus fines socio-económicos, a asegurar el pleno aprovechamiento de las posibilidades materiales, humanas y a integrar aún más estrechamente a todos los miembros (cooperados) en torno a los objetivos y metas pre-establecidos.

1.1.2.1 Marco teórico doctrinario. En el cooperativismo los objetivos económicos-empresariales se encuentran en íntima relación con el cumplimiento de los objetivos sociales. En este sentido los principios cooperativos universalmente aceptados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), se constituyen en normas de acción o métodos de funcionamiento de las cooperativas. Sin embargo, es importante manifestar que las cooperativas deben interpretarlos, adaptarlos y aplicarlos de acuerdo a cada realidad, con el propósito de que respondan a las necesidades y exigencias concretas de cada pueblo y tipo de cooperativas.

1.1.2.2 Marco Jurídico legal. En la mayor parte de los países de América Latina se considera que el cooperativismo es un instrumento eficaz de desarrollo. Los estados lo reconocen, y es por eso que algunos gobiernos promueven y fomentan el desarrollo cooperativo por medio de diversas acciones y regula su accionar a través de leyes y reglamentos. Desde el punto de vista jurídico-legal, el cooperativismo se desenvuelve dentro del régimen legal específico de cada país.

1.1.2.3 Gestión Asociativa. La gestión cooperativa es una función, que comprende actividades tanto asociativas como técnico-productivas; implica una dinámica social y económica que corresponde a la realidad propia de la institución cooperativa, es necesario distinguir entre gestión asociativa y gestión empresarial.

La responsabilidad de la gestión asociativa de la cooperativa corresponde a todos los asociados. Sin embargo, la dirección de la cooperativa no puede estar en manos de todos, a pesar de gozar de los mismos derechos y obligaciones, ella debe recaer en un grupo de asociados elegidos en forma democrática.

1.1.2.4 Estatuto. La organización específica de la cooperativa se define por el estatuto; es decir, por el conjunto de normas que los asociados aceptan voluntariamente para determinar sus relaciones recíprocas dentro de la asociación así como sus relaciones con la empresa común, sus derechos y obligaciones y los órganos de la institución, sus atribuciones y facultades y la forma como se articulan éstos entre sí. El conocimiento, comprensión y cumplimiento de las normas estatutarias por todos los asociados es fundamental para la eficaz gestión institucional.

1.1.2.5 Órganos de Gestión. La cooperativa, como toda persona jurídica, actúa mediante órganos específicos con facultades, atribuciones y responsabilidades determinadas en el estatuto. Los asociados intervienen en la gestión de la cooperativa a través de la conformación de sus órganos de gobierno, dirección, administración y vigilancia.

1.1.2.6 Gestión empresarial. La cooperativa como empresa cumple un rol económico y por lo tanto, su gestión debe apoyarse en el permanente

conocimiento y aplicación de todos los aspectos técnico-productivos y económicos que intervienen en el eficiente funcionamiento de la empresa.

1.1.2.7 Características de la Gestión Cooperativa. La gestión empresarial de las cooperativas debe cumplirse bajo ciertos principios y características que responden a su naturaleza propia. Entre dichas características se pueden mencionar: participación democrática, subordinación a los intereses institucionales, integración, unidad de acción.

1.1.2.8 Elementos en el Proceso de Gestión. Como elementos básicos del proceso de gestión cooperativa se pueden indicar como: establecimiento de objetivos, planificación de acción, autocontrol, evaluaciones periódicas.

1.1.3 Dinámica del sector cooperativo en Colombia.¹ Desde su origen, el modelo cooperativo fue pensado como un instrumento útil para la satisfacción de las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a través del esfuerzo mutuo, la autogestión y la participación democrática de sus asociados al interior de una empresa de propiedad conjunta.

El cumplimiento de estos objetivos debe conservarse durante la vida de la empresa asociativa, manteniendo en permanente equilibrio la consecución de los intereses económicos y sociales que encarna la asociatividad cooperativa. En tal virtud, la cooperativa debe preocuparse permanentemente por mejorar su capacidad empresarial, buscar el óptimo rendimiento de sus recursos y presentar indicadores de gestión y financieros cordes con su naturaleza.

¹La revista de la familia cooperativa. Colombia Cooperativa. Edición No. 73 – Segundo Trimestre de 2003.

Todo ello, en procura de mantenerse competitiva y eficiente frente al sector, procurando beneficios para sus asociados; sin perder de vista su objetivo social y el cumplimiento de los principios de solidaridad, cooperación y autoayuda que permean la esencia del ser cooperativo.

El cooperativismo está llamado por definición, tradición y fundamento a convertirse en el modelo alternativo de desarrollo económico con inclusión, permitiendo la consolidación de la democracia y la distribución equitativa de las oportunidades y de la riqueza.

El mundo moderno trae consigo una constante y veloz transformación de las realidades empresariales. La economía de mercados con su consecuente globalización de medios, modas y mercados, representa un reto de la mayor entidad para las cooperativas colombianas.

Por ello, es muy importante resaltar el papel que vienen cumpliendo las Organizaciones Solidarias en Colombia, por cuanto su éxito empresarial se refleja en mejores condiciones de vida de sus asociados, los cuales representa el 12% de las familias colombianas.

Igualmente en términos macro los activos de las empresas del sector solidario con mayores activos representan 2.500 millones de dólares, significando un crecimiento respecto al período 2001 del 8.61% en términos reales. El patrimonio suma 2,3 billones de pesos, arrojando un promedio aproximado de 400 dólares por asociado. En materia de ingresos las entidades analizadas se ubican en 6,2 billones de dólares mostrando un incremento en los ingresos respecto al año 2001 de 1,3 billones, esta cifra significa en forma nominal un crecimiento del 24%. Estas empresas con sus respectivos activos tanto del año 2001 como del 2002 se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. RANKING DE COOPERATIVAS TOP 180 GENERAL

Puesto	ENTIDAD COOPERATIVA	SIGLA	Ciudad	Depto.	Subsector	Activos 2000	Variación Activos	Total Asociados
1	CENTRAL COOPERATIVA DE DESARROLLO SOCIAL	COOPDESARROLLO	BOGOTA	D.C.	SG	737.670	7,76%	829.768
2	COOP. MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA	COOMEVA	CALI	VALLE	MULT	479.578	14,44%	115.231
3	SALUDCOOP ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD O.C.	SALUDCOOP EPS O.C.	BOGOTA	D.C.	SBS	217.129	66,31%	6.225
4	COOP. LECHERA COLANTA LTDA	COLANTA LTDA	MEDELLIN	ANTIOQUIA	AGR	207.529	27,85%	7.420
5	COOPERATIVA FINANCIERA DE LOS TRABAJADORES DE SANTANDER (1)	COMULTRASAN	BUCARAMANGA	SANTANDER	ACF	125.239	NA	129.201
6	COOP. MULT. DE EE. DE DISTRIBUIDORES DE DROGAS.	COPSERVIR LTDA.	BOGOTA	D.C.	CC	115.179	12,18%	3.519
7	COOP. DE LOS TT. DEL INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES	COOPTRAISS	BOGOTA	D.C.	CC	77.960	22,86%	11.635
8	COOP. DEL MAGISTERIO	CODEMA	BOGOTA	D.C.	MULT / ACF	62.878	33,74%	19.279
9	LA EQUIDAD SEGUROS O.C.	LA EQUIDAD SEGUROS O.C.	BOGOTA	D.C.	ASEG	61.508	17,38%	1.388
10	CENTRAL COOPERATIVA FINANCIERA PARA LA PROMOCION SOCIAL	COOPCENTRAL LTDA	SAN GIL	SANTANDER	SG	58.008	-25,16%	11.395
11	COOP. DE TRABAJADORES DE FABRICATO	COTRAFA	BELLO	ANTIOQUIA	ACF	56.255	14,68%	28.132
12	COOP. DEL SISTEMA NACIONAL DE JUSTICIA	JURISCOOP	BOGOTA	D.C.	ACF	55.938	17,53%	23.957
13	CORPORACION F. DE EE. BANCAFE	CORBANCA	BOGOTA	D.C.	FE	54.332	12,25%	5.836
14	COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DEL ATLANTICO LTDA.	COOLECHERA	BARRANQUILLA	ATLANTICO	AGR	52.543	11,58%	811
15	COOP. DE A. Y C. JOHN F. KENNEDY LTDA.	COOPKENNEDY	MEDELLIN	ANTIOQUIA	ACF	52.425	7,83%	29.101
16	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	ASEGURADORA SOLIDARIA	BOGOTA	D.C.	ASEG	51.292	24,70%	4
17	CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA	CONFIAR	MEDELLIN	ANTIOQUIA	ACF	51.210	4,91%	48.482
18	COOP. FINANCIERA DE ANTIOQUIA (2)	C.F.A.	MEDELLIN	ANTIOQUIA	ACF	50.793	NA	35.015
19	CAJA POPULAR COOPERATIVA (3)	CAJACOOOP	TUNJA	BOYACA	ACF	48.289	-14,54%	162.797
20	F. DE EE. DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA	FONTEBO	BOGOTA	D.C.	FE	47.881	36,19%	6.408
21	COOPERATIVA CASA NACIONAL DEL PROFESOR	CANAPRO	BOGOTA	D.C.	ACF / AP	38.627	34,71%	22.500
22	COOP. SANTANDEREANA	COPETRAN	BUCARAMANGA	SANTANDER	TD	36.706	4,12%	364

	DE TRANSP. LTDA							
23	COOP. DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD	COASMEDAS	BOGOTA	D.C.	ACF	35.638	-5,27%	17.157
24	F. EE. BANCO GANADERO	FOE	BOGOTA	D.C.	FE	35.213	-2,46%	N.I
25	CAJA COOP. PETROLERA	COOPETROL	BOGOTA	D.C.	ACF	31.930	23,79%	6.353
26	COOP. INTEGRAL DE TRABAJO MEDICO ASOCIADO (4)	FEMEC	BOGOTA	D.C.	TA	27.205	-8,03%	2.855
27	COOP. MEDICA DE ANTIOQUIA	COMEDAL	MEDELLIN	ANTIOQUIA	CC	26.704	28,19%	3.793
28	CORPORACION F. DE EE. PARA VIVIENDA I.S.S.	COVICSS	BOGOTA	D.C.	FE	26.626	19,51%	6.720
29	COOP. MULT. DE EDUCADORES DE BOYACA	COEDUCADORES BOYACA	TUNJA	BOYACA	ACF	25.209	39,93%	7.116
30	F. DE EE. MEDICOS DE COLOMBIA	PROMEDICO	CALI	VALLE	FE	24.597	15,91%	1.877
31	COOP. MULT. DE LOS TT. DE SANTANDER (5)	COOMULTRASAN	BUCARAMANGA	SANTANDER	CC	23.693	-83,89%	129.144
32	COOP. DE TRABAJADORES Y PENSIONADOS DE LA E.A.A.B	COOACUEDUCTO	BOGOTA	D.C.	ACF	23.337	10,40%	3.470
33	ASOCIACIÓN MUTUAL SER E.S.S. (6)	MUTUAL SER	CARTAGENA	BOLIVAR	SBS	22.961	90,66%	9.829
34	COOP. DE TT. DE EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI	COOTRAEMCALI	CALI	VALLE	CC	21.619	13,12%	7.344
35	CAJA COOP.CREDICOOP	CREDICOOP	BOGOTA	D.C.	ACF	21.104	-15,76%	7.447
36	COOP. DE TT. DE PANTEX LTDA.	COOPANTEX LTDA.	BELLO	ANTIOQUIA	ACF	20.889	23,49%	NI
37	COOP. DE CONSUMO Y MERCADEO DE ANTIOQUIA	CONSUMO	MEDELLIN	ANTIOQUIA	CC	20.804	11,83%	20.132
38	COOP. FINANCIERA PARA EL DESARROLLO SOLIDARIO DE COLOMBIA	COOMULDESA	SOCORRO	SANTANDER	ACF	20.760	34,94%	14.398
39	COOP. MULT. DE LAS TELECOMUNICACIONES	COOVITEL	BOGOTA	D.C.	MULT	20.629	12,61%	5.867
40	COOP. DE TT. DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO CARVAJAL LTDA	COOPCARVAJAL	CALI	VALLE	ACF	20.547	4,80%	4.611
41	CENTRAL COOP. DE SERVICIOS FUNERARIOS	COOPSERFUN	BOGOTA	D.C.	FUN	20.299	16,01%	45
42	F. DE EE. DE INTERCONEXION ELECTRICA S.A.	FEISA	MEDELLIN	ANTIOQUIA	FE	20.156	-3,06%	1.528
43	FINANCIERA COOPERATIVA FINCOMERCIO LTDA	FINCOMERCIO	BOGOTA	D.C.	ACF	19.692	12,12%	16.214
44	F. DE EE. DE LA UIS	FAVUIS	BUCARAMANGA	SANTANDER	FE	19.050	15,20%	1.239
45	F. EE. EM'PRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	FEPEP	MEDELLIN	ANTIOQUIA	FE	18.309	-12,21%	29
46	COOP. DE IMPRESORES Y PAPELEROS DE ANTIOQUIA	COIMPRESORES DE ANTIOQUIA	MEDELLIN	ANTIOQUIA	CC	18.054	20,41%	230
47	F. DE EE. DEL BANCO DE OCCIDENTE	FONDOCCIDENTE	CALI	VALLE	FE	17.253	-2,60%	3.703
48	COOP. FINANCIERA BELEN LTDA.	COOP. FINANCIERA BELEN LTDA.	MEDELLIN	ANTIOQUIA	ACF	17.126	14,20%	21.649
	COOP. DE A. Y C. DE							

	EDUCADORES Y EE. DE LA EDUCACION LTDA							
50	COOP. DE EE. DE CAFAM LTDA	COOPCAFAM	BOGOTA	D.C.	ACF	16.815	16,97%	8.406
51	F. DE EE. DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI	FONAVIEMCALI	CALI	VALLE	FE	16.630	20,66%	2.284
52	COOP. DEL HUILA	UTRAHUILCA	NEIVA	HUILA	ACF	16.625	3,03%	33.544
53	COOP. DE CAFICULTORES DEL NORTE Y NORDESTE DE ANTIOQUIA LTDA	COOPENOR	MEDELLIN	ANTIOQUIA	CC	16.166	25,31%	5.456
54	COOP. DE EDUCADORES DEL MAGDALENA	COOEDUMAG	SANTA MARTA	MAGDALENA	AP	16.000	28,98%	5.364
55	COOP. DE MAESTROS Y EE. DE LA EDUCACION DEL TOLIMA LTDA.	COOPEMTOL	IBAGUE	TOLIMA	ACF	15.881	31,97%	3.938
56	COOP. DE A. Y C. DE TRABAJADORES ACT. Y JU. DE ECOPETROL	COPACREDITO	B/MEJA	SANTANDER	ACF	15.748	33,49%	2.728
57	F. DE EE. BANCO DE BOGOTA	F. DE EE. BANCO DE BOGOTA	BOGOTA	D.C.	FE	15.702	7,70%	3.624
58	COOP. NACIONAL FINANCIERA EDUCATIVA DE A. Y C	COONFIE	NEIVA	HUILA	ACF	15.204	13,71%	13.237
59	COOP. DE A. Y C. COOPSERVIR	COOPSERVIR	OCANA	N. SANTANDER	ACF	15.153	5,24%	15.172
60	CREAR COOPERATIVA	CREAR	BOGOTA	D.C.	ACF	14.765	-11,50%	17.116
61	COOPERATIVA NACIONAL DE TRABAJADORES	COOPETRABAN	MEDELLIN	ANTIOQUIA	ACF	14.724	24,98%	17.972
62	CORPORACION FONDO DE EMPLEADOS DEL INCORA (7)	CORFINCORA	BOGOTA	CUNDINAMARCA	FE	14.507	17,03%	4.477
63	F. EE. PARA EL BIENESTAR SOCIAL DE LOS FUNCIONARIOS EXFUN. DEL ICBF	FONBIENESTAR	BOGOTA	D.C.	FE	14.419	21,65%	5.024
64	COOP DE TT. DE LA EDUCACION DEL RISARALDA	COEDUCAR	PEREIRA	RISARALDA	ACF	14.348	26,78%	5.114
65	F. DE EE. DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL	FODUN	BOGOTA	D.C.	FE	14.325	20,56%	1.978
66	F. DE EE. DE COOPDESARROLLO COPSERFUN COOPSALUD Y FUNDESARROLLO	FONDECOOP	BOGOTA	D.C.	FE	14.028	1,54%	2.827
67	COOP. DE CAFETALEROS DEL NORTE DEL VALLE	CAFENORTE	CARTAGO	VALLE	CC	13.880	-3,69%	2.087
68	FF.EE.DE LA EDUCACION SUPERIOR	FODESEP	BOGOTA	D.C	EDU	13.875	-27,09%	123
69	COOP. DE CAFICULTORES DE SALGAR LTDA.	COOCAFISA LTDA.	SALGAR	ANTIOQUIA	CC	13.829	6,00%	3.128
70	COOP. EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR	COEMPOPULAR	BOGOTA	D.C.	SG	13.803	27,63%	3.617
71	COOP. DE PRODUCTOS LACTEOS DE NARIÑO LTDA.	COLACTEOS	PASTO	NARIÑO	AGR	13.773	21,22%	305
72	COOP. MULT. ALGODONERA DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR	COALCESAR LTDA	BOGOTA	D.C.	AGR	13.764	8,26%	120

73	COOP. DE PROFESORES Y EE. DEL CENTRO DEL VALLE	COPROCENVA	CALI	VALLE	ACF	13.447	8,03%	7.660
74	COOP. MULTIACTIVA DE E.E DE COSMETICOS Y POPULARES	COSMEPOP	BOGOTA	D.C.	AGR	13.380	15,42%	111
75	COOP. FINANCIERA EMPRESAS PUBLICAS	COOFINEP	MEDELLIN	ANTIOQUIA	ACF	13.168	26,41%	8.234
76	F. DE EE. CADENALCO (8)	FODENALCO	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	FE	13.124	15,65%	8.892
77	COOP. MULT. SAN PIO X DE GRANADA LTDA	COOGRANADA	MEDELLIN	ANTIOQUIA	ACF	12.974	16,38%	9.900
78	COOP. CAFETERA DEL NORORIENTE COLOMBIANO	COOPECAFENOR	BUCARAMANGA	SANTANDER	AGR	12.865	169,38%	3.620
79	COOPERATIVA DEL MAGISTERIO DEL ATLANTICO	COOPEMA	BARRANQUILLA	ATLANTICO	MULT / ACF	12.707	23,13%	1.600
80	COOP. TT. DEL DEPTO DEL META	COOTRADEPMETA	VILLAVICENCIO	META	ACF	12.449	4,16%	12.867
81	COOP. MULT. DE DETALLISTAS DE BOGOTA D.C. LTDA	COORATIENDAS LTDA	BOGOTA	D.C.	CC	12.378	32,58%	175
82	MULTIACTIVA EL ROBLE E.C.	MULTIROBLE	CALI	VALLE	ACF	12.015	18,97%	2.458
83	F. DE EE. DE BANCOLOMBIA	FEBANCOLOMBIA	BOGOTA	D.C.	FE	11.912	7,00%	4.060
84	COOP. SERVIRARROZ	SERVIRARROZ	IBAGUE	TOLIMA	CC	11.597	16,05%	88
85	COOP. DE CAFICULTORES DE ARMENIA LTDA	COOP. DE CAFIC. DE ARMENIA LTDA	ARMENIA	QUINDIO	CC	11.517	-9,37%	1.144
86	COOP. DE PROFESORES	COOPROFESORES	BUCARAMANGA	SANTANDER	ACF	11.447	-5,94%	4.854
87	F. DE EE. DE BANCOLOMBIA	FEBANC	MEDELLIN	ANTIOQUIA	FE	11.085	-2,44%	2.830
88	COOP. DE A. Y C. DE TENJO LTDA	COOPTENJO LTDA	TENJO	CUNDINAMARCA	ACF	11.015	12,99%	13.883
89	FONDO DE EE. DE LA ENERGIA - CAJITA	FF. EE. CAJITA	BOGOTA	D.C.	FE	11.010	17,55%	2.559
90	F. DE EE. EXITO	FEE	MEDELLIN	ANTIOQUIA	FE	10.906	30,61%	7.444
91	F. DE EE. DE AHORRO Y VIVIENDA ALPINA	FEVAL LTDA	BOGOTA	D.C.	FE	10.552	15,66%	2.748
92	COOP DE TRABAJADORES DE AVIANCA	COOPAVA	BOGOTA	D.C.	MULT	10.219	14,56%	4.385
93	COOP. ALIANZA	COOP. ALIANZA	BOGOTA	D.C.	ACF	10.055	-4,12%	1.121
94	F. DE EE. DOCENTES DE UNIVALLE	FONVALLE	CALI	VALLE	FE	9.832	13,06%	834
95	COOP. DE CAFICULTORES DEL CENTRO DEL VALLE LTDA.	CAFICENTRO	TULUA	VALLE	CC	9.821	0,38%	1.910
96	COOP. DE A. Y C. MICROEMPRESARIAL DE COLOMBIA EMPRENDER	EMPRENDER	BOGOTA	D.C.	SG	9.696	-14,22%	251
97	COOP. DE SERVICIOS MULTIPLES VILLANUEVA LTDA	COOPMULTISERVICIOS VILLANUEVA	VILLANUEVA	SANTANDER	ACF	9.631	15,15%	8.221
98	F. DE EE. DE DAVIVIENDA	FONVIVIENDA	BOGOTA	D.C.	FE	9.589	22,16%	3.781
99	COOP. AGROPECUARIA DEL NORTE DE SANTANDER	COAGRONORTE LTDA.	CUCUTA	N.DE SANTANDER	AGR	9.520	11,87%	343
100	COOP. DE A. Y C. SOCIAL	COOPERTIVE	IBAGUE	TOLIMA	ACF	9.432	15,89%	7.675
	COOP. MULT. DE							

	EDUCADORES DE SANTANDER LTDA.							
102	CASA NACIONAL DEL PROFESOR	CANAPRO BOYACA LTDA	TUNJA	BOYACA	ACF	9.377.628	21,92%	4.000
103	COOP. DE PRODUCCION Y TRABAJO VENCEDOR (9)	COOPVENCEDOR	BOGOTA	D.C.	AGR / TA	9.062.624	1,77%	286
104	COOP. DE TRANSPORTADORES DEL SUR	COTRASUR	BUCARAMANGA	SANTANDER	TR	9.023.696	-22,09%	191
105	COOP. DE CAFICULTORES DEL OCCIDENTE DEL VALLE	CAFIOCCIDENTE	RESTREPO	VALLE	MULT / ACF	8.986.620	-15,56%	2.347
106	EMPRESA COOP. DE SERVICIOS DE SALUD LTDA	EMCOSALUD LTDA	NEIVA	HUILA	SBS	8.961.171	30,12%	37
107	F. DE EE. DE SEMENS EN COLOMBIA	FESICOL	BOGOTA	D.C.	FE	8.883.800	13,04%	1.218
108	COOP. DE EE. Y OO. DEL DEPTO. DE CALDAS	CEOCAL	MANIZALES	CALDAS	ACF	8.701.374	22,20%	3.498
109	COOP. PARA EL BIENESTAR SOCIAL	COOPEBIS LTDA	BOGOTA	D.C.	ACF	8.645.901	25,38%	5.710
110	F. DE EE. DEL GRUPO SEGUROS BOLIVAR	ADEBOL	BOGOTA	D.C.	FE	8.623.517	-0,76%	1.770
111	COOP. DE CREDITO DEL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES	COOPTTEL	BOGOTA	D.C.	ACF	8.534.000	-0,97%	2.177
112	COOP. DE TRABAJO SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA (10)	COOSEGURIDAD	BOGOTA	D.C.	TA	8.336.390	15,44%	1.795
113	COOP. DE IMPRESORES Y PAPELEROS DE BOGOTA	COIMPRESORES BOGOTA	BOGOTA	D.C.	CC	8.272.864	32,13%	103
114	CENTRAL DE COOPERATIVAS AGRARIAS LTDA.	CENCOA LTDA	CALI	VALLE	SG	8.221.231	-5,75%	12
115	COOP. DE CAFICULTORES DEL ALTO OCCIDENTE DE CALDAS	COOP.CAFIC. ALTO OCC. DE CALDAS	RIOSUCIO	CALDAS	CC	8.124.666	0,03%	1.561
116	COOP. MULT. DE COMERCIANTES DE SAN VICTORINO	COOMERSANV	BOGOTA	D.C.	CC	8.098.240	30,73%	80
117	F. DE EE. DE GILLETTE DE COLOMBIA	FEGICOL	CALI	VALLE	FE	8.027.000	6,46%	387
118	F. DE EMPLEADO DE IBM	FEIBM	BOGOTA	D.C.	FE	8.005.539	22,10%	444
119	COOP. FINANCIERA DEL SUR DE COLOMBIA (11)	COACREFAL	FLORENCIA	CAQUETA	ACF	7.911.000	-11,73%	13.470
120	COOP. MULTIACTIVA SANTA ROSA DE OSOS LTDA.	COOPACREDITO SANTA ROSA	SANTA ROSA DE OSOS	ANTIOQUIA	MULT	7.801.486	10,76%	8.420
121	COOP. DE A. Y C. CREAMFAM	COOCREAMFAM	GRANADA	ANTIOQUIA	ACF	7.780.106	11,90%	7.453
122	COOP. TEXAS LTDA	COOPETEXAS	BOGOTA	D.C.	ACF	7.718.859	6,82%	915
123	COOP. DE MOTORISTAS DEL HUILA Y CAQUETA LTDA.	COOMOTOR LTDA.	NEIVA	HUILA	TR	7.708.563	-11,09%	611
124	F. DE EE. COLSUBSIDIO	F.E.C.	BOGOTA	D.C.	FE	7.670.567	23,45%	NI
125	COOP. MULT. AGROPECUARIA DEL HUILA	COAGROHUILA	NEIVA	HUILA	CC	7.650.000	20,19%	1.466
126	F.EE DEL SERVICIO NAL DE APRENDIZAJE	FES	BOGOTA	D.C.	FE	7.414.423	21,08%	3.403

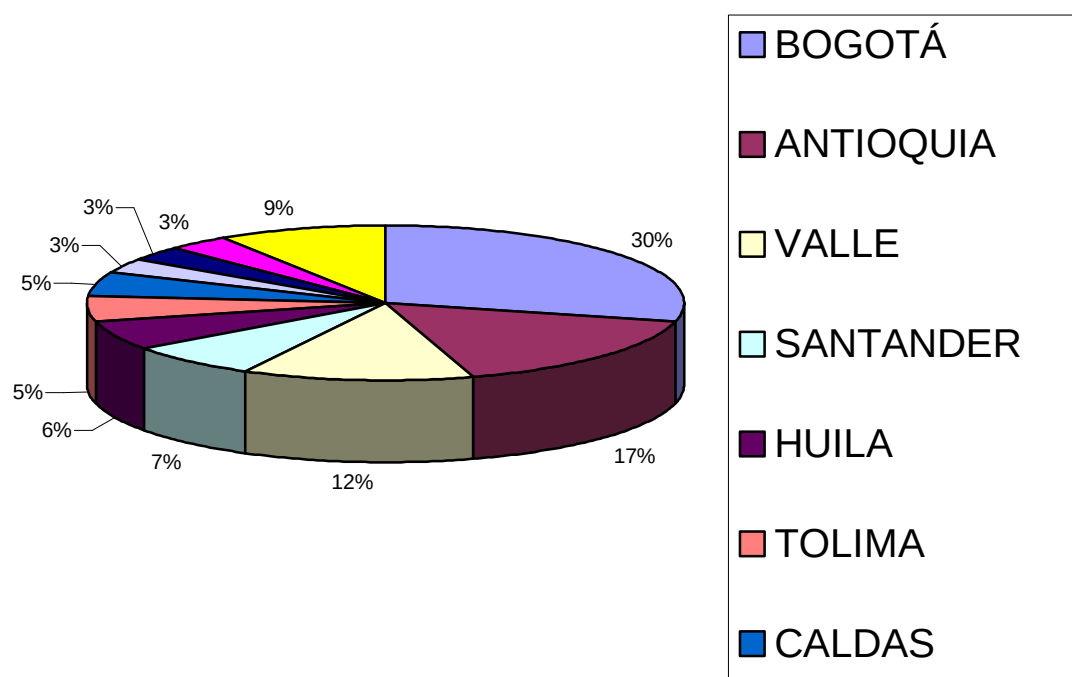
127	COOP. A. Y C. SAN MIGUEL	COOFISAM	GARZON	HUILA	ACF	7.367.303	17,00%	6.319
128	COOP. FINANCIERA POPULAR	COOFIPOPULAR	CALI	VALLE	ACF	7.187.488	12,43%	1.739
129	F. DE EE. DEL DAS	FOEMDAS	BOGOTA	D.C.	FE	7.151.658	-19,03%	5.269
130	F. DE PROFESORES Y EE. UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	FONANDES	BOGOTA	D.C.	FE	7.103.000	9,01%	N.I
131	COOP MULT. DE PROFESIONALES	SOMEC	BOGOTA	D.C.	ACF	6.977.000	16,23%	2.420
132	FF.EE.INDUSTRIAS ALIMENTICIAS	FAVEC	BOGOTA	D.C.	FE	6.960.000	13,45%	591
133	INDUSTRIAS INTEGRADAS COOP.TALLERES RURALES DEL VALLE LTDA. (12)	INDUSTRIAS INTEGRADAS	CALI	VALLE	TA	6.835.796	-0,44%	N.I
134	COOP. MULT. DE ENERGIA ELECTRICA Y RECURSOS NATURALES	GRANCOOP	CALI	VALLE	ACF	6.771.023	15,79%	1.758
135	COOP. DE TT. DE ENKA	COOPERENKA	GIRARDOTA	ANTIOQUIA	ACF	6.643.061	13,34%	1.402
136	CASA NACIONAL DEL PROFESOR	CANAPROSUCRE	SINCELEJO	SUCRE	AP	6.584.845	6,21%	3.077
137	COOP. DE TRABAJADORES DE LA CASA EDITORIAL EL TIEMPO	COOTRATIEMPO	BOGOTA	D.C.	AP	6.430.748	16,73%	1.963
138	COOPERATIVA DE TRABAJADORES DE LA IND. CERV.AGUILA	COOTRAGUILA	BARRANQUILLA	ATLANTICO	ACF	6.417.000	21,47%	1.202
139	F. EE. PARA AHORRO Y VIVIENDA INSCREDIAL	FAVI	BOGOTA	D.C.	FE	6.407.252	15,22%	530
140	COOP. DE A. Y C. DE ENTRERRIOS LTDA	COOPECREDITO ENTRERRIOS	ENTRERRIOS	ANTIOQUIA	ACF	6.350.504	-0,07%	2.289
141	COOP. DE VIVIENDA LOS FUNDADORES	COOFUNDADORES	CALI	VALLE	VIV	6.298.163	3,44%	240
142	COOP. CREDIFLORES	CREDIFLORES	BOGOTA	D.C.	ACF	6.288.368	8,33%	9.968
143	COOP. DE HOSPITALES DE ANTIOQUIA LTDA	COHAN	MEDELLIN	ANTIOQUIA	CC	6.260.178	-6,57%	151
144	COOP. DE EE. DEL SECTOR ENERGETICO	CEDEC	BARRANQUILLA	ATLANTICO	ACF	6.238.931	16,54%	1.329
145	COOP. DE TRABAJADORES Y PENSIONADOS DEL MIN. DE COMUNICACIONES	COOPMINCOM LTDA	BOGOTA	D.C.	AP	6.065.347	17,42%	1.750
146	COOP. DE EE. DE BANCAFE Y DEL GREMIO CAFETERO	COOPEBANCA	BOGOTA	D.C.	ACF	6.055.000	14,31%	2.351
147	F. EE. SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA	F. EE. OLIMPICA	BARRANQUILLA	ATLANTICO	FE	5.946.773	28,40%	2.725
148	COOP. DE PANIFICADORES DE SANTANDER LIMITADA.	COOPASAN	BUCARAMANGA	SANTANDER	AGR	5.941.730	5,09%	58
149	COOP. ESPECIALIZADA DE APORTES Y C. DEL MAGISTERIO DE TUQUERRES	COACREMAT	TUQUERRES	NARIÑO	AP	5.877.402	26,68%	2.111
150	COOP. CALDENSE DEL PROFESOR LTDA	COOCALPRO	MANIZALES	CALDAS	ACF	5.759.424	5,18%	2.961
151	SUPERFONDO FONDO DE EMPLEADOS	SUPERFONDO	MEDELLIN	ANTIOQUIA	FE	5.712.587	10,72%	2.115
152	COOP. DE EE. DE LA SALUD EN CALDAS	CESCA	MANIZALES	CALDAS	ACF	5.614.077	37,10%	1.612

153	COOP. MULT. MONOMEROS	COOMONOMEROS	BARRANQUILLA	ATLANTICO	MULT	5.563.956	4,80%	786
154	F. EE. CAJA COMPENSACION FAMILIAR VALLE DEL CAUCA LTDA.	FONDECOM LTDA	CALI	VALLE	FE	5.548.918	13,08%	2.238
155	COOP. NAL. MULT. DE LA IND. PRODUC.Y DISTR. DE GASES COMBUSTIBLES	COONALTRAGAS LTDA	BOGOTA	D.C.	AP	5.296.128	31,41%	253
156	COOPERATIVA MULTISERVICIOS BARICHARA LTDA	COMULSEB	BARICHARA	SANTANDER	ACF	5.254.222	-4,82%	3.670
157	COOP. DE CAFICULTORES DE SEVILLA	CAFISEVILLA	SEVILLA	VALLE	MULT	5.237.757	6,40%	701
158	COOP. DE YARUMAL	COOPEYARUMAL	YARUMAL	ANTIOQUIA	ACF	5.230.224	N.I	6.050
159	F. DE EE. DE FLORAMERICA	FEDEF	MADRID	CUNDINAMARCA	FE	5.188.727	-5,36%	1.399
160	COOP. DE CAFICULTORES DEL LIBANO	CAFILIBANO	LIBANO	TOLIMA	CC	4.991.697	7,69%	1.276
161	COOP. MULTISERVICIOS COOTRACOLTA LTDA.	COOTRACOLTA LTDA.	BUCARAMANGA	SANTANDER	CC	4.875.189	19,57%	423
162	F. DE EE. UNIVERSIDAD DE CALDAS	FONCALDAS	MANIZALES	CALDAS	FE	4.826.429	17,50%	1.005
163	COOP. FINANCIERA	COOTRAPI	GUACARI	VALLE	ACF	4.818.239	-0,64%	6.738
164	COOP. DE TRANSPORTADORES DEL RISARALDA LTDA	COOTRARIS	PEREIRA	RISARALDA	TR	4.692.226	-25,91%	213
165	COOPERATIVA INTEGRAL LECHERA DEL CESAR	COOLESAR	VALLEDUPAR	CESAR	AGR	4.621.280	N.I	143
166	COOP. NORTEÑA DE TRANSPORTADORES	COONORTE	MEDELLIN	ANTIOQUIA	TR	4.612.973	11,95%	329
167	COOP. DE TT. DE MEDELLIN	COOTRAMED	MEDELLIN	ANTIOQUIA	ACF	4.576.017	21,38%	3.582
168	COOP. DEL MAGISTERIO DEL RISARALDA	COODELMAR	PEREIRA	RISARALDA	AP	4.450.540	25,93%	2.782
169	COOP. MUNICIPALIDADES DE ANTIOQUIA	COOMUNICIPIOS	MEDELLIN	ANTIOQUIA	CC	4.428.373	N.I	121
170	COVIEMCALI LTDA	COVIEMCALI LTDA.	CALI	VALLE	MULT	4.422.563	N.I	1.002
171	FINANCIERA ENERGETICA COOPERATIVA LTDA	FINECOOP	BUCARAMANGA	SANTANDER	ACF	4.373.035	-8,38%	1.405
172	CENTRAL DE COOP. DE CAFICULTORES DE C/MARCA	CUNDICAFE	BOGOTA	D.C.	SG	4.358.439	23,01%	6
173	FOMENTAR ORGANISMO COOPERATIVO	FOMENTAR O.C.	BOGOTA	D.C.	SG	4.269.637	-22,78%	N.I
174	COOP. DE SUBOFICIALES NAVALES LTDA	COOSONAV	BOGOTA	D.C.	ACF	4.197.982	-6,02%	2.044
175	COOP.DE PROFESIONALES UNIVERSITARIOS	FAVI UTP	PEREIRA	RISARALDA	ACF	4.127.943	N.I	263
176	COOP. DE TT DE ESTABL. Y EMPRESAS DEL MIN. DE AGRICULTURA	COPERAGRO	BOGOTA	D.C.	ACF	4.092.000	-29,93%	1.662
177	F. DE EE. DE SUPERSOCIEDADES	F.E.S.S.	BOGOTA	D.C.	AP	4.064.262	16,31%	626
178	COOP. DE AHORRO DEL VALLE	C.A.V.A.L	CALI	VALLE	ACF	3.993.968	7,95%	885
179	COOP. CENTRAL CASTILLA	COOPCASTILLA	PRADERA	VALLE	MULT	3.824.323	-41,11%	3.411

Fuente: La revista de la familia Cooperativa. Colombia Cooperativa Edición. 73 .

En Colombia, el sector cooperativo se encuentra distribuido por departamentos así:

Figura 1. Distribución sector cooperativo en Colombia.



Fuente: La revista de la familia cooperativa. Colombia Cooperativa. Edición No. 73- Segundo Trimestre de 2003. p. 10.

En lo que respecta al sector cooperativo petrolero se destacan dos cooperativas que son Coopetrol, la cual se encuentra a nivel nacional con sede en Bogotá y Copacrédito con sede en Santander, ambas reportadas dentro del ranking de cooperativas colombianas por poseer mayores activos.

1.1.3.1 Política sectorial. Está encaminada a fortalecer el sector solidario, de ahí el interés por fomentar las empresas de trabajo asociado y empresas del sector real de la economía para evitar la intermediación fetichista del dinero y promover el trabajo sobre el capital, es importante en el proceso productivo no apartarse de la idea que “ El hombre debe buscar la felicidad y la productividad y el capital no deben ser su fin”. Igualmente se espera que el Estado acierte en su visión de mejoramiento del promedio de vida en Colombia y supere los males del país utilizando el sector solidarios como alternativa de solución a los males del país, establecidos en su plan de desarrollo “Hacia un Estado Comunitario”.

1.1.4 Sector cooperativo petrolero en Santander. Está compuesto por tres cooperativas que tienen presencia principal en Barrancabermeja, Bucaramanga y Bogotá. Estas son:

Cuadro 2. Principales cooperativas del sector petrolero en Santander.

COPACRÉDITO	COOPETROL	COPACENTRO
CONFORMACIÓN Asociados empleados Ecopetrol	CONFORMACIÓN Asociados empleados Ecopetrol, trabajadores de la empresa energética, manejo de sustitutas (por muerte de asociados sus esposas quedan como afiliadas).	CONFORMACIÓN Asociados empleados ECOPETROL
COBERTURA Presencia a nivel nacional	COBERTURA Presencia a nivel nacional	COBERTURA Presencia a nivel nacional
SERVICIOS Subsidios de 20% en Educación y recreación.	SERVICIOS Subsidios de 40% en Educación y recreación.	SERVICIOS Subsidios del 20% en Educación y recreación.
BENEFICIOS Subsidios de 20% en Educación y recreación.	BENEFICIOS Subsidios de 40% en Educación y recreación.	BENEFICIOS Subsidios del 20% en Educación y recreación.
No poseen agencia de turismo.	Tiene su propia agencia de turismo.	No poseen agencia de turismo.
Tasas de captación a 2 m.	Tasas de captación a 6 meses.	No manejan tasas de captación.

COPACRÉDITO	COOPETROL	COPACENTRO
Mantienen portafolios de servicios.	Mantienen portafolios de servicios.	Mantienen portafolios de servicios.
Cartera vencida tipo "A"(fácil de recuperar).	Cartera vencida tipo "D" (morosa).	Cartera vencida tipo"E" (supermorosa).
Tarjeta débito a cero costo.	No manejan tarjeta débito.	No manejan tarjeta débito.
Obsequios anuales a los asociados.	Obsequios esporádicos a sus asociados.	Obsequios esporádicos a sus asociados.
Tasas de colocación 12%.	Tasas de colocación 20%.	Tasas de colocación 24%.
Atención personalizada óptima (1-2 días).	Atención personalizada (8 días).	Atención personalizada (5 días).
Alta rentabilidad menos costos.	Rentabilidad constante - mayores gastos.	Rentabilidad baja - menores ingresos.
Decisiones inmediatas por cercanía de directivos.	Decisiones con cierta demora por ubicación lejana de directivos.	Decisiones con demora por falta de tiempo de sus directivos.

Fuente: Portafolio de servicios de las cooperativas.

Como se aprecia en el cuadro 2, las tres entidades presentan una característica en común y es que trabajan con asociados empleados activos y jubilados de ECOPETROL, lo que le permite a estas cooperativas fortalecer la economía solidaria en el sector, convirtiéndose ésta en la premisa para que se mantengan en constante actualización y mejoramiento continuo.

2. COPACRÉDITO LTDA Y EL PROCESO DE CALIDAD

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

COPACRÉDITO LTDA, es una cooperativa de ahorro y crédito al servicio del núcleo familiar de los trabajadores de Ecopetrol, entidad sin ánimo de lucro; vigilada por el gobierno nacional a través de la superintendencia nacional de economía solidaria. Trabajamos desde 1964 en la solución de las necesidades de nuestros asociados y su familia; participando activamente en la comunidad. Creamos servicios que generen impulsar el fortalecimiento económico y bienestar social.

COPACRÉDITO LTDA, se inició con 22 trabajadores de la Refinería de Barrancabermeja, entre los que cuentan oficinistas, mecánicos de equipo automotor que decidieron organizarse para crear una cooperativa la que denominaron COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE REFINERÍA LTDA. Con la sigla **COPACRÉDITO LTDA**. En asamblea de constitución celebrada el 5 de febrero de mil novecientos sesenta y cuatro (1964) y personería jurídica otorgada según resolución 0178 del 21 de abril del mismo año, de la superintendencia nacional de cooperativas, siendo su primer gerente el señor EDUARDO YEPES.

En ese entonces la cuota de admisión era de cinco pesos (\$5.00) y los certificados de aportamiento de diez pesos (\$10.00), su capital inicial fue de dos mil quinientos pesos (\$2.500). Siempre con visión de mejorar se compra un terreno en 1987 por \$300.000 pesos, para construir el edificio donde se ampliaron las instalaciones y con ello las secciones, equipos e implementos de trabajo evolucionaron por, que se hizo necesario adquirir una máquina contabilizadora de saldos de tarjetas individuales por asociado lo que

buscaba hacer más oportunos los datos tanto para los asociados como para la toma de decisiones de tipo administrativo.

Para 1990 se dio inicio al proceso de sistematización de la información, gran paso que contribuyó al desarrollo armónico de todos los procesos dentro de la organización.

En 1996 y con la previa realización de un estudio socioeconómico lleva a cabo la apertura de la agencia de Bucaramanga según resolución No. 2436 del 21 de Agosto del Dansocial.

Las actuales ubicaciones de la sede principal de la cooperativa y de su agencia en la ciudad de Bucaramanga se encuentran en las siguientes direcciones:

Sede principal: Calle 49 No. 15-49 en Barrancabermeja.

Agencia: Carrera 33 No. 49-35 Cabecera II etapa oficina 205-205.

Estas oficina principal y agencia se presentan en el anexo A.

2.2 MARCO JURIDICO

COPACREDITO LTDA, es un organismo cooperativo de carácter privado sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es prestar servicios de captación de ahorros para servir directamente las necesidades de crédito de sus asociados, buscando el desarrollo integral de estos.

La Cooperativa esta vigilada por la SUPERINTENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA, con personería jurídica, autonomía administrativa y dispositiva, patrimonio propio e independiente, duración indefinida, domicilio principal en la ciudad de Barrancabermeja. El decreto 124 de enero 30 de 1997 clasifica a las Cooperativas dentro del régimen especial según el artículo 1º. Literal d. Por lo tanto están obligadas a presentar el formulario de declaración de renta.

Como entidad Cooperativa según el artículo 54 de la Ley 79 de 1988, la entidad no es sujeto pasivo de impuestos de renta y complementarios (goza de exención), siempre y cuando sus excedentes sean distribuidos según la ley Cooperativa. Esta obligada a efectuar Ajustes Integrales por Inflación en el aspecto contable bajo los lineamientos que expide la Superintendencia de Economía Solidaria y el decreto 2649 de 1993. Desde 1998 se le aplica al 100% del Patrimonio.

La ley 454 de 1998 y la ley 510 de 1999, obligaban a Copacredito Ltda a definir la calidad de Cooperativa de Ahorro y Crédito en Cooperativa Financiera por el cumplimiento de los topes entre las captaciones y los aportes pagados. Para definir la Estructura Jurídica que seguirá rigiendo la Cooperativa la Asamblea General celebrada el 11 de marzo de 2000 decidió cerrar el vínculo de asociación, desvinculando a los familiares de los trabajadores de Ecopetrol para seguir funcionando como Cooperativa de Ahorro y Crédito.

2.3 MISIÓN

Copacrédito es una cooperativa de ahorro y crédito al servicio de los trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol. Ofrecemos productos y servicios que satisfacen las necesidades de nuestros asociados. Realizamos nuestras actividades con responsabilidad a efectos de elevar el nivel académico, cultural y social de los asociados y de la comunidad en general, siempre soportados en el talento humano de nuestra gente comprometida con el éxito de nuestra misión basados en los principios cooperativos buscamos la excelencia apoyando la consolidación de nuevas ideas productivas como desarrollo social.

2.4 VISIÓN

Seremos una empresa líder con un posicionamiento sólido dentro del sector, diseñando alianzas estratégicas y que nos proporcionen ventajas competitivas, seguiremos siendo una organización eficiente y eficaz comprometida con el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros asociados.

Buscaremos la expansión en el ámbito nacional abriendo el vínculo para aglutinar la mayor cantidad posible de asociados vinculados a la Empresa Colombiana de Petróleos lo que determinará la magnitud de nuestro crecimiento.

2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La máxima autoridad que rige los destinos de Copacrédito Ltda, es la Asamblea General de Asociados, la cual está integrada por todos los asociados hábiles.

2.5.1 Consejo de administración. Organismo presente de la administración de la Cooperativa integrado por asociados hábiles elegidos por la Asamblea General.

2.5.2 Junta de vigilancia. Tiene a su cargo velar porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales y estatutarias, especialmente a los principios cooperativos.

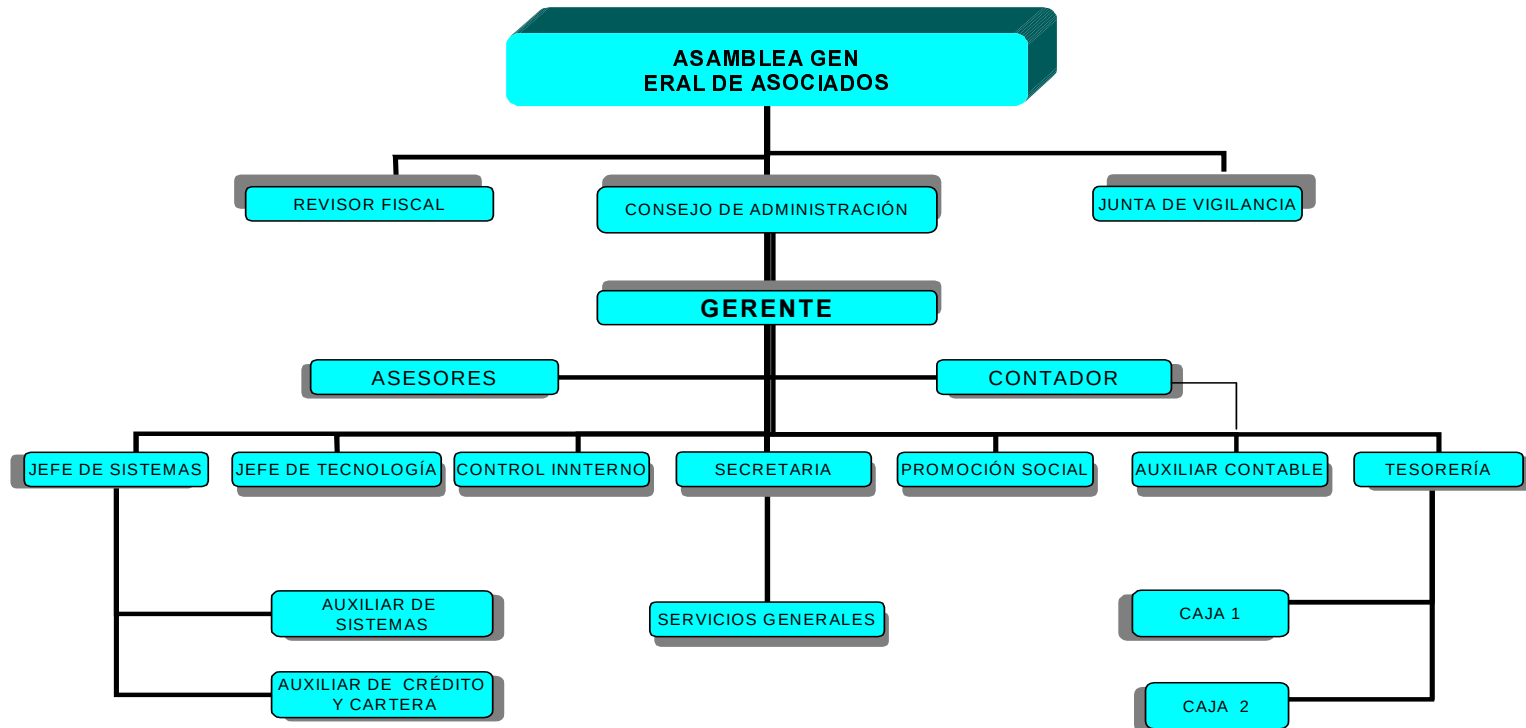
2.5.3 Revisoría fiscal. Encargada de fiscalizar la gestión administrativa, contable, económica y financiera de la cooperativa. Lo elige la Asamblea General de Asociados. Deberá ser contador público con matrícula vigente.

2.5.4 La gerencia. Lo elige el Consejo de Administración, es el representante legal de Copacrédito Ltda, principal ejecutor de las políticas que apruebe la asamblea y el consejo de Administración.

2.5.5 La directora de agencia. Con el fin de brindar un mejor servicio a sus asociados la cooperativa abre su agencia en Bucaramanga para lo cual asigna una directora en dicha ciudad.

2.6 ORGANIGRAMA

Con el fin de mostrar jerárquicamente la composición de la cooperativa se presentan a continuación los organigramas de la sede principal y la sede ubicada en la ciudad de Bucaramanga.





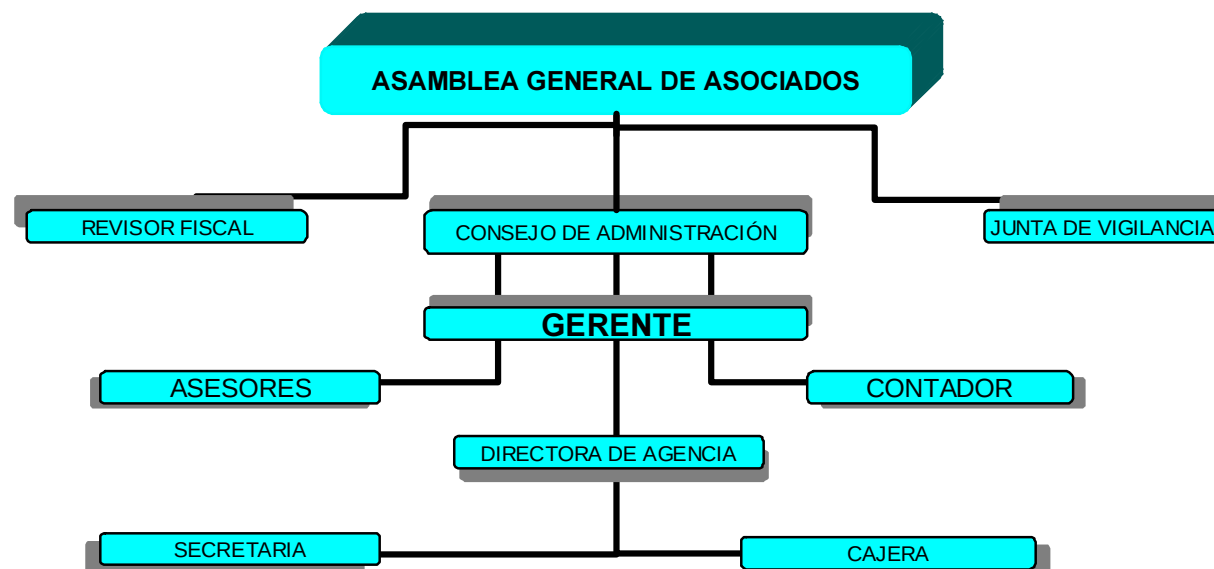
Cooperativa de ahorro y
crédito de empleados activos y
jubilados de ECOPEL
S.A.

MANUAL DE CALIDAD ORGANIGRAMA AGENCIA BUCARAMANGA

CODIGO: CAL-MA-01

No DE EDICIÓN: 1

Página de



2.7 SERVICIOS DE COPACRÉDITO

REQUISITOS **CUANTÍA** **CONDICIONES** **INTERESES**

Cuadro 3. Descripción de las líneas de crédito.

CREDISTAN	Una vez sea aprobada la afiliación por el consejo de Administración y haber cancelado la cuota de admisión y aportes	Máximo tres (3) salarios mínimos legales vigentes	⇒ Estar al día en aportes y obligaciones ⇒ Presentar el último recibo de pago ⇒ Para asociados familiares un fiador	1.75% efectivo mensual sobre saldo
CREDIAHORROS	Promedio de noventa (90) días en la cuenta de ahorro.	Trescientos por ciento (300%) hasta diez millones de pesos (10.000.000,00)	⇒ Antigüedad cuenta de ahorros de tres meses. ⇒ Pago por caja ⇒ 2 fiadores con Finca Raíz ⇒ 4 Últimos recibos de pago deudor-codeudor ⇒ demostrar otros ingresos por nómina ⇒ 2 fiadores 4 últimos recibos de pago.	Hasta dos años 1,75% efectivo mensual Más de dos años 1,48% efectivo mensual
PROVEEDORES	Electrodomésticos Material para la Construcción. Estudios de especialización	Diez (10) S.M.L.V.	⇒ Antigüedad cuenta de ahorros de tres meses. ⇒ Pago por caja ⇒ 2 fiadores con Finca Raíz ⇒ 4 Últimos recibos de pago deudor-codeudor ⇒ demostrar otros ingresos por nómina ⇒ 2 Fiadores 4 últimos recibos de pago.	1,50 % efectivo mensual sobre saldo
EXCURSIÓN	Vacaciones Planes turísticos	3,5 S.M.L.V. para vacaciones 8 S.M.L.V. para planes turísticos	⇒ Antigüedad cuenta de ahorros de tres meses. ⇒ Pago por nómina ⇒ Cotización del proveedor o instituto. ⇒ De 1.000.001,00 en adelante dos codeudores ⇒ 4 últimos recibos de pago. ⇒ Cotización cuando sea con planes de turismo	1,50 % efectivo mensual sobre saldo
EDUCATIVO	Programas educativos con el Meyer, OBIM, Sistemplus, Celaj, UIS, Helmer Pardo	Hasta quinientos mil (\$500.000,00)	⇒ Codeudor asociado o trabajador de Ecopetrol ⇒ Tres meses de antigüedad ⇒ Cotización del Instituto	1,50 efectivo mensual sobre saldo
TRADICIONAL	Crédito con base en el total acumulado de aportes sociales.	Máximo hasta seis (6) veces los aportes.)	⇒ Antigüedad de tres (3) meses ⇒ De 1.000.001 en adelante dos codeudores ⇒ 4 Últimos recibos de pago del deudor y codeudor.	5 veces 1,41 efec.men. 4 veces 1,32 efec.men. 3 veces 1,19 efec.men. 2 veces 0,19 efec.men. 1 veces 0,65 efec.men.

Fuente: Archivos COPACRÉDITO LTDA.

Las diversas líneas de Crédito, las ofrece Copacrédito Ltda., con plazos acordes a las necesidades y/o destino e interés sin competencia por su baja tasa.

2.8 BENEFICIOS PARA ASOCIADOS Y FAMILIARES.

2.8.1 Capacitación. Capacitación cooperativa a todo nivel, inducción a asociados nuevos, sistemas, desarrollo humano, artes manuales, contabilidad.

2.8.2 Recreación. Derecho a utilizar acciones que posee la Cooperativa en el Club Vacacional Manglares y convenio de apartamento en el Rodadero. Recreación para hijos de asociados.

2.8.3 Solidaridad. Derecho a utilizar los servicios de Coopserfun en Barrancabermeja y la red de los de los Olivos a nivel nacional, mediante vinculación compartida con Copacrédito para todo el grupo familiar del asociado.

2.8.4 Seguro de vida ahorradores. Cubrimiento:

- ❖ 100 % del valor ahorrado por muerte natural.
- ❖ 200% del valor ahorrado por muerte accidental.

2.8.5 Seguro de vida deudores. Cubrimiento:

- ❖ Cancelación total de la obligación en caso de muerte

2.8.6 Seguro de vida aportes. Cubrimiento:

- ❖ 100% del saldo de aportes por muerte natural.
- ❖ 200% del saldo de aportes por muerte accidental.

2.9 PROYECCIÓN HACIA LA CALIDAD

2.9.1 Descripción del problema. Con la crisis ocasionada por las políticas de corte “radical”, el avance y creciente hegemonía de los modelos de economía abierta, los cambios en el rol del estado (creciente abandono de su papel como ejecutor de políticas sociales públicas), y el aumento de las necesidades insatisfechas de significativos grupos sociales y de nuevos gustos en los consumidores, se están generando nuevos y mayores retos con respecto a las perspectivas de las empresas cooperativas para responder a sus asociados, y al mismo tiempo definir estrategias que les permitan continuar en el mercado.

Estos cambios implican nuevas y mayores exigencias con respecto a los resultados, capacidades y habilidades de las empresas cooperativas para desarrollar competitividad, adecuándose al contexto de una economía de mercado abierta, hoy vigente en casi todos los países de América Latina.

Ante la magnitud de los problemas económicos, sociales y culturales de los países Latinoamericanos, las empresas cooperativas tienen que interactuar con los demás actores del desarrollo social (el estado, las comunidades, las universidades, las iglesias y otros actores sociales), profesionalizando su rol y sistemas de intervención, sin perder la fuerza de su compromiso social con los asociados y la comunidad.

La cooperativa de ahorro y crédito al servicio del núcleo familiar de los trabajadores de Ecopetrol, COPACRÉDITO LTDA, entidad sin ánimo de lucro; vigilada por el gobierno nacional a través de la superintendencia nacional de economía solidaria, trabaja desde 1964 en la solución de las necesidades de sus asociados y su familia; quiere dar una mejor utilización del recurso humano, desarrollo del liderazgo y desarrollo profesional, a

través de la adopción y aplicación de las normas para la gestión de la calidad de sus procesos, basándose en la normas que la organización internacional de normalización establece denominadas ISO, dentro de las cuales se encuentra vigente la norma ISO 9001:2000, en la búsqueda de la certificación ya que actualmente no cuenta con esta herramienta trascendental en el proceso cooperativo.

La realización de este proyecto incluye el establecimiento de la planificación y documentación del Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de “TRÁMITE DE CRÉDITOS” en COPACRÉDITO LTDA, de tal forma que la Cooperativa se organice para posteriormente realizar la implementación del sistema y el desarrollo de las auditorias internas.

2.9.2 Objetivos.

2.9.2.1 Objetivo general.

Documentar con el sistema de gestión de la calidad los procesos de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito para los trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol, COPACRÉDITO LTDA., según la norma NTC-ISO 9001:2000.

2.9.2.2 Objetivos específicos.

- ❖ Elaborar un diagnóstico de las labores cumplidas en la sección de crédito llevados en Copacrédito Ltda., con el fin de conocer los pasos y proceso en la prestación de este servicio.
- ❖ Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad que permita el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2000, incluyendo la Política de Calidad, Mapa de Procesos y Objetivos de Calidad.

- ❖ Estructurar y Documentar los procesos de crédito establecidos dentro del Sistema de Gestión para estandarizar las operaciones desarrolladas dentro de la Cooperativa.

- ❖ Desarrollar actividades de capacitación que brinden conocimiento sobre el Sistema de Gestión y contribuyan a la generación de un ambiente adecuado de trabajo, motivación y compromiso por parte del recurso humano de la Cooperativa y de sus asociados.

2.9.3 Justificación. Debido a la importancia de hoy día para las empresas cualquiera que sea su actividad económica estar al margen de los cambios presentados teniendo en cuenta el modelo de economía abierta y la internacionalización de los procesos, no se puede de lado la calidad que ha ido evolucionando a nivel internacional y hoy se enmarca en el desarrollo de las normas ISO 9000, de las cuales su actual versión es ISO 9001:2000. Por lo cual es de gran interés para Copacrédito Ltda., ser reconocida en sus procesos de crédito con dichas normas; fundamentalmente por que quiere con urgencia un mejoramiento en el modelo organizacional de prestación de los servicios, que de respuesta a las necesidades de los asociados y la mejora de los procesos internos, para operaciones tales como: Métodos de asignación de créditos, estudio de la capacidad de pago por asociado, créditos por caja, créditos por hipoteca, y procesos de apoyo para la prestación de los servicios.

Todo ello buscando el cumplimiento y eficiencia en las labores ejecutadas en materia de créditos.

3. ASPECTOS CONCEPTUALES DE LA NORMA ISO 9000

3.1 QUE SON LAS NORMAS ISO 9000

La familia de normas ISO 9000: 2000 ha sido desarrolladas para permitir a las organizaciones de todo tipo y tamaño, implementar y operar sistemas de gestión de calidad efectivos.

Un sistema de gestión de la calidad incentiva a las organizaciones para:

- ❖ Analizar los requisitos del cliente.
- ❖ Cumplir consistentemente con los requisitos y expectativas del cliente.
- ❖ Definir los procesos que contribuyen a que los productos cumplan con los requisitos del cliente.
- ❖ Mantener los procesos bajo control.
- ❖ Resolver los problemas de calidad.
- ❖ Mejorar los procesos y el producto, entre otros.

Un proceso de gestión de calidad debe ser capaz de proporcionar un marco para la mejora continua e incrementar la probabilidad de obtener la satisfacción del cliente.

Para establecer un sistema de gestión de calidad, una organización debe:

- ❖ Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.
- ❖ Establecer una política y objetivos de calidad para la organización.
- ❖ Determinar el proceso y responsabilidades para alcanzar los objetivos.
- ❖ Establecer métodos para evaluar la eficiencia y efectividad de cada proceso.
- ❖ Aplicar esas evaluaciones para determinar la eficiencia y efectividad de cada proceso.
- ❖ Determinar el significado de la prevención de no conformidades y eliminar sus causas.
- ❖ Proporcionar y adecuar el monitoreo y revisión al sistema.
- ❖ Establecer y aplicar un proceso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Los beneficios de tal sistema incluyen:

- ❖ Mejorar la planeación del negocio.
- ❖ Mejorar la conciencia de calidad a través de toda la organización.
- ❖ Mejorar la comunicación.
- ❖ Elevar la satisfacción del cliente.
- ❖ Reducir los costos de la no calidad.

3.2 LA FAMILIA ISO 9000:2000

La familia de normas NTC-ISO 9000 comprende las siguientes normas:

3.2.1 NTC-ISO 9000 Sistema de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Establece los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y contiene las definiciones de los términos usados.

3.2.2 NTC-ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad – requisitos. Establece los requisitos para los sistemas de gestión de calidad que resultan necesarios para garantizar que la organización cumpla determinados requerimientos y además posee prueba de ello, es decir, se centra en proporcionar un producto satisfactorio a los clientes. Es la que se utiliza para la certificación del sistema.

3.2.3 NTC-ISO 9004 Sistema de gestión de calidad – directrices para la mejora del desempeño. va dirigida a una mejora del rendimiento y a la satisfacción de todas las partes interesadas, no solamente los clientes, sino también el personal, los accionistas, los proveedores y la comunidad. La norma ISO 9004 va más allá de los requisitos básicos de la norma ISO 9001 y persigue la mejora de la organización en sí misma y la búsqueda de la excelencia.

Proporciona una guía para el desempeño y la mejora de los sistemas de gestión de calidad.

3.2.4 NTC-ISO 19011. Proporciona orientación relativa a las auditorías de gestión de la calidad y de gestión ambiental, así como para la calificación de auditores tanto internos como externos.

3.3 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

La familia NTC-ISO 9000:2000 está basada en ocho principios de gestión. Estos proveen la principal filosofía de los requisitos y del desarrollo de la mejora. La alta gerencia debe desarrollar una cultura de negocios basada en los ocho principios a través de la organización, estos principios son:

3.3.1 Organización enfocada al cliente. La importancia de entender las necesidades actuales y futuras del cliente, para cumplir con sus requisitos y superar sus expectativas es central para la Norma como un tema consistente en ella. Está basada en el hecho de que la organización depende de sus clientes.

3.3.2 Liderazgo. La dirección debe cumplir los objetivos. El propósito de la dirección es asegurar que los objetivos, metas y fines de la organización son cumplidos totalmente. Los directivos establecen la unidad de propósito y la dirección de la organización. Ellos necesitan asegurar que la gente está completamente comprometida en alcanzar esos objetivos, creando el ambiente necesario para ello.

3.3.3 Involucramiento del personal. Dado que el éxito de la organización depende en muchos de los empleados, ellos necesitan estar completamente comprometidos de tal manera que sus habilidades sean utilizadas para beneficio en alcanzar los objetivos de la organización.

3.3.4 Enfoque basado en procesos. Los resultados son obtenidos de forma más efectiva y efectiva cuando los recursos y actividades son administrados como un proceso. Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan.

La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular la interacción entre tales procesos se conoce como enfoque basado en procesos. La norma ISO 9000, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

3.3.5 Sistemas enfocados a la gestión. La efectividad y eficiencia de una organización es mejorada identificando, entendiendo y gestionando un sistema de procesos interrelacionados necesarios para alcanzar los objetivos.

3.3.6 Mejora continua. Esta debe ser un objetivo permanente para cualquier organización.

3.3.7 Enfoque a la toma de decisiones. Las decisiones efectivas están basadas en el análisis lógicos o intuitivo de los datos e información relevante.

3.3.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores. La relación entre una organización y sus proveedores tiene beneficios mutuo e independiente que aumentan la capacidad de ambos para crear valor.

Estos principios han determinado el espíritu y significado de la serie de normas ISO 9000.

3.4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.4.1 Conceptualización. La documentación del Sistema de gestión de la calidad para de: “Las normas internacionales de la familia ISO 9000 requieren que el S.G.C. de una organización este documentado” (informe técnico ISO/TR 10013).

“La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor” (Numeral 2.7 NTC ISO 9000:2000).

Por lo tanto, la documentación del S.G.C. usualmente incluye:

- ❖ Política de calidad y sus objetivos.
- ❖ Manual de calidad.
- ❖ Procedimientos documentados.
- ❖ Instrucciones de trabajo.
- ❖ Formatos.
- ❖ Planes de calidad.
- ❖ Especificaciones.
- ❖ Documentos externos.
- ❖ Registros.

3.4.2 Estructura documental. Está compuesta por:

- ❖ **Manual de calidad.** Describe el S.G.C. de acuerdo con la política y objetivos de calidad establecidos.
- ❖ **Procedimientos del S.G.C..** Describe los procesos y actividades interrelacionadas requeridas para implementar el S.G.C.
- ❖ **Instrucciones de trabajo y otros documentos para el S.G.C.** Consta de documentos detallados de trabajo.

3.4.3 Procesos necesarios a documentar. Estos se encuentran en los numerales de la norma ISO 9001:2000 números 4. Sistemas de Gestión de la Calidad, 4.1 Requisitos generales y 4.2 Documentación requerida. Ver procesos a documentar en la siguiente figura.

4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales



4.2 Documentación requerida



4. ESTRUCTURA DEL AREA DE CRÉDITO Y CARTERA

El área de crédito y cartera en COPACRÉDITO LTDA, está encargada de atender los servicios de las diferentes líneas de crédito (presentadas en el cuadro No. 3) manejados en la cooperativa.

Para ello cuenta con:

4.1 PARTE DIRECTIVA

La conforman los miembros del Consejo de Administración, la Gerencia General y la Directora de Agencia.

4.1.1 El Consejo de Administración. Con todos sus miembros principales aprueba los créditos excepcionales que por solicitud especial de un asociado se analiza en las reuniones ordinarias.

4.1.2 El Comité de Créditos. Es nombrado por el Consejo de Administración, quien escoge dentro de sus miembros principales tres personas que hacen parte del Comité de Créditos encargado de analizar, evaluar y aprobar las solicitudes de crédito presentados a la Cooperativa. El desarrollo de esta actividad está basada en el cumplimiento del reglamento de crédito que ha sido aprobado por el Consejo de Administración, igualmente este comité maneja los recursos y montos estipulados para las obtenciones de la diversas líneas de crédito teniendo en cuenta los aportes que se han captado por parte de los asociados.

Cabe aclarar, que los créditos que pasan al Comité de Créditos son los que representan más de una vez los aportes que tienen.

4.1.3 La Gerencia y la Directora de Agencia. En lo referente al área de crédito, están facultadas para aprobar créditos hasta por el 100% de los aportes de cada asociado y hasta 5 veces el salario mínimo legal vigente. Así mismo, se encargan de planear, organizar, aprobar y controlar todas las actividades que redunden en el buen funcionamiento del área tanto en la oficina principal de Barrancabermeja, como en la agencia de Bucaramanga

4.2 PARTE OPERATIVA

La desarrolla principalmente la auxiliar de crédito y cartera, quien a su vez en el cumplimiento del crédito aprobado tiene como soporte la auxiliar de sistema y la tesorería.

Esta área a través del auxiliar de crédito y cartera informa, asesora, diligencia los diferentes créditos que el asociado solicita y que han sido aprobados por el Comité; tiene estrecha relación con el auxiliar de sistemas pues es allí donde se verifica la capacidad de pago del asociado y donde se registra el crédito quedando grabado en el módulo de créditos de la cooperativa, cumplidos los requisitos con la auxiliar de crédito y sistemas pasa al área de tesorería que se encarga de hacer efectivo la salida del crédito quedando reportado automáticamente para realizar la respectiva novedad de descuento por nómina o caja.

Las funciones realizadas por la auxiliar de crédito y cartera en Copacrédito Ltda., se encuentran registradas en el manual de funciones del cargo que se presenta a continuación:



AUXILIAR DE CRÉDITO Y CARTERA

MODIFICADO: SEP 15/03

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: AUXILIAR DE CREDITO Y CARTERA

SUPERIOR:	GERENTE
SUPERIOR INMEDIATO:	JEFE DE SISTEMAS
SUBALTERNO:	NINGUNO
LUGAR:	Oficina principal de COPACREDITO en Bca.Bja.

OBJETIVOS: atención personal a los Asociados en lo pertinente a los servicios de créditos que presta la Cooperativa y ejecución de las actividades que se derivan para la recuperación de la cartera y garantía de las obligaciones.

PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN

Bachiller comercial, y/o clásico.

Certificado de aptitud profesional C.A.P del SENA

Formación en sistemas y computadores, mínimo cien (100 horas académicas).

EXPERIENCIA

Dos (2) años, de trabajo en cargos similares o en su defecto haber sido aprendiz (a) SENA con patrocinio de Copacredito Ltda.

Excelente conocimiento en atención al público, en relaciones humanas, contables y manejo de la información.

ENTRENAMIENTO

Dos (1) mes, incluido la inducción a la organización.

FUNCIONES TÉCNICAS:

1. Brindar información personalizada a todos los asociados que la soliciten sobre préstamos, estado de cuenta, saldos y descuentos.
2. Ofrecer la asesoría que requiera el asociado en forma personalizada y con la mejor atención en cuanto otorgamiento de los créditos.
3. Diligenciar y tramitar solicitudes de préstamos por todas las líneas de crédito a los asociados a nivel de la Cooperativa a través del sistema.
4. Diligenciar los pagarés de los respectivos créditos en el sistema y/o maquina.
5. Legalizar pagarés con las firmas del deudor y los codeudores respectivamente, haciendo la correspondiente verificación de cupos y habilidad requerida según el estatuto.
6. Llevar un control de las libranzas, de acuerdo a los montos estipulados en el reglamento de crédito.
7. Tramitar con la precisión requerida toda la información para Comité de Crédito, Consejo de Administración y Gerencia para la respectiva aprobación del crédito.
8. Enviar solicitudes de crédito actualizadas y legalizadas a Sistemas para su respectiva grabación después de ser aprobadas o negadas por los diferentes organismos de la Cooperativa autorizados.
9. Archivar todas las solicitudes de crédito aprobadas y liquidadas en las hojas de vida de cada asociado tan pronto sean pagados.

10. Hacer un cierre quincenal y mensual en el sistema y enviarlo el día del cierre estipulado por ECOPETROL debidamente verificado por el Jefe de Sistemas, incluyendo todas las deducciones ordenadas por la Cooperativa causadas por los respectivos créditos y autorizaciones de los asociados a la oficina de Nómina ECOPETROL.
11. Elaborar diariamente todas las novedades ordenadas por los asociados y/o la Cooperativa sobre amortización de créditos y/o variación de aportes.
12. Verificar novedades reportadas por los asociados y/o la Cooperativa (Control).
13. Llevar quincenalmente el cierre hasta la oficina de Nómina ECOPETROL.
14. A través del sistema, entregar la información personalizada, solicitada por los asociados sobre descuentos efectuados.
15. Mantener actualizado en el sistema, el kardes de los codeudores e informar personalmente sobre el cupo a los asociados que soliciten este servicio en la Cooperativa.
16. Llevar control de codeudores retirados de la cooperativa.
17. Entregar a los asociados que los soliciten su estado de Cuentas y darles las explicaciones que de lugar.
18. A través del sistema, entregar la información personalizada solicitada por los asociados sobre paz y salvos, capitalización de aportes, transferencia de aportes (de acuerdo al estatuto), saldos de ahorros y otros.
19. Liquidar e informar al asociado personalmente sobre las sumas de aportes factibles de transferir e indicarle el procedimiento a seguir.
20. Tramitar en el sistema, las autorizaciones de los asociados para varias sus aportes por nómina y hacérselas firmar.
21. Procesar en el sistema las referencias Comerciales y entregarlo a los asociados que lo soliciten.
22. Procesar en el sistema constancias de intereses cancelados y aportes para la declaración de renta a los asociados que la requieran.

23. Liquidar de acuerdo con los reglamentos, los saldos de obligaciones a cancelar por el asociado para requerir nuevos préstamos y entregarle la información personalizada para su cancelación por caja.
24. Liquidar suma de aportes necesarios a capitalizar de acuerdo con los reglamentos para requerir préstamos y pasar a Caja el dato.
25. Tramitar retiros de asociados ante la Cooperativa, suministrándoles la información personalizada y documentos que los requieran.
26. Archivar todos los retiros de asociados ante la Cooperativa en su hoja de vida.
27. Elaborar recibo de devolución de depósitos de los asociados y cuentas por pagar de acuerdo a relación y entregarlos en caja para su pago.
28. Llevar listados de control de cartera morosa en forma consecutiva.

ACTIVIDADES GENERALES: OBLIGATORIAS
--

29. Reportarse a su jefe inmediato para la programación del trabajo diario y recibir las instrucciones pertinentes.
30. Velar por la presentación personal, aseo y mantenimiento de su espacio y equipo de trabajo.
31. Velar por el estricto cumplimiento de las normas de calidad y estimados de rendimiento asignados a sus funciones, considerando y revisando los procesos aplicados anteriormente a los documentos en su poder.
32. Mantenerse actualizada y en óptimas condiciones técnicas, mentales o intelectuales para el desempeño de su trabajo, utilizando su criterio, iniciativa e ingenio.
33. Presentar sugerencias y objetivos individuales durante el año calendario, a su jefe inmediato para el mejor desempeño de su cargo, informando sobre todos los inconvenientes o anomalías que se presenten.

34. Participar en las reuniones que se realicen, cuyo objetivo esté dentro de sus actividades.
35. Asesorar a sus compañeras de trabajo en la relacionado con sus funciones o en las que tenga conocimientos comprobados.
36. Cumplir con los demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, asumiendo las respectivas responsabilidades, bien sea relacionadas directamente con su cargo o con otros que guarden analogía y compatibilidad a su jerarquía y necesidades presentadas.

RESPONSABILIDAD

Por la seguridad propia y la de sus compañeros

Por la toma de decisiones propias de su cargo y limitadas a su autoridad

Por los bienes materiales asignados a su cargo, muebles y útiles de escritorio de la sección, documentos.

Por la información, informes, comentarios y decisiones deben tener el carácter de preciso y reservado del caso.

Por contacto con compañeros de trabajo, administración, asociados y público en general

Por los objetivos para cumplir con su trabajo velando por la calidad del mismo y presentar los resultados exigidos.

Por equipos, la correcta utilización y cuidado de los equipos de sistema, electrónico y de oficina a su cargo.

Por los procesos atención a los asociados.

Por el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene vigentes en la cooperativa.

HORARIO Y JORNADA DE TRABAJO

Lunes a Viernes: Mañana 07:30 a 12:00 horas
Tarde: 14:00 a 18:00 horas
Sábados: Mañana: 08:00 a 12:00 horas

El presente manual fue estudiado y aprobado el día.... De septiembre de 2003.

4.3 CONOCIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL AREA DE CRÉDITO Y CARTERA EN COPACRÉDITO LTDA.

4.3.1 Diagnóstico interno. Se hacen entrevistas a la gerencia, a las personas encargadas de las atender las diversas líneas de crédito, análisis del manual, reglamento de líneas de crédito, con el fin de tener una base para el conocimiento y desarrollo de la propuesta de documentación del servicio de créditos en Copacrédito Ltda.

Copacrédito Ltda., es una persona jurídica sin ánimo de lucro, con responsabilidad limitada, con personería jurídica reconocida por resolución No. 0173 del 21 de abril de 1964 y funcionamiento autorizado por la Resolución No. 0178 del 21 de abril de 1964 de la Superintendencia Nacional de Cooperativas.

Actividad financiera aprobada por la Superintendencia de la Economía Solidaria, según Resolución No. 1687, del 17 diciembre de 2001.

4.3.1.1 Area gerencial. Atendiendo a la entrevista realizada y revisando la documentación se encontró:

❖ **El rumbo estratégico**, compuesto por los principios, misión, visión, se ha realizado con base a los lineamientos del cooperativismo en la búsqueda de ampliar los servicios prestados y buscando la permanencia en el mercado como cooperativa líder e integral al servicio de los empleados activos y jubilados de ECOPETROL. Se busca brindar un buen servicio y ampliar la cobertura de los mismos. Aunque la cooperativa debe tener su base en los principios cooperativos no se observó que la misión y la visión estuvieran direccionadas o formuladas incluyendo el sistema de gestión de calidad como tal.

Por ello, con el fin de vincular y aplicar la cultura de calidad de Copacrédito se recomienda dar un giro al rumbo estratégico en lo referente a la misión y visión.

❖ **La cultura de calidad**, como tal, está en su etapa inicial con miras en el corto plazo de ser lo primero y basarse en ella para el funcionamiento de la cooperativa sin dejar su importante razón de ser.

❖ La **concepción** que tiene la **alta gerencia** de la organización es muy buena y más aún el deseo de certificar sus procesos con la actual versión de la **normas ISO 9001:2000**. Este cambio se ve muy lento, al respecto se recomienda agilizar sus trámites.

❖ La gerencia de los procesos está muy pegada a la normatividad del cooperativismo, hacia lo legal y debe ser participativa e interactiva entre lo que es el cooperativismo vinculado a un sistema de gestión de la calidad.

4.3.1.2 Consultas en cuanto a la prestación del servicio de las cinco líneas de crédito. Copacrédito Ltda., en la **prestación del servicio** de crédito cuenta con personal contratado a término indefinido y con varios años de experiencia en la cooperativa. De esta manera atienden al cliente que requiere dicho servicio.

El **talento humano** está bien llevado, puesto que cumple reglamentos, normas, cuenta con herramientas para obtener un buen desempeño de su labor, se le capacita y está motivado, por lo cual brinda un buen trabajo en equipo. Pero no está vinculado en un proceso de calidad total, tiene gran desconocimiento de éste, por lo que se recomienda sensibilizarlo en un 100% para lograr lo mejor de él durante la implantación del proyecto de Sistema de Gestión de la Calidad en Copacrédito Ltda..

En cuanto a la documentación se están manejando un mínimo de documentos y requisitos para los soportes de aprobación del crédito, los cuales son:

- . Manual de crédito y cartera que incluye: El reglamento de crédito, Manual de líneas de crédito, reglamento del comité evaluador de la cartera y crédito y resoluciones como: La 1507 del 27 de noviembre de 2001 y 1152 del 8 de julio de 2002.

- . Manual de ahorros y CDACTS que incluye: Reglamento de ahorro a la vista, reglamento de CDACT, manual de procedimiento de ahorros, reglamento de tarjeta débito, manual de procedimiento de CDAT y manual sobre lavado de activos.

. Manual de funciones de la cooperativa.

. Manuales de sistemas y programas de Internet.

. Estatuto de la cooperativa.

4.3.1.3 Consultas de Calidad. COPACREDITO LTDA, no cuenta con la documentación requerida para el sistema de gestión de la calidad debido a:

❖ No existe un manual de procedimientos ni diagrama de flujo que representa la actividad de relevancia en cuanto a colocación de recursos en Copacrédito Ltda..

❖ No tiene una declaración documentada de la política y objetivos de calidad.

❖ No cuenta con un manual de calidad.

❖ No poseen los procedimientos documentados exigidos por la Norma, los cuales son:

- o Control de Documentos
- o Control de Registros
- o Auditorías Internas
- o Control de productos no conformes
- o Acciones Correctivas y,
- o Acciones Preventivas.

❖ No cuentan con los documentos necesarios para apoyar la planificación, operación y control eficaz del sistema de gestión de la calidad ya que la documentación actual no se encuentra alineada a los requisitos de la Norma

ni a las directrices para la documentación establecidas en el informe técnico ISO 10013 debido a:

- El vocabulario utilizado en la definición y términos de la documentación no está de acuerdo a las definiciones y términos referenciados en la Norma ISO 9000:2000.
- Los documentos y registros que se manejan dentro de la cooperativa no están identificados ni controlados según lo exigido por la Norma.

a) Se encontró evidencia de algunos de los registros requeridos por la Norma:

- Registros de las revisiones por la dirección: Informes de revisión y memorandos internos que entrega Control Interno a la Gerencia en la oficina de Barrancabermeja. Sin embargo se evidencia que en la agencia de Bucaramanga no se llevan registros de las revisiones por la dirección llevadas a cabo por la Directora de Agencia.
- Registros que certifiquen la competencia del personal (educación, formación, habilidades y experiencia): Anexos a las hojas de vida de los empleados de la cooperativa que incluye las copias de los certificados de estudio y asistencia a cursos en general.
- Registros que evidencien los procesos de realización de los productos y el cumplimiento de los requisitos: Procedimientos y requisitos documentados en los diferentes manuales de la cooperativa.
- Registros de los resultados de la revisión de los requisitos de los productos y de las acciones originadas por la misma: Modificaciones al

estatuto y a los diferentes manuales de la cooperativa, memorandos internos y actas en general.

- Registros de los resultados de las revisiones y cualquier acción necesaria: Memorandos internos y actas en general.
- Registros de la identificación única del producto: Registros en el sistema de ahorro y crédito y sistema de contabilidad.
- Registros del control a la propiedad del cliente y cualquier eventualidad que se presente: Control de los títulos valores que están bajo custodia.
- Registros que indiquen la(s) persona (s) que autoriza (s) la liberación del producto: Registro en el sistema de ahorro y crédito sobre acciones de los usuarios incluyendo el registro del responsable en la aprobación de préstamos, pagarés, CDT's y solicitudes de crédito que incluyen las firmas de los clientes así como las autorizaciones correspondientes.
- Registros de los resultados de las acciones correctivas tomadas: Memorandos internos y actas en general.
- Registros de los resultados de las acciones preventivas tomadas: Memorandos internos y actas en general.

No se evidencian los:

- Registros de los resultados de la calibración y la verificación de los dispositivos de seguimiento y medición: No se llevan registros de los mantenimientos, modificaciones y adiciones realizadas a los sistemas de la cooperativa.
- Registros requeridos para las auditorías internas: No se llevan registros debido a que no se tiene implementado un programa de Auditorías Internas.
- Registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido: No se llevan registros de la naturaleza de las no conformidades pero si existe evidencia de las acciones tomadas posteriormente como las concesiones, las cuales se evidencian en el sistema de ahorro y crédito. Ejemplo es el registro del responsable de la aprobación de préstamos y autorizaciones del cuerpo administrativo.

COPACREDITO LTDA, no cuenta con un manual de calidad el cual incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

A pesar de no contar con el manual de calidad, la Gerencia de la cooperativa consideró que el alcance del sistema de gestión de la calidad comprenderá la línea de crédito, por ser esta el principal servicio de la organización.

COPACREDITO LTDA, no cuenta con un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para la aprobación de documentos, revisión y actualización de los mismos, control de las versiones y modificaciones, disponibilidad, identificación y prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos.

COPACREDITO LTDA, no cuenta con un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

4.4 PLAN DE MEJORAS

Realizadas las entrevistas y análisis de la situación actual en cuanto al funcionamiento de la cooperativa y el cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9000.2000 se detecta la carencia de aspectos relevantes y con el fin de iniciar la documentación para el proceso de crédito y cartera se presenta el siguiente plan de mejoras:

- ❖ Tener en cuenta las directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad especificadas en el Informe Técnico ISO 10013 y la terminología y definiciones de la Norma ISO 9000:2000.
- ❖ Definir la política y los objetivos de calidad de la cooperativa.

❖ Elaborar el manual de calidad de la cooperativa en el que se identifique el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y justificación de cualquier exclusión; los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y la descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. La herramienta más utilizada para mostrar la interrelación entre los procesos es el Mapa de Procesos y las Caracterizaciones de los procesos.

❖ Elaborar y Documentar los procedimientos exigidos por la Norma: Control de documentos, Control de registros, Auditorías Internas, Control del Producto no Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

❖ Evaluar la documentación existente e identificar los documentos que necesite la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos teniendo en cuenta los cambios que se presenten en la implementación del sistema de gestión de la calidad.

❖ Evaluar los registros existentes e identificar los registros que necesite la organización teniendo en cuenta los cambios que se presenten en la implementación del sistema de gestión de la calidad.

❖ Establecer un procedimiento documentados que defina los controles necesarios para:

. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.

. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.

. Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.

- . Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
 - . Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
 - . Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y
 - . Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
-
- ❖ Establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

5. PROPUESTA DE DOCUMENTACIÓN PARA LAS LÍNEAS DEL SERVICIO DE CRÉDITO EN COPACRÉDITO LTDA. ATENDIENDO LAS EXIGENCIAS DE LA NORMA ISO 9001:2000

Teniendo en cuenta la aplicación sugerida para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2000 se presenta para el área de créditos la documentación requerida como los son: el manual de calidad, el manual de procedimientos con el listado maestro de documentos y todos los formatos soportes de este listado y el manual de funciones del cargo principal para la prestación de este servicio al cual se le aplica la norma para su elaboración.

5.1 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad refleja una serie de afirmaciones que describen de qué manera se debe aplicar cada requerimiento de la norma en determinada empresa y proporciona referencias recíprocas con el manual de procedimientos. Ver propuesta del manual de calidad de COPACRÉDITO LTDA., en el anexo B.

5.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL S.G.C. DEL SERVICIO DE CRÉDITOS EN COPACRÉDITO LTDA.

El manual de procedimientos debe utilizarse diariamente, en éste se consignan las orientaciones prácticas y secuenciales para la instrumentación del manual de calidad; es decir los procedimientos mismos. Este se muestra en el anexo C.

5.2.1 Procedimiento para el control de documentos del S.G.C. Este procedimiento establece los pasos a cumplir por el área de créditos para control de los documentos atendiendo el numeral 4.2.3. de la norma ISO 9001:2000.

5.2.2 Procedimiento para el control de registros del S.G.C. En este procedimiento se establecen las actividades relacionadas con el control de los registros del S.G.C para el área de créditos conforme con los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

5.2.3 Procedimiento de auditorías internas del S.G.C. En este procedimiento se establecen las actividades relacionadas con el control de una Auditoría Interna del S.G.C. conforme con los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

5.2.4 Procedimiento de productos no conformes del S.G.C. En este procedimiento se establecen las actividades relacionadas con el control de productos no conformes del S.G.C. conforme con los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

5.2.5 Procedimiento de acciones preventivas y correctivas del S.G.C. En este procedimiento se establecen las actividades relacionadas con el control de acciones preventivas y correctivas del S.G.C. conforme con los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

5.3 MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO PRINCIPAL ATENDIENDO LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS (CAL-GU-01)

En este manual se consignan las funciones a realizar por la auxiliar de crédito y cartera, se actualiza y se le aplican las exigencias de la norma para que conforme la documentación propuesta para Copacrédito Ltda.. Ver en el anexo D.

6. CONCLUSIONES

- ❖ Realizado el diagnóstico para el área de créditos Copacrédito Ltda., frente al S.G.C., atendiendo la norma NTC ISO 9001:2000 se encontraba enmarcado en un bajo nivel de su cumplimiento, por lo cual se diseña la propuesta que ha permitido el cumplimiento de los requisitos de la documentación.
- ❖ Copacrédito Ltda., según el S.G.C., propuesto para la documentación cuenta con un manual de c
- ❖ Calidad que incluye, alcance, exclusiones, definiciones de calidad, rumbo estratégico de Copacrédito, responsables, estructura documental, con política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos, relación de procesos con requisitos de la norma, dando cumplimiento a los numerales 4. y 4.1 de carácter obligatorio.
- ❖ La capacitación para dar cumplimiento al conocimiento que sobre la norma deben tener asociados empleados, y directivos de Copacrédito Ltda., se inicia en el período de Febrero a Julio y una segunda de Julio a Diciembre de 2004.

7. RECOMENDACIONES

- ❖ Continuar con la capacitación sobre la norma NTC ISO 9001:2000 dirigida a los empleados y directivos de la Cooperativa, en el período de Junio a Diciembre de 2004, encargada al Comité de Educación para su llevar a cabo la segunda etapa de sensibilización.
- ❖ Al momento de poner en práctica la documentación propuesta y frente a los posibles cambios, mantener actualizados, los procedimientos, manuales, guías, formatos y demás documentos que así lo requieran.
- ❖ Los delegados de la Junta Directiva, la gerencia, el representante del área de crédito, equipo seleccionado para el Comité de Calidad, estén atentos, cumplan y generen un compromiso para llevar a cabo quincenalmente las reuniones programadas por el Comité de Calidad y de mejoramiento continuo pues son la base para la superación, la cual trasciende con sus integrantes en una continua interrelación y dependencia.
- ❖ Escoger personal idóneo, que marque el perfil profesional en áreas administrativas con experiencia de dos años, con conocimiento e interés sobre las normas de calidad, sentido de pertenencia y con el tiempo necesario para dar inicio a este gran trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

ALEXANDER SERVAT, Alberto. Manual para documentar sistemas de calidad. Bogotá: Editorial Prentice. 1999. 100 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Quinta actualización. Santafé de Bogotá D.C.:ICONTEC, 2003. 126 p. NTC 1486.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas para pequeñas empresas (¿Qué hacer?). Primera edición. Santafé de Bogotá D. C.: ICONTEC, 1997. 126 p. NTC ISO 9000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas para vocabulario. Primera edición. Santafé de Bogotá D. C.: ICONTEC, 1997. 126 p. NTC 8402.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas para definición. Versión 94. Santafé de Bogotá D. C.: ICONTEC, 1997. 126 p. NTC ISO 9002, .

MENDEZ A., Carlos E. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Santafé de Bogotá: editorial Mc Graw Hill, 2000. p. 47-167.

TABLA GUEVARA, Guillermo. Guía para implementar la norma ISO 9000. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill. 1998. 220 p.

ANEXOS

ANEXO A

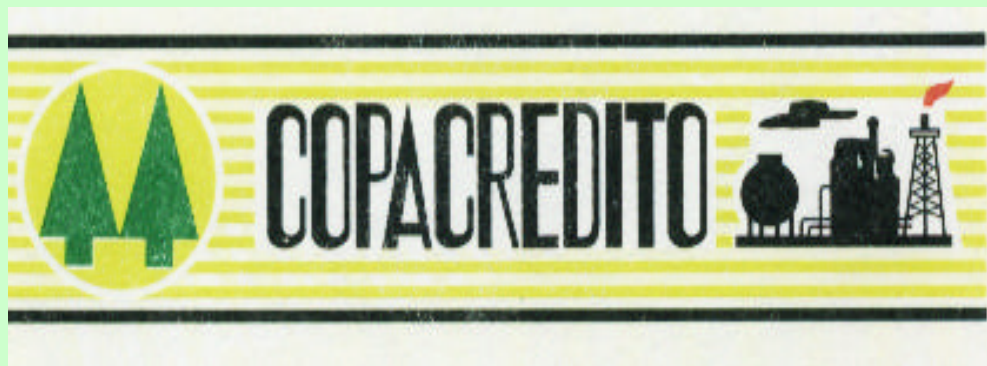
SEDE PRINCIPAL BARRANCABERMEJA



SEDE AGENCIA BUCARAMANGA



ANEXO B
MANUAL DE CALIDAD



MANUAL DE CALIDAD

NTC ISO 9001:2000

BARRANCABERMEJA ABRIL DE 2004

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: CAL-MA-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 1 de 16

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3. DEFINICIONES

4. COPACREDITO

4.1 Reseña Histórica

4.2 Misión

4.3 Visión

4.4 Estructura Organizacional

4.5 Clientes

5. RESPONSABLES Y RECURSOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1 Responsabilidad y Autoridad

5.2 Revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad

5.3 Recursos

5.4 Comunicaciones

6. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

7. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1 Política de calidad

7.2 Objetivos de calidad

8. MAPA DE PROCESOS

9. RELACIÓN DE PROCESOS CON REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: CAL-MA-01
Cooperativa de ahorro y crédito de		VERSIÓN: 1
trabajadores activos y		FECHA: 15-04-04
jubilados de Ecopetrol S.A.		Pagina: 2 de 16

INTRODUCCIÓN

COPACRÉDITO LTDA., es una cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL.

Esta constituida como una persona jurídica sin ánimo de lucro, con responsabilidad limitada, con personería jurídica reconocida por Resolución No. 0173 del 21 de abril de 1964 y funcionamiento autorizado por la Resolución No. 0178 del 21 de abril de 1964 de la Superintendencia Nacional de Cooperativas.

Para 1995 realiza el estudio socioeconómico y de factibilidad para la creación de la oficina en la ciudad de Bucaramanga, proyecto que se lleva a cabo en 1996 pues se realiza la apertura de la agencia aprobada según resolución No. 2436 del 21 Agosto del Dansocial.

Actualmente la oficina principal de Copacrédito Ltda., se encuentra ubicada en la calle 49 No. 15-49 de la ciudad de Barrancabermeja y su agencia de Bucaramanga se encuentra en la Carrera 33 No. 49-35 Cabecera II etapa oficina 205-205.

El presente Manual de Calidad se propone como parte de la documentación que dada en este trabajo para realizar el proceso de implementación de la norma NTC ISO 9000:2000. Debe actualizarse cada vez que con la respectiva reunión del Comité de calidad se observe la necesidad de realizar modificaciones. En los casos que un procedimiento cambie o se reforme, se identificará mediante los dos últimos dígitos de la codificación del procedimiento o registro, efectuando su cambio en el manual de documentos.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: CAL-MA-01
Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 3 de 16

1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance establecido para el Sistema de Gestión de la Calidad en Copacrédito es:

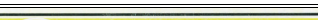
Copacredito ha establecido los procesos necesarios para desarrollar el alcance planteado, incluyendo las condiciones controladas para las diferentes actividades de los procesos que son contratadas externamente.

2. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

No se excluye ningún numeral de la norma NTC-ISO 9001:2000.

3. DEFINICIONES

- ❖ **Información:** Datos que poseen significado
- ❖ **Documento:** Información y su medio de soporte
- ❖ **Plan de Calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse, a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- ❖ **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ❖ **Instructivo:** Forma detallada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO:CAL-MA-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 4 de 16

❖ **Registro:** documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultado alcanzados.

❖ **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

❖ **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

❖ **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

❖ **Producto:** Resultado de un proceso

❖ **Especificación:** Documento que establece requisitos

❖ **Sistema de Gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos

❖ **Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la Calidad.

❖ **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

❖ **Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO:CAL-MA-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 5 de 16

❖ **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esta bajo consideración.

❖ **Guías:** Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias.

❖ **Administración de la calidad:** Todas las actividades de la función gerencial que determinan la política de calidad, los objetivos, responsabilidades y que se ponen en práctica por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad dentro del sistema de calidad. La administración de la calidad es una responsabilidad de todos los niveles de la administración, pero debe ser conducida por la alta gerencia.

❖ **Auditoría de calidad:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen las disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican e forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

- Esencialmente, la auditoría de calidad se aplica a un sistema de calidad o a los elementos del mismo, a los procesos, a los productos o a los servicios, pero también se puede aplicar a otros conceptos. Tales auditorías a menudo se denominan “auditoría del sistema del producto”, “auditoría de calidad del servicio”. Uno de los propósitos de una auditoría de calidad es evaluar la necesidad de mejoramiento o de acción correctiva. No se debe confundir una auditoría con las actividades de supervisión de la calidad o inspección efectuadas con propósitos de control del proceso o de aceptación del producto.

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO:CAL-MA-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 6 de 16

❖ **Control de calidad:** Las técnicas y actividades operacionales que se usan para cumplir los requisitos de calidad.

❖ **Inspección:** Una actividad tal como medir, examinar, ensayar o comparar un patrón una o más características de una entidad y confrontar los resultados con los requisitos especificados para así establecer si se logra la conformidad para cada característica.

❖ **Planificación de la calidad:** Las actividades que establecen los objetivos y requisitos de calidad, así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de calidad.

4. COPACREDITO

4.1 RESEÑA HISTORICA

COPACRÉDITO LTDA, es una cooperativa de ahorro y crédito al servicio del núcleo familiar de los trabajadores de Ecopetrol, entidad sin ánimo de lucro; vigilada por el gobierno nacional a través de la superintendencia nacional de economía solidaria. Trabajamos desde 1964 en la solución de las necesidades de nuestros asociados y su familia; participando activamente en la comunidad. Creamos servicios que generen impulsar el fortalecimiento económico y bienestar social.

COPACRÉDITO LTDA, se inició con 22 trabajadores de la Refinería de Barrancabermeja, entre los que cuentan oficinistas, mecánicos de equipo automotor que decidieron organizarse para crear una cooperativa la que denominaron COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE REFINERÍA LTDA.

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO:CAL-MA-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 7 de 16

Con la sigla **COPACRÉDITO LTDA.** En asamblea de constitución celebrada el 5 de febrero de mil novecientos sesenta y cuatro (1964) y personería jurídica otorgada según resolución 0178 del 21 de abril del mismo año, de la superintendencia nacional de cooperativas, siendo su primer gerente el señor **EDUARDO YEPES.**

En ese entonces la cuota de admisión era de cinco pesos (\$5.00) y los certificados de aportamiento de diez pesos (\$10.00), su capital inicial fue de dos mil quinientos pesos (\$2.500). Siempre con visión de mejorar se compra un terreno en 1987 por \$300.000 pesos, para construir el edificio donde se ampliaron las instalaciones y con ello las secciones, equipos e implementos de trabajo evolucionaron por, que se hizo necesario adquirir una máquina contabilizadora de saldos de tarjetas individuales por asociado lo que buscaba hacer más oportunos los datos tanto para los asociados como para la toma de decisiones de tipo administrativo.

Para 1990 se dio inicio al proceso de sistematización de la información, gran paso que contribuyó al desarrollo armónico de todos los procesos dentro de la organización.

4.2 MISIÓN

EN NUESTRA COOPERATIVA PATRIMONIO DE TODOS LOS EMPLEADOS PETROLEROS ACTIVOS Y JUBILADOS, TRABAJAMOS EN PRO DE LA COOPERACIÓN CON RESPONSABILIDAD Y LEALTAD PARA GENERAR BENEFICIOS ECONÓMICOS, QUE REDUNDEN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS ASOCIADOS, SOPORTADOS EN EL TALENTO

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO:CAL-MA-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 8 de 16

HUMANO QUE ESTÁ COMPROMETIDO CON LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS, LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LA BÚSQUEDA DE LA MEJORA CONTINUA DE SUS PROCESOS.

4.3 VISIÓN

COPACRÉDITO LTDA, EN EL 2008, PRETENDE SER LA MEJOR COOPERATIVA DE LOS TRABAJADORES ACTIVOS Y JUBILADOS DE LA INDUSTRIA DEL PETRÓLEO A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL, CON UN PORTAFOLIO DE SERVICIOS CARACTERIZADO POR LA MEJORA CONTINUA DE SUS PROCESOS, CERTIFICADOS POR EL ICONTEC, CON UNA ALTA RENTABILIDAD PARA QUE SE REINVIERTAN ENTRE LOS ASOCIADOS Y EN SU ENTORNO.

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

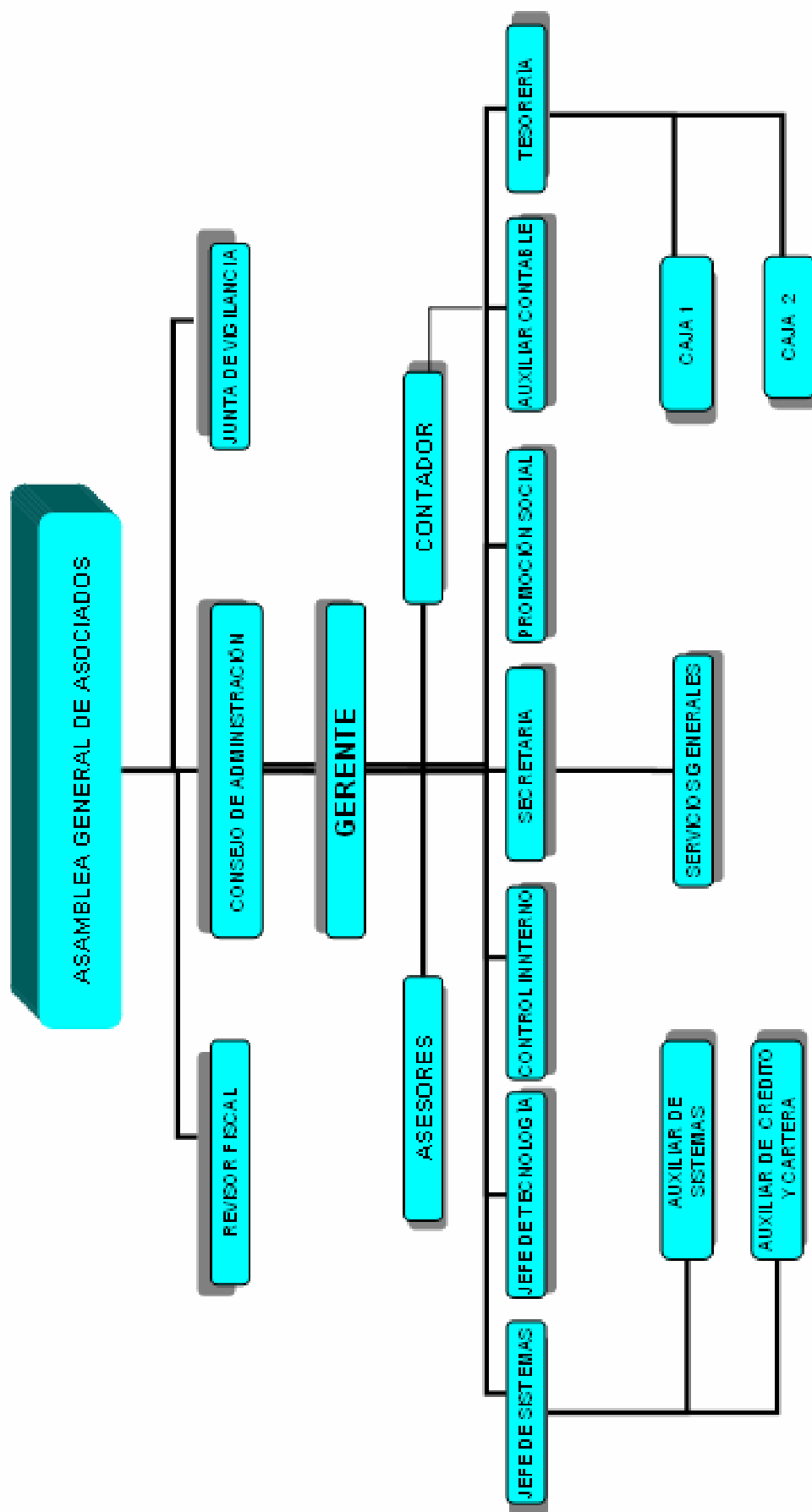
Se presenta a continuación para la sede principal y la agencia de Bucaramanga.

MANUAL DE CALIDAD ORGANIGRAMA OFICINA PRINCIPAL

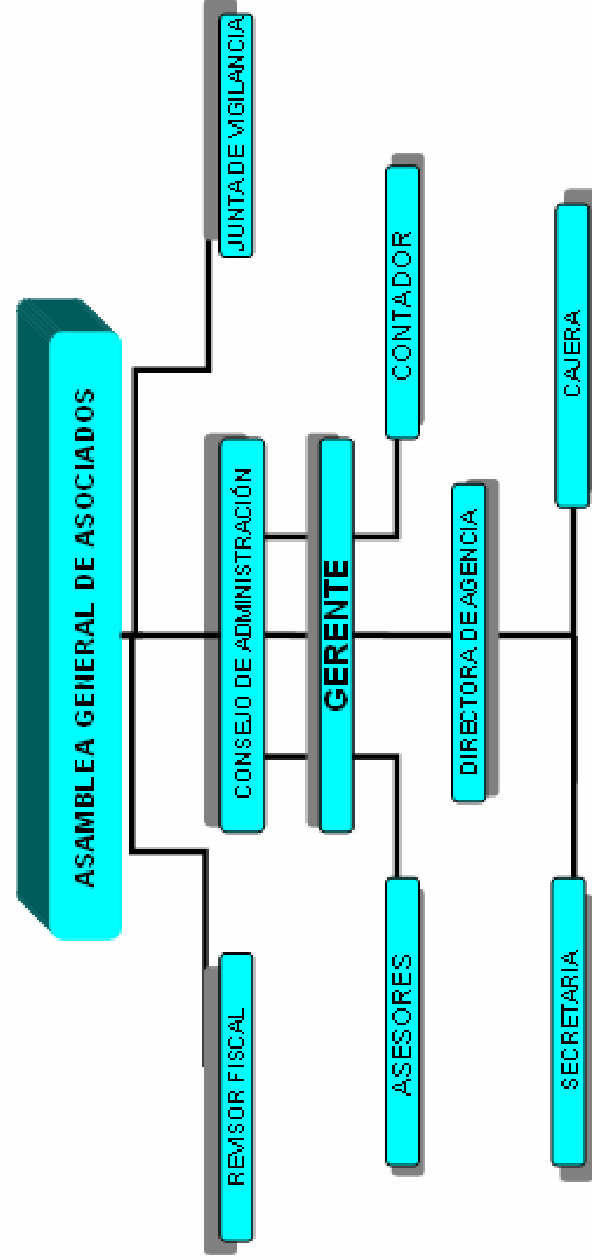
CODIGO: CAL-MA-01

No DE EDICIÓN: 1

Página de



	MANUAL DE CALIDAD ORGANIGRAMA AGENCIA BUCARAMANGA		CODIGO: CAL-MA-01
Cooperativa de ahorro y crédito de empleados activos y jubilados de ECOPETROL S.A.			Nº DE EDICIÓN: 1
			Página de



 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO:CAL-MA-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 11 de 16

4.5 CLIENTES

Todos los trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL, con sus respectivos beneficiarios.

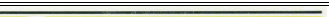
5. RESPONSABLES Y RECURSOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Comité de Calidad.

5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

COPACREDITO ha establecido en el manual de funciones y responsabilidades los niveles de autoridad para los cargos directivos y de mandos medios de la compañía. Igualmente ha asignado los siguientes responsables para direccionar y mantener el SGC:

- Gerencia como la alta dirección del Sistema.
- Director de Calidad como representante de la Dirección
- Comité de Calidad encargado de direccionar el sistema de calidad y de fomentar las acciones de mejora.
- Auditores internos quienes directamente evalúan el Sistema de Gestión de la Calidad implementado dentro de la organización.
- Dueños de procesos quienes son los responsables de cada proceso
- Para cada proyecto se define la estructura necesaria con el fin de asegurar la calidad, en el cumplimiento de los requisitos del cliente y de la organización.

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO:CAL-MA-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 12 de 16

5.2 REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad se revisa con una frecuencia trimestral con el objeto de evaluar la adecuación, eficacia y conveniencia de la implementación y determinar las acciones de mejora necesarias para asegurar la satisfacción del cliente y la mejora continua de la organización.

5.3 RECURSOS

Copacredito asigna los recursos necesarios para establecer e implementar todas las actividades que involucra el SGC al igual que la asignación de personal necesario.

5.4 COMUNICACIONES

Para garantizar que el SGC es entendido y practicado por cada una de las personas en los procesos y actividades desarrolladas, se han definido los siguientes medios de comunicación:

- Reuniones de Comité de Calidad
- Reuniones por proyecto (Comité de Obra)
- Carteleras
- Capacitaciones periódicas

6. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La documentación establecida en el Sistema de Gestión de la Calidad se ha diseñado para dar cumplimiento a los requerimientos de la organización de acuerdo a las necesidades de los clientes y los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales



4.2 Documentación requerida



	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO:CAL-MA-01
Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 13 de 16

La documentación del sistema incluye:

- Manual de Calidad.
- Procedimientos Documentados, Instructivos, Guías y Especificaciones.
- Manual de Funciones y Responsabilidades.
- Planes de Calidad y Mejora por Proyecto.
- Registros de Calidad.

7. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1 POLÍTICA DE CALIDAD

En la cooperativa COPACRÉDITO LTDA., brindamos a nuestros asociados activos y jubilados servicios de créditos en las líneas de crediinstantáneo, crediahorro, proveedores, excursión, educativo, tradicional, atendiendo los requerimientos de la economía solidaria, contando con un grupo de apoyo encaminado al mejoramiento continuo en la prestación del servicio buscando la satisfacción de nuestros clientes.

7.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

- ❖ Diseñar y contratar programas de capacitación para el recurso humano de la cooperativa (empleados-asociados) dirigidos al conocimiento de la norma de calidad NTC ISO 9001:2000.
- ❖ Dar a conocer al recurso humano de la organización Copacrédito Ltda., la documentación propuesta y de carácter obligatorio a llevarse para el servicio de créditos.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO:CAL-MA-01
Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 14 de 16

❖ Comunicar la decisión de documentar e implementar el S.G.C. para el servicio de créditos, buscando conformar un comité de calidad que se encargue de organizar las actividades asignando el líder del área.

❖ Actualizar la plataforma del sistema tecnológico para mantener en red el servicio de créditos y optimizar la prestación del mismo.

❖ Adecuar la infraestructura física buscando una atención personalizada con mayor exclusividad hacia el cliente.

❖ Obtener un mejor manejo de la cartera capacitando al personal asociado en programas de economía familiar y aprobando créditos solicitados por debajo de la cuantía máxima aprobada.

8. MAPA DE PROCESOS

Contiene los procesos para las actividades de gestión, procesos para la realización del producto, procesos de apoyo procesos de medición y mejora. Este se presenta en el siguiente esquema:



Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores activos y jubilados de ECOPEPETROL S.A.

MANUAL DE CALIDAD MAPA DE PROCESOS

CÓDIGO: CAL-MA-01

VERSIÓN: 1

Página: 15 de 16

PROCESOS DEL AREA DE CRÉDITOS

GESTION GERENCIAL



PROCESOS OPERATIVOS

REVISIÓN ESTADO DE
CUENTAS

SOLICITUD
DEL
CRÉDITO

GARANTÍA DEL
CRÉDITO

REGISTRO EN LA BASE
DE DATOS Y ENTREGA

APROBACIÓN DEL
COMITÉ

PRODUCTO



PROCESOS DE APOYO

CARTERA

GESTION
HUMANA

SISTEMAS

CALIDAD
Y
MEJORA

C
L
I
E
N
T
E

S
A
T
I
S
F
A
C
C
I
O
N

C
L
I
E
N
T
E

REQUISITOS

878

C
L
I
E
N
T
E

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO:CAL-MA-01
Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 16 de 16

9. RELACIÓN DE LOS PROCESOS DE DOCUMENTACIÓN DEL S.G.C. CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

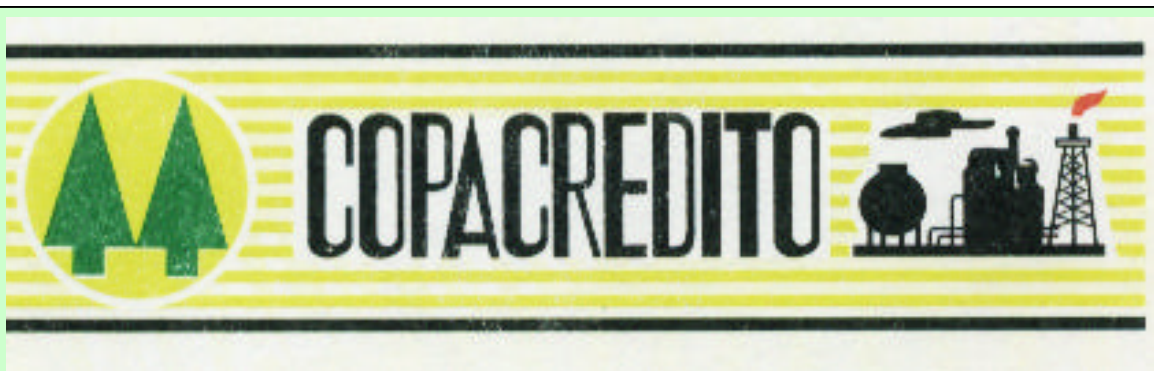
REQUISITO NORMA		P11 Prestación del Servicio	P12 Control de documentos	P13 Control de registros	P14 Auditorías Internas	P15 Acciones correctivas y preventivas	P16 Medición, análisis y mejora
4	4.1						
	4.2.1		&				
	4.2.2		&				
	4.2.3	X	&	x	x	x	x
	4.2.4	X	x	&	x	x	x
5	5.1						
	5.2	&					
	5.3						
	5.4.1						
	5.4.2						
	5.5.1						
	5.5.2						
	5.5.3	X	&	x	x	x	x
6	5.6						
	6.1						
	6.2.1						
	6.2.2						
	6.3	&					
7	6.4	&					
	7.1						
	7.2.1						
	7.2.2						
	7.2.3	&					
	7.3	NO APLICA					
	7.4.1						
	7.4.2	&					
	7.4.3	&					
	7.5.1	&					
	7.5.2	&					
	7.5.3	&					
	7.5.4	&					
	7.5.5	&					
	7.6	&					
8	8.1	X	&	x	x	x	&
	8.2.1	&					
	8.2.2	X	x	x	&	x	X
	8.2.3	X	x	x	x	x	&
	8.2.4	&					
	8.3	&					
	8.4	X	&	x	x	x	&
	8.5.1	X	&	x	x	x	&
	8.5.2	X	X	x	x	&	X
	8.5.3	X	x	x	x	&	X

CONVENCIONES

X NO APLICA

& APLICA A ESE PROCESO ESPECIFICAMENTE

ANEXO C
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL S.G.C. DEL SERVICIO DE CREDITO
EN COPACREDITO LTDA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2004
2004

 COPACREDITO Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	CODIGO: CAL-PR-02
---	---	--------------------------

OBJETIVO:

Establecer las actividades secuenciales a seguir para el control de los documentos del S.G.C, en COPACRÉDITO LTDA., conforme con los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los documentos internos y externos del S.G.C de CRÉDITOS.

RESPONSABLES:

Gerente y/o Representante de la dirección.

Coordinador de Calidad

DEFINICIONES:

- **Procedimiento documentado:** documento que proporciona información sobre como efectuar las actividades y procesos de manera coherente.
- **Instructivo:** documento que describe en forma detallada y secuencial una actividad específica.
- **Guía:** documento que establece recomendaciones o sugerencias.
- **Plan de calidad:** documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlo y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.
- **Documento externo:** documento suministrado por entes ajenos al S.G.C de la organización, pero que es requerido en sus procesos.
- **Documento obsoleto:** documento que ha sido sustituido por una versión actualizada del mismo.
- **Copia controlada:** documento en el cual se puede identificar el nivel de aprobación, distribución (localización de ejemplares) y estado de revisión.

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	CODIGO: CAL-PR-02
--	--	---------------------------------

CONDICIONES ESPECIFICAS:

1. Se debe mantener copia de los documentos del S.G.C en el disco duro de la computadora, una copia de seguridad en diskette o CD Room y una copia que será entregada a los responsables de su aplicación.

PROVEEDORES:

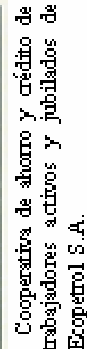
Proceso del S.G.C de CRÉDITOS.

CLIENTES:

Proceso del S.G.C de CRÉDITOS.

PROCESO AL QUE PERTENECE:

Calidad y Medición.



CODIGO: CAL-RE - 01

No DE EDICIÓN: 0

Página 1 de 1

CODIGO	PROCESO	NOMBRE DOCUMENTO	APROBÓ	FECHA APRO	VERSIÓN	CONTROL DE COPIAS (Responsables)
CAL-PR-01	CREDITO	Control de documentos del S.G.C.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-PR-02	CREDITO	Control de registros del S.G.C.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-PR-03	CREDITO	Auditorías Internas de Calidad.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-PR-04	CREDITO	Productos no conformes.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-PR-05	CREDITO	Acciones correctivas y preventivas.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-GU-01	CREDITO	Guía para la elaboración de documentos.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-FO-01	CREDITO	Solicitud de creación y/o modificación de doc.,	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-FO-02	CREDITO	Listado de distribución de documentos.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-FO-03	CREDITO	Listado de control de registros.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-RE-01	CREDITO	Listado maestro de documentos.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-RE-02	CREDITO	Listas de verificación de auditorías.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-RE-03	CREDITO	No conformidades y causas encontradas.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-RE-04	CREDITO	Inconformidades presentadas por los clientes.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-RE-05	CREDITO	Solicitud de acciones preventivas / correctivas	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-AC-01	CREDITO	Análisis y aprobación de documentos.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-AC-02	CREDITO	Acta de evidencia de eliminación de archivo.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-MA-01	CREDITO	Manual de calidad.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-MA-02	CREDITO	Manual de procedimientos.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.
CAL-MA-03	CREDITO	Manual de funciones.	Gerente.	15-04-04	01	Jefe de crédito.

REVISO: Comité de calidad	FECHA: 15-04-04
APROBO: Gerente	FECHA: 15-04-04



Cooperativa de ahorro y crédito
de empleados activos y jubilados
de ECOPETROL S.A

PROCEDIMIENTO
CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD.

CODIGO:CAL-PR-01

No DE EDICIÓN: 0

Página 3 de 6



FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO
<pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --> 1[1. IDENTIFIQUE NECESIDAD]; 1 --> 2[2. PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DEL DOCUMENTO]; 2 --> 3[3. REVISIÓN DE LA SOLICITUD]; 3 --> A{{A}};</pre>	1. Todo documento se origina a partir de una necesidad identificada. 2. Diligenciar la solicitud y presentarla al jefe inmediato para su revisión, quedando evidenciada en el formato solicitud de creación y/o modificación de documentos 3. Revisar la solicitud y determinar si ADECUADA. Si la solicitud no es necesario, se destruye o recicla; en caso contrario se procede a autorizar la elaboración del borrador.	Persona interesada en el documento. Persona interesada en el documento. El jefe inmediato	CAL – FO – 01



Cooperativa de ahorro y crédito
de empleados activos y jubilados
de ECOPETROL S.A.

PROCEDIMIENTO
CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD.

CODIGO:CAL-PR-01

No DE EDICIÓN: 0

Página 4 de 6



4. Elaborar el borrador del documento, lo anexa a la solicitud revisada y lo presenta al jefe inmediato.

Persona interesada en el documento.

5. Revisar el borrador para su adecuación y entregarlo al representante de la dirección para su elaboración final.

Persona interesada en el documento.
El jefe inmediato.

**PROCEDIMIENTO
CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD.**

CODIGO:CAL-PR-01
No DE EDICIÓN: 0
Página 5 de 6


6. Elaborar el documento final, conforme con lo establecido en la guía "elaboración de documentos" y llevarlo a consideración del gerente para su aprobación junto con la solicitud del documento.

7. Considerar el documento para su aprobación. Si el documento no es aprobado, regresa al representante de la dirección, quien realiza los ajustes respectivos y lo lleva nuevamente a consideración del gerente; en caso contrario procede a la edición del documento.

El representante de la dirección

CAL – GU – 01

Gerente de la organización.
El representante de la dirección.

CAL – AC – 01



8. Una vez aprobado el documento efectuar la edición del mismo y relacionarla en el formato "listado maestro de documentos".

El representante de la dirección

CAL – RE – 01

9. Distribuir y difundir el documento a los responsables de su aplicación lo cual queda evidenciado en el formato "listado de distribución de documentos". Cuando se actualice un documento del S.G.C o de origen externo, al distribuirlo se debe recuperar su versión anterior, la cual, se identifica con un sello "documento obsoleto", si se desea conservar; en caso contrario se destruye.

El representante de la dirección.

CAL – FO – 02

10. Si al utilizar el documento se detecta inconsistencias en el mismo, se debe comunicar de inmediato al representante de la dirección para sus ajustes respectivos.

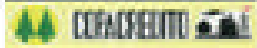
Responsables de la aplicación del documento.

REVISÓ:

FECHA:

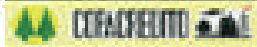
APROBO:

FECHA:

 Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores activos y jubilados de ECOMETROL S.A.	REGISTRO SOLICITUD DE CREACIÓN Y /O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO		CÓDIGO: CAL-PO-01
			No DE EDICIÓN: 0
			Página 4 de 1

REVISOR:		FECHA:
CREACION: ____	MODIFICACION: ____	ANULACION: ____
DATOS DEL SOLICITANTE		
NOMBRE:		CARGO:
AREA:		
DATOS DEL DOCUMENTO		
NOMBRE		
CODIGO:	No DE EDICION:	
DESCRIPCION DE LA SOLICITUD: _____		

FIRMA:	FECHA:	ACTA#
APROBO:		FECHA:

 Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores activos y jubilados de ECOMETROL S.A.	REGISTRO SOLICITUD DE CREACIÓN Y /O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO		CÓDIGO: CAL-PO-01
			No DE EDICIÓN: 0
			Página 4 de 1

CREACION: ____		MODIFICACION: ____	ANULACION: ____
DATOS DEL SOLICITANTE			
NOMBRE:		CARGO:	
AREA:			
DATOS DEL DOCUMENTO			
NOMBRE			
CODIGO:		No DE EDICION:	
DESCRIPCION DE LA SOLICITUD: _____			

FIRMA:		FECHA:	ACTA#

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO:CAL-GU-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 1 de 6

1. OBJETIVO:

Definir los lineamientos o directrices para la elaboración y presentación de los documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad de COPACRÉDITO LTDA.

2. ALCANCE:

Aplica a todos los documentos internos que se utilicen dentro del Sistema de Gestión de Calidad de COPACRÉDITO LTDA.

3. RESPONSABLES:

Dirección de Calidad.

4. DEFINICIONES:

Documento: Información y su medio de soporte.

Documento Externo: Aquel que tiene su origen en otras organizaciones y es usado en COPACRÉDITO LTDA.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Guías: Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias.

Instructivo: Descripción escrita y detallada sobre como efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.

Manual de Gestión de Calidad: Documento que enuncia la Política de Calidad y describe el Sistema de Calidad de la Empresa.

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO: CAL-GU-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 2 de 6

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de recurso y actividades interrelacionadas las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Registro: documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultado alcanzados.

Requisito: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Sistema de Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar la empresa respecto a la calidad.

5. GUIAS GENERALES

5.1 Codificación : Todos los documentos de un sistema de calidad deben estar debidamente codificados de acuerdo a las necesidades del sistema, con el fin de organizar y clasificar la documentación. Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad establecido en COPACRÉDITO LTDA se codifican de la siguiente forma:

XXX-YY-ZZ

XXX : Hace referencia al proceso que generó el documento. Los procesos establecidos en COPACRÉDITO LTDA son los siguientes:

GER: Proceso Gerencial

AHO: Proceso de Ahorro

CRE: Proceso de Crédito

CAR: Proceso de Cartera

COM: Proceso de Gestión de Compras

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO: CAL-GU-01 VERSIÓN: 1 FECHA: 15-04-04 Página: 3 de 6
--	---	---

RHM: Proceso de Recursos Humanos
 SIS: Proceso de Sistemas
 CAL: Proceso de Calidad
 DOC: Proceso de Gestión Documental
 EJE: Proceso de Ejecución

YY: Tipo de documento, definidos así:

MA: Manual
 PR: Procedimiento
 IN: Instructivo
 GU: Guía
 ES: Especificación
 FO: Formato

ZZ: Consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento

01: Hace referencia al procedimiento 1.
 02: Hace referencia al procedimiento 2.
 03: Hace referencia al procedimiento 3.

A continuación se muestran algunos ejemplos:

CRE-PR-01: Hace referencia al procedimiento 1 del proceso de crédito.
 RHM-MA-02: Hace referencia al manual 2 del proceso de recurso humano.
 CAL-FO-01: Hace referencia al formato 1 del proceso de calidad.

5.2 Identificación: Los documentos del SGC de COPACRÉDITO LTDA se presentan bajo el siguiente esquema:

5.2.1 Encabezado: Debe presentarse en todas las hojas del documento. Debe llevar el logo y nombre de la empresa en la parte superior de la hoja. Ejemplo: COPACRÉDITO.

Definir el nombre del documento que se está realizando, junto con el tipo de documento, sea procedimiento, guía, instructivo o manual. Ejemplo: Guía para la elaboración de documentos.

Registrar el número de página, teniendo en cuenta el número de páginas así: 1 de 3.

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO:CAL-GU-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 4 de 6

Registrar la fecha de la última revisión, o fecha de aprobación del documento en la hoja inicial.

Registrar el código correspondiente. Ver 5.1 CODIFICACIÓN.

Ejemplo:

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO:CAL-GU-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 1 de 3

5.2.2 Pie de Página: Se ubica en la última hoja del documento.

Debe llevar el nombre de la persona que revisó y aprobó el documento, igualmente la fecha en que se hizo.

Ejemplo:

REVISÓ:	FECHA:
APROBÓ:	FECHA:

Todos los documentos del SGC de COPACRÉDITO LTDA deben presentarse en un tipo de letra legible y el tamaño según las necesidades del documento.

Los documentos externos se identificarán por medio del título o nombre de este.

Ejemplo: Resolución 1507 de la Superintendencia de Economía Solidaria. :

Resolución 1507 de la Superintendencia de Economía Solidaria.

Los registros son un tipo especial de documento y se identificarán por su nombre a través del siguiente esquema:

Ejemplo:

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO:CAL-RE-01
		VERSIÓN: 1
		Página:

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO: CAL-GU-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Página: 5 de 6

6. DESARROLLO

6.1 ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad deben hacerse por proceso(s) y cumplir la siguiente estructura:

6.1.1 Objetivo: Describe el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.

6.1.2 Alcance: Indica el cubrimiento o limitación de la aplicación de las actividades

6.1.3 Responsables: Se escribe el nombre y cargo del responsable de desarrollar la actividad o proceso.

6.1.4 Definiciones: Se deben escribir los términos administrativos y/o técnicos que se consideren necesarios para un claro entendimiento.

6.1.5 Guías Generales: Se deben describir las acciones de aplicación amplia, de carácter general y las actividades críticas. Así mismo describir las actividades previas y/o posteriores que por su importancia es necesario resaltar.

6.1.6 Desarrollo: Se deben describir las actividades en forma secuencial de acuerdo al proceso, utilizando verbos en infinitivo (EJ: Describir, Proponer, Verificar, etc.)

El formato debe estar compuesto por cuatro columnas; la primera refleja el diagrama de flujo de procedimiento, la segunda hace relación a la actividad que se describe de manera secuencial, la tercera columna cita el responsable directo de la actividad señalando el nombre del cargo y la cuarta cita la referencia del procedimiento.

6.1.7 Referencia: Relacionar los códigos y nombres de los documentos y registros del SGC que apoyan el desarrollo de las actividades, al igual que los documentos externos.

6.2 ESTRUCTURA DE LOS MANUALES

Los manuales generados en el SGC establecido por COPACRÉDITO LTDA como por ejemplo el manual de calidad y el manual de funciones y responsabilidades tendrán un

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Ecopetrol S.A.	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO:CAL-GU-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15-04-04
		Pagina: 6 de 6

contenido diferente al de los procedimientos y este será según las necesidades de la organización.

7. REFERENCIAS

Normas NTC-ISO 9000:2000 y NTC-ISO 9001:2000

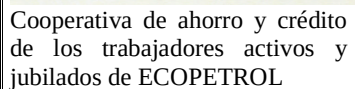
REVISÓ:	FECHA:
APROBÓ:	FECHA:

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Eopetrol S.A.	REGISTRO. ACTA DE EVIDENCIA DE ELIMINACIÓN DE ARCHIVO .	CODIGO: CAL – AC – 02
		No DE EDICIÓN: 0
		Página 96 de 1

ACTA #_____

CIUDAD:	FECHA:	HORA:
AGENDA:		
DESARROLLO:		
COMPROMISOS		
CONCLUSIONES		
ASISTENTES	FIRMAS	

REVISÓ:	FECHA:
APROBÓ:	FECHA:



CODIGO: CAL-FO-03

No DE EDICIÓN: 0

Página 1 de 1

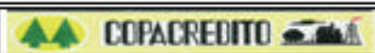
[illegible]

REVISÓ: Jefe de Créditos

FECHA: 15-04-04

APROBÓ: Gerente

FECHA: 15-04-04



FORMATO.
LISTADO DE CONTROL DE REGISTROS.

No DE EDICIÓN: 0

Página 1 de 1

[illegible]

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	CODIGO: CAL-PR-02
		No DE EDICIÓN: 0
		Página 1 de 140

OBJETO:

Establecer las actividades relacionadas con el control de los registros del S.G.C conforme con los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los registros del S.G.C de CRÉDITOS.

RESPONSABLES:

Representante de la dirección.

DEFINICIONES:

- **Recuperación:** facilidad para consultar un registro almacenado.
- **Protección:** actividad tendiente a garantizar el estado de un registro.
- **Tiempo de retención:** tiempo durante el cual permanece almacenado en archivo un registro.
- **Disposición:** actividad que se realiza una vez terminado el tiempo de retención de un archivo.
- **Archivo:** lugar de almacenamiento de documentos.
- **Archivo activo:** archivo que es consultado frecuentemente.
- **Archivo inactivo central:** archivo administrado por el representante de la dirección donde se almacena los registros de todas las áreas una vez transcurrido el tiempo de retención en archivo activo.

CONDICIONES ESPECÍFICAS:

Los registros pueden ser almacenados en copia dura o magnética; en esta ultima se debe conservar una copia de seguridad en diskette o CD Room.

PROVEEDORES:

Proceso del S.G.C DE CRÉDITOS que generen registros.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	CODIGO: CAL-PR-02
		No DE EDICIÓN: 0
		Página 100 de 140

CLIENTES:

Proceso del S.G.C de CRÉDITOS.

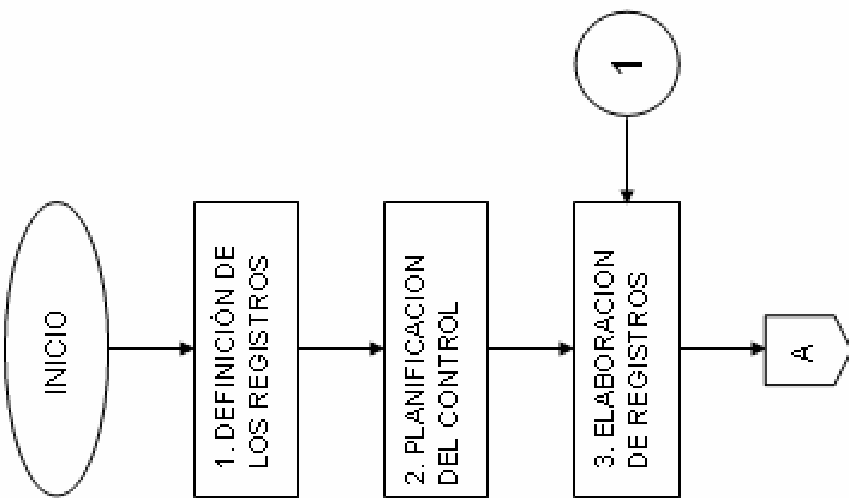
RIESGOS:

1. Destrucción de documentos en papel.
2. Virus o daños en la computadora. Para evitarse la perdida de información deben implementarse los aspectos incluidos en las condiciones específicas.

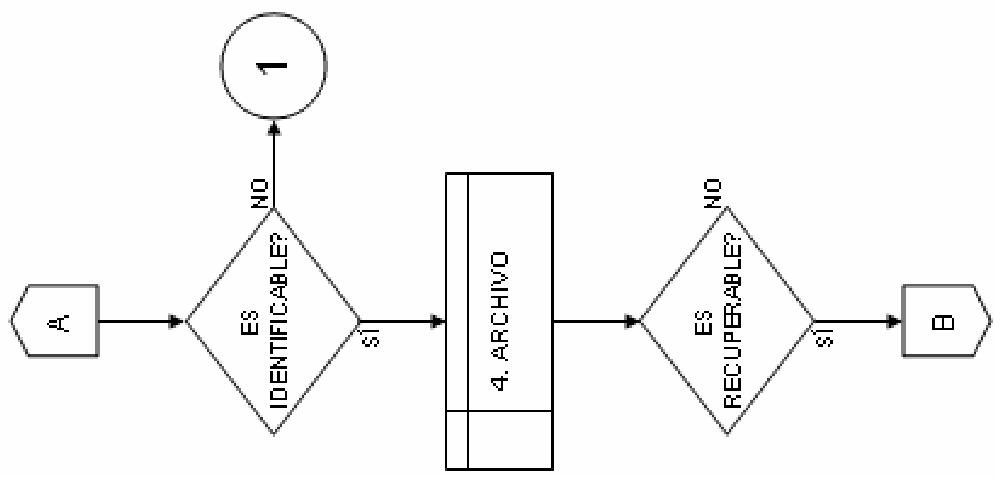
PROCESO AL QUE PERTENECE:

Calidad y Medición.

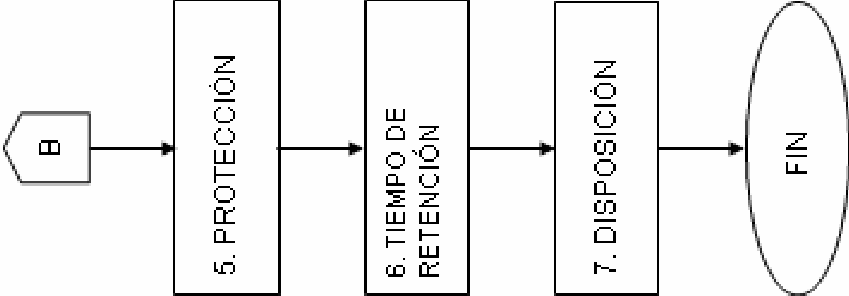
 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPEPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO		CODIGO: CAL-PR-02
	CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.		Nº DE EDICIÓN: 0
			Página 3 de 5

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. DEFINICIÓN DE LOS REGISTROS] 1 --> 2[2. PLANIFICACION DEL CONTROL] 2 --> 3[3. ELABORACION DE REGISTROS] 3 --> A[/A/] </pre>	1. Determinar que registros pertenecen al S.G.C. 2. Definir las actividades relacionadas con el control de los registros del S.G.C., las cuales quedan evidenciadas en la tabla "control de registros" 3 Identificar y diligenciar los registros en forma clara, evitándose enmendaduras en los mismos. Si el registro no está debidamente identificado se debe proceder a su elaboración; en caso contrario se almacena.	El representante de la dirección. El representante de la dirección. Las Personas que así lo requieran.	CAL – FO – 03

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPEPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO	
	CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.	
	CODIGO: CAL-PR-02	Nº DE EDICIÓN: 0
	Página 4 de 5	

 <pre> graph TD A{{A}} --> D1{ES IDENTIFICABLE?} D1 -- SI --> R[4. ARCHIVO] D1 -- NO --> C1((1)) R --> D2{ES RECUPERABLE?} D2 -- SI --> B{{B}} D2 -- NO --> C1 </pre>	4. Almacenar los registros en carpetas debidamente identificadas con el nombre y código del registro, y organizadas cronológicamente en el archivo. Se debe determinar si los registros del S.G.C son recuperables, en cuyo caso se considera la protección de los mismos, de lo contrario se hace necesario revisar las condiciones de almacenamiento.	Jefe del área de CRÉDITOS.	
---	--	-----------------------------------	--

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y pensionados de ECOPIETROL S.A.	PROCEDIMIENTO		CODIGO: CAL-PR-02
	CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.		No DE EDICIÓN: 0
			Página 5 de 5

	5. Revisar una vez por semestre las condiciones de almacenamiento de los registros, supervisar y controlar su consulta por cualquier miembro de la organización que lo solicite, con el fin de asegurar la protección de los mismos.	Jefe del área de CRÉDITOS.	CAL – AC – 02
	6. Conservar los registros del S.G.C durante un año en archivo activo, transcurrido ese tiempo se considera su almacenamiento (teniendo en cuenta su importancia, según criterio del jefe de área), en el archivo inactivo de la organización por un período de dos años, el cual es administrado por el representante de la dirección.	Jefe del área de CRÉDITOS. Representante de la dirección.	
	7. Disponer de los registros así Una vez finalizado el tiempo de retención en archivo inactivo, se decide su disposición entre las siguientes alternativas: reciclar, destruir o botar. Esta decisión queda evidenciada en un acta.	Gerente de la Organización	

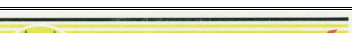
REVISÓ:	FECHA:
APROBÓ:	FECHA:

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de Eopetrol S.A.	REGISTRO. ACTA DE EVIDENCIA DE ELIMINACIÓN DE ARCHIVO .	CODIGO: CAL – AC – 02
		No DE EDICIÓN: 0
		Página 104 de 1

ACTA #_____

CIUDAD:	FECHA:	HORA:
AGENDA:		
DESARROLLO:		
COMPROMISOS		
CONCLUSIONES		
ASISTENTES	FIRMAS	

REVISÓ:	FECHA:
APROBÓ:	FECHA:

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD.	CODIGO: CAL-PR-03
		No DE EDICIÓN: 0
		Página 105 de 140

OBJETIVO:

Establecer las actividades relacionadas con la realización de una Auditoría Interna del S.G.C conforme con los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

ALCANCE:

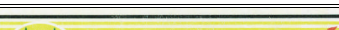
Este procedimiento aplica al área de CRÉDITOS.

RESPONSABLES:

Coordinador de Calidad.

DEFINICIONES:

- **Auditoría de calidad:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen las disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican e forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.
- Esencialmente, la auditoría de calidad se aplica a un sistema de calidad o a los elementos del mismo, a los procesos, a los productos o a los servicios, pero también se puede aplicar a otros conceptos. Tales auditorías a menudo se denominan “auditoría del sistema del producto”, “auditoría de calidad del servicio”.
- Uno de los propósitos de una auditoría de calidad es evaluar la necesidad de mejoramiento o de acción correctiva. No se debe confundir una auditoría con las actividades de supervisión de la calidad o inspección efectuadas con propósitos de control del proceso o de aceptación del producto.
- Las auditorías de calidad se pueden efectuar para propósitos internos o externos.
- **Observación de la auditoría de calidad.** Declaración hecha durante la auditoría de calidad y sustentada mediante evidencia objetiva.
- **Auditado:** Organización que es estudiada.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD.	CODIGO: CAL-PR-03
		No DE EDICIÓN: 0
		Página 106 de 140

CONDICIONES ESPECÍFICAS:

Las auditorías de calidad son efectuadas por personal que no tenga responsabilidad directa en las áreas auditadas, pero, preferiblemente, trabajando en colaboración con el personal correspondiente.

PROVEEDORES:

Proceso del S.G.C de CRÉDITOS.

CLIENTES:

Proceso del S.G.C de CRÉDITOS.

PROCESO AL QUE PERTENECE:

Calidad y Medición.



Cooperativa de ahorro y crédito
de trabajadores activos y
pensionados de ECOPEPETROL S.A.

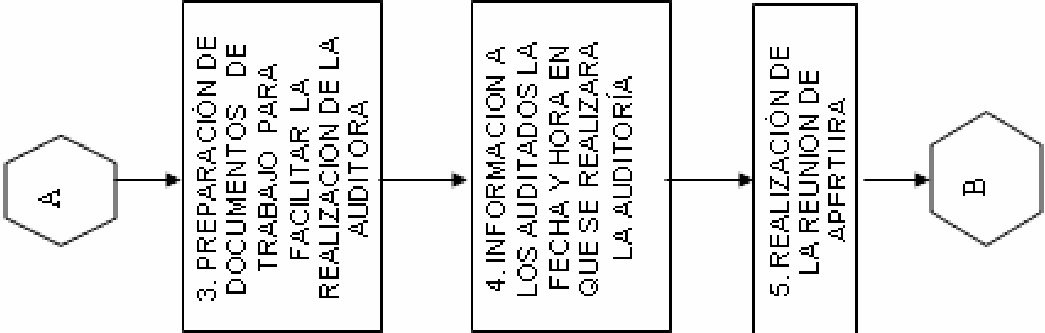
PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERIAS DE CALIDAD.

CODIGO: CAL-PR-03

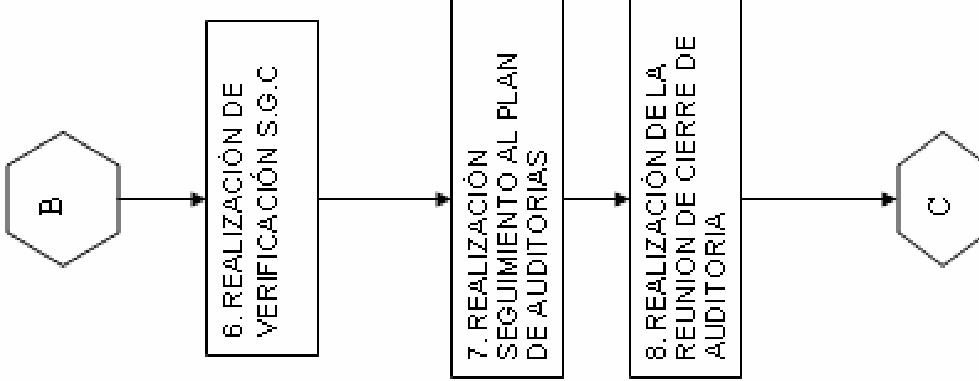
Nº DE EDICIÓN: 0

Página 3 de 6

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO
<pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --> PLAN[1. ELABORACIÓN PLAN DE AUDITORÍA]; PLAN --> AUDITORES[2. DEFINIR LOS AUDITORES INTERNOS]; AUDITORES --> A{{A}}</pre>	1. Elaborar el plan de auditoría dentro del cual se deben definir: . Objetivos y alcances de la auditoría, - identificar los elementos del sistema a ser auditados. . Identificar las personas con responsabilidad en los elementos auditados. . Identificar las áreas involucradas en la auditoría. . Fecha y lugar donde se realizará la auditoría. . Tiempo y duración estimado para cada actividad de la auditoría. . Fecha de presentación del informe. Acorde a la guía para elaboración de documentos. 2. Definir quienes serán los auditores internos.	El Comité de calidad.	CAL – GU - 01

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPEPETROL S.A.		PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERIAS DE CALIDAD.		CODIGO: CAL-PR-03	
				No DE EDICIÓN: 0	
				Página 4 de 6	
		3. Realizar las actividades relacionadas con la preparación de documentos de trabajo para facilitar la realización de la auditoría como las listas de verificación, formato de informes sobre las observaciones de la auditoría.	Coordinador de calidad	CAL-RE-02	
		4. Realizar las actividades relacionadas con la información con la debida antelación a los auditados de la fecha y hora en que va a realizar la auditoría.	Coordinador de calidad		
		5. Realizar la reunión de apertura donde se da a conocer el alcance y los objetivos, indicando el método para desarrollar la auditoría y aclarar dudas a los auditados.	Comité de calidad		

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.		CODIGO: CAL-PR-03
			Nº DE EDICIÓN: 0
			Página 5 de 6

	6. Realizar el examen de verificación del sistema de calidad mediante la recolección de evidencias objetivas, a través de entrevistas, observación de actividades, revisión y aplicación de los documentos y registros.	Auditores Internos	
	7. Realizar seguimiento al plan de auditorías: revisar datos y verificar temas tratados.	Comité de Calidad	
	8. Realizar reunión de cierre con el personal involucrado en la auditoría para informar sobre el desarrollo y observaciones de esta	Coordinador de Calidad	

LISTAS DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍAS

CODIGO: CAL-EB-02

Nº DE EDICIÓN: 1

Página: 1 de 4



ACTIVIDADES AUDITADAS	OBSERVACIONES	FECHA	RESP.
1. Responsabilidad de la Dirección			
a. Se tiene definida la política de calidad emitida por la gerencia.			
b. Se tienen definidos establecidos, mantenidos difundidos en toda la organización los objetivos de calidad emitidos por la gerencia?			
c. Se tiene definida la organización de los cargos de personal que gestiona y verifica cualquier actividad que influye sobre la calidad y que contenga sus funciones, actividades, objetivos del puesto?			
d. Existe Independencia y autoridad para: .Detectar y registrar los problemas relacionados con la calidad del servicio. .Tomar decisiones tendientes a evitar productos no conformes. .Recomendar e implementar soluciones. .Verificar la puesta en práctica de las acciones propuestas. .Controlar no conformidades hasta que hayan sido corregidas. .Tomar acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de las no conformidades?			
e. Existe Independencia y autoridad para: .Detectar y registrar los problemas relacionados con la calidad del servicio. .Tomar decisiones tendientes a evitar productos no conformes. .Recomendar e implementar soluciones. .Verificar la puesta en práctica de las acciones propuestas. .Controlar no conformidades hasta que hayan sido corregidas. .Tomar acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de las no conformidades?			

 Cooperativa de ahorro y crédito de instituciones financieras y públicas de Colombia S.A.	LISTAS DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍAS	CÓDIGO: CAL-BOC Nº. DE EDICIÓN: 1 Páginas: 2 de 4
---	---	--



ACTIVIDADES AUDITADAS	OBSERVACIONES	FECHA	RESP.
2. Sistema de Gestión de la Calidad.			
a. Se tiene establecido el manual de calidad para el área de créditos?			
b. Se tiene un manual de procedimientos para implantar y mantener actualizados los requisitos de la norma para el área de créditos?			
c. El manual de calidad es difundido en forma controlada y se ha ido actualizando?			
d. Los procedimientos de S.G.C. indican: . Objetivo. . Alcance. . Responsables. . Definiciones. . Condiciones. . Proveedores. . Clientes.			
3. Control de la documentación			
a. Se tiene un procedimiento para controlar los documentos emanados del S.G.C.?			
b. Los documentos son revisados y aprobados antes de su emisión?			
c. Se realiza la distribución oportuna de documentos de manera que estén disponibles en las áreas requeridas?			
d. Se realiza oportunamente la información sobre la?			
e. Se revisan y aprueban los cambios o modificaciones a los documentos?			
f. Se tiene un control para identificar la revisión vigente de documento?			
4. Control del producto no Conforme.			
a. Se mantiene actualizada la identificación, documentación, evaluación, segregación y disposición de las no conformidades?			
b. Se emite y distribuye un informe sobre la disposición de los materiales no conformes?			

Compañía de almacenamiento y auditoría de sistemas sistemas activos y pasivos de computación	LISTAS DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍAS	CODIGO CALIB-C
		Nº. DE EDICIÓN 1
		Página 1 de 4



ACTIVIDADES AUDITADAS	OBSERVACIONES	FECHA	RESP.
4. Control del producto no conforme			
c. Es la definida la responsabilidad y la autoridad para revisar, disponer, manejar y tratar los productos no conformes?			
ACTIVIDADES AUDITADAS	OBSERVACIONES	FECHA	RESP.
5. Acciones correctivas y Preventivas.			
a. Se tienen los procedimientos para investigar las causas de las no conformidades y tomar las acciones preventivas necesarias?			
b. Se analizan los procesos, registros de calidad, de servicio, y las quejas para eliminar las causas potenciales de no conformidad?			
c. Se establecen medidas preventivas?			
d. Se aseguran que las acciones preventivas y correctivas sean efectivas?			
e. Se modifican los procedimientos como resultado de las acciones correctivas y preventivas?			
6. Registros de calidad.			
a. Los registros de calidad están archivados y disponibles?			
b. Se tiene definido el tiempo de archivo de los registros?			
c. Se tiene definido que información debe archivers y en qué lugares?			
d. Se tiene un sistema de información documentada?			
e. Los registros de calidad están disponibles al cliente o su representante?			
7. Auditorías de calidad.			
a. Se tiene un programa de auditorías internas de la calidad?			
b. Se auditan todas las áreas involucradas?			
c. Se tiene un procedimiento para la relación de las auditorías de calidad?			

 Cooperativa de ahorro y crédito de campesinos, artesanos y pequeños de Bogotá S.A.S.	LISTAS DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍAS		CODIGO: CALER-01
			Nº. DE EDICIÓN: 1
			Página: 4 de 4

d. Los auditores asignados están calificados o certificados?			
e. Se documentan y difunden los resultados y las auditorías?			
f. Se toman acciones correctivas y preventivas para eliminar las deficiencias?			
g. Si se requiere, se subcontratan servicios externos a compañías reconocidas para la realización de auditorías?			

REVISÓ:	FECHA:
APROBÓ:	FECHA:

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	CODIGO:CAL-PR-04
		No DE EDICIÓN: 0
		Página 115 de 140

OBJETIVO:

Establecer las actividades relacionadas con el procedimiento a seguir para la realización del control del producto no conforme del S.G.C conforme con los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica al área de CRÉDITOS.

RESPONSABLES:

Coordinador de Calidad.

DEFINICIONES:

- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

PROVEEDORES:

Proceso del S.G.C de CRÉDITOS.

CLIENTES:

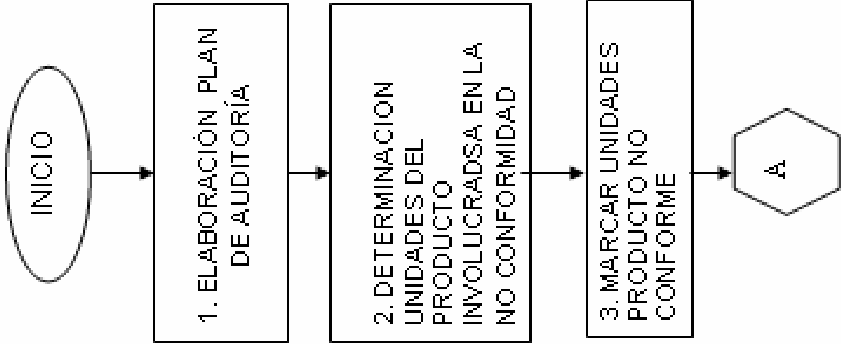
Proceso del S.G.C de CRÉDITOS.

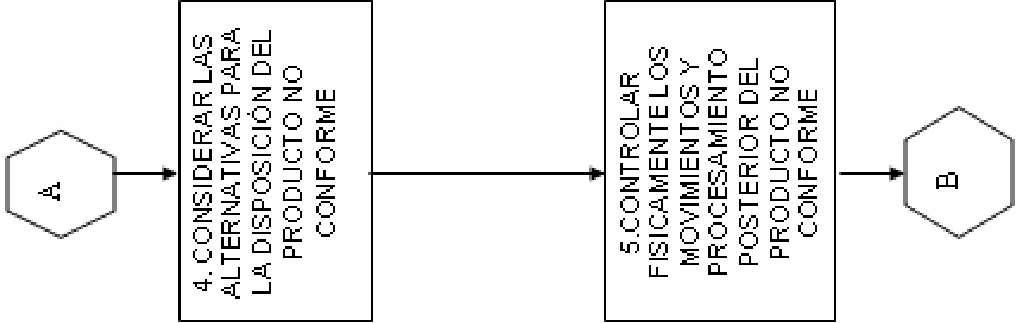
 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	CODIGO:CAL-PR-04
		No DE EDICIÓN: 0
		Página 116 de 140

PROCESO AL QUE PERTENECE:

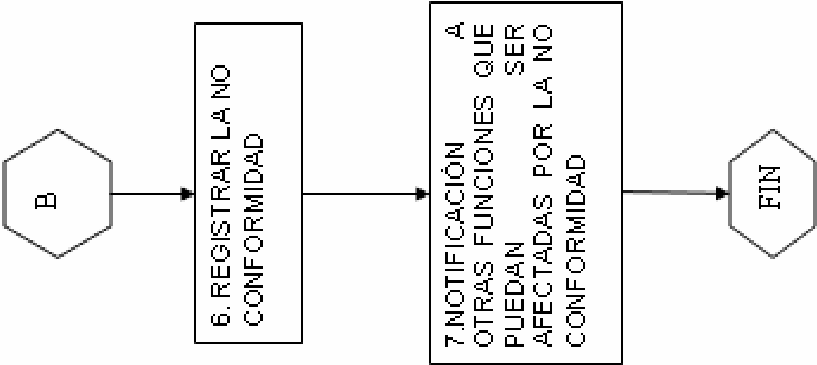
Calidad y Medición.

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO		CODIGO: CAL-PR-04
	PRODUCTO NO CONFORME		No DE EDICIÓN: 0
			Página 3 de 5

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[1. ELABORACIÓN PLAN DE AUDITORÍA] B1 --> B2[2. DETERMINACION UNIDADES DEL PRODUCTO INVOLUCRADAS EN LA NO CONFORMIDAD] B2 --> B3[3. MARCAR UNIDADES PRODUCTO NO CONFORME] B3 --> A{{A}} </pre>	1. Identificar si algún proceso intermedio o final no cumple con las especificaciones técnicas.	Jefe de Créditos	
	2. Determinar que unidades del producto están involucradas en la no conformidad.	Jefe de Créditos	
	3. Marcar las unidades de producto no conforme, dependiendo del paso en que se encuentre en la revisión del estado de cuenta, en la información del monto aprobado, la no conformidad para tener seguridad de que se puedan distinguir de las unidades de producto conforme.	Jefe de Créditos	

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y pensionados de ECOPEPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	CÓDIGO: CAL-PR-04	Nº DE EDICIÓN: 0
		Página 4 de 5	
	4. Considerar las alternativas para la disposición del producto no conforme, y decidir que disposición se debe hacer, y registrar en el formato más adecuado según en el paso del proceso de créditos que se encuentre. Tal disposición de la no conformidad puede ser: . Reprocesada para que cumpla los requisitos especificados. . Reclasificado para aplicaciones alternativas. . Rechazado. En los casos que el contrato lo requiera, informar al cliente o a su representante para derogación. 5. Controlar físicamente los movimientos y el procesamiento posterior del producto no conforme según la decisión de disposición.	Jefe de Créditos Jefe de créditos Jefe de créditos	

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO		CODIGO: CAL-PR-04
	PRODUCTO NO CONFORME		No DE EDICIÓN: 0
			Página 5 de 5

			
	6. Registrar en el formato Registro no conformidades área de crédito la no conformidad encontrada.	Jefe de créditos	CAL-RE-03
	7. Notificar a otras funciones que puedan ser afectadas por la no conformidad.	Jefe de créditos	

REVISÓ:	FECHA:
APROBÓ:	FECHA:

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO:CAL-PR-05
		No DE EDICIÓN: 0
		Página 121 de 140

OBJETIVO:

Establecer las actividades relacionadas con el procedimiento a seguir para aplicación de acciones correctivas de acciones correctivas y preventivas, con el fin de eliminar las causas potenciales y reales de no conformidades de los procesos del S.G.C conforme con los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica al área de CRÉDITOS.

RESPONSABLES:

Encargado del área.

DEFINICIONES:

- **Acción correctiva:** Una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **Diferencia entre corrección y acción correctiva:** acción correctiva: se refiere a la eliminación de la causa de una no conformidad. Corrección: se refiere a reparación, reproceso o ajuste, y se relaciona al tratamiento de una no conformidad existente.
- **Acción preventiva:** Una acción emprendida para eliminar las causas de una posible no conformidad de un defecto u otra situación no deseable, para evitar que ocurra.
- **No conformidad:** El no cumplimiento de un requisito especificado.
- **Plan:** Conjunto de pasos coordinados que se llevan a cabo para la ejecución de una actividad o proyecto.

 Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO:CAL-PR-05
		No DE EDICIÓN: 0
		Página 122 de 140

CONDICIONES ESPECÍFICAS:

Las acciones correctivas pueden implicar, cambios en los procedimientos y en los sistemas, para lograr el mejoramiento de la calidad en una o varias etapas del ciclo de la calidad y las acciones preventivas implican cambios en cualquier etapa del proceso del S.G.C.

PROVEEDORES:

Proceso del S.G.C de CRÉDITOS.

CLIENTES:

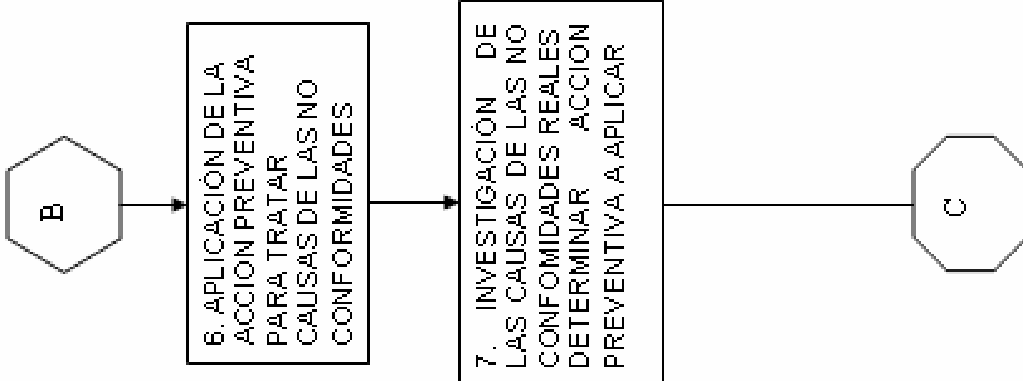
Proceso del S.G.C de CRÉDITOS.

PROCESO AL QUE PERTENECE:

Calidad y Medición.

Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y pensionados de ECOPELROL S.A.	PROCEDIMIENTO	
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	
	CODIGO: CAL-PR-05	
	No DE EDICIÓN: 1	
	Página 4 de 6	

A 4. ESTAR EN CONSTANTE ANALISIS DE TODAS LAS FUENTES DE INFORMACIÓN 5. ESTABLECER UN PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS PARA CADA UNA DE LAS CAUSAS POTENCIALES DE CONFORMIDADES QUE SE IDENTIFIQUEN B	4. Estar en constante análisis de todas las fuentes de información existentes en la empresa tales como, procesos, registros de calidad, quejas y reclamos del cliente, no conformidades entre otros.	Comité de calidad	
	5. Establecer un plan de acciones preventivas para cada una de las causas potenciales de no conformidades que se identifiquen.	Comité de calidad	

Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.		PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		CODIGO: CAL-PR-05 No DE EDICIÓN: 1 Página 5 de 6
		6. Aplicación acción preventiva para tratar las causas de las no conformidades y determinar el tipo de seguimiento a realizar. Del análisis de este seguimiento establecer si las acciones fueron acertadas o no, en caso tal proceder a realizar un nuevo análisis. 7. Investigar las causas de las no conformidades reales generadas en los procesos y en el sistema de calidad; buscar la acción correctiva necesaria para impedir la recurrencia. . Identificar las especificaciones que no se han realizado. . Identificar cuándo, dónde y bajo que circunstancias se ha producido la no conformidad. . Identificar qué proceso se lleva a cabo en ese momento y quien es el responsable y participantes.		Comité de calidad

Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores activos y poblados de ECOPETROL S.A.		PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		CODIGO: CAL-PR-05 No DE EDICIÓN: 1 Página 6 de 6	
C 8. ESTABLECER PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS 9. APLICACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA Y VERIFICAR QUE SU APLICACIÓN SEA EFICAZ FIN		8. Establecer un plan de acciones correctivas para cada una de las causas de las no conformidades y determinar el tipo de seguimiento a realizar. 9. Aplicar acción correctiva para tratar las causas de las no conformidades y determinar el tipo de seguimiento a realizar. Verificar que se apliquen las acciones y que éstas sean eficaces, en caso de nos ser así, proceder a realizar un nuevo análisis.		Comité de calidad Comité de calidad	
REVISO:		FECHA:		FECHA:	
APROBO:		FECHA:		FECHA:	

ANEXO D
MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE CREDITO



MANUAL DE FUNCIONES

2004
2004

 Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE CRÉDITO Y CARTERA	CODIGO: CRE-MF- 01
--	---	----------------------------------

1. Objeto y alcance

Describir en forma general las funciones y responsabilidades del auxiliar de crédito y cartera.

2. Identificación del cargo.

NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR DE CRÉDITO Y CARTERA
SUPERIOR INMEDIATO: JEFE DE SISTEMAS
SUBALTERNO: NINGUNO
LUGAR: Oficina principal de COPACREDITO en Bca.Bja.

- 3. Naturaleza del cargo:** Atención personal a los Asociados en lo pertinente a los servicios de créditos que presta la Cooperativa y ejecución de las actividades que se derivan para la recuperación de la cartera y garantía de las obligaciones.

4. Funciones Técnicas.

1. Brindar información personalizada a todos los asociados que la soliciten sobre préstamos, estado de cuenta, saldos y descuentos.
2. Ofrecer la asesoría que requiera el asociado en forma personalizada y con la mejor atención en cuanto otorgamiento de los créditos.
3. Diligenciar y tramitar solicitudes de préstamos por todas las líneas de crédito a los asociados a nivel de la Cooperativa a través del sistema.
4. Diligenciar los pagarés de los respectivos créditos en el sistema y/o maquina.
5. Legalizar pagarés con las firmas del deudor y los codeudores respectivamente, haciendo la correspondiente verificación de cupos y habilidad requerida según el estatuto.
6. Llevar un control de las libranzas, de acuerdo a los montos estipulados en el reglamento de crédito.

 COPACREDITO Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE CRÉDITO Y CARTERA	CODIGO: CRE-MF- 01
---	--	---------------------------

7. Tramitar con la precisión requerida toda la información para Comité de Crédito, Consejo de Administración y Gerencia para la respectiva aprobación del crédito.
8. Enviar solicitudes de crédito actualizadas y legalizadas a Sistemas para su respectiva grabación después de ser aprobadas o negadas por los diferentes organismos de la Cooperativa autorizados.
9. Archivar todas las solicitudes de crédito aprobadas y liquidadas en las hojas de cada asociado tan pronto sean pagados.
10. Hacer un cierre quincenal y mensual en el sistema y enviarlo el día del cierre estipulado por ECOPETROL debidamente verificado por el Jefe de Sistemas, incluyendo todas las deducciones ordenadas por la Cooperativa causadas por los respectivos créditos y autorizaciones de los asociados a la oficina de Nómina ECOPETROL.
11. Elaborar diariamente todas las novedades ordenadas por los asociados y/o la Cooperativa sobre amortización de créditos y/o variación de aportes.
12. Verificar novedades reportadas por los asociados y/o la Cooperativa (Control).
13. Llevar quincenalmente el cierre hasta la oficina de Nómina ECOPETROL.
14. A través del sistema, entregar la información personalizada, solicitada por los asociados sobre descuentos efectuados.
15. Mantener actualizado en el sistema, el kardex de los codeudores e informar personalmente sobre el cupo a los asociados que soliciten este servicio en la Cooperativa.
16. Llevar control de codeudores retirados de la cooperativa.
17. Entregar a los asociados que los soliciten su estado de Cuentas y darles las explicaciones que de lugar.
18. A través del sistema, entregar la información personalizada solicitada por los asociados sobre paz y salvos, capitalización de aportes, transferencia de aportes (de acuerdo al estatuto), saldos de ahorros y otros.

 Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE CRÉDITO Y CARTERA	CODIGO: CRE-MF- 01
--	---	----------------------------------

19. Liquidar e informar al asociado personalmente sobre las sumas de aportes factibles de transferir e indicarle el procedimiento a seguir.
20. Tramitar en el sistema, las autorizaciones de los asociados para varias sus aportes por nómina y hacérselas firmar.
21. rocesar en el sistema las referencias Comerciales y entregarlo a los asociados que lo soliciten.
22. Procesar en el sistema constancias de intereses cancelados y aportes para la declaración de renta a los asociados que la requieran.
23. Liquidar de acuerdo con los reglamentos, los saldos de obligaciones a cancelar por el asociado para requerir nuevos préstamos y entregarle la información personalizada para su cancelación por caja.
24. Liquidar suma de aportes necesarios a capitalizar de acuerdo con los reglamentos para requerir préstamos y pasar a Caja el dato.
25. Tramitar retiros de asociados ante la Cooperativa, suministrándoles la información personalizada y documentos que los requieran.
26. Archivar todos los retiros de asociados ante la Cooperativa en su hoja de vida.
27. Elaborar recibo de devolución de depósitos de los asociados y cuentas por pagar de acuerdo a relación y entregarlos en caja para su pago.
28. Llevar listados de control de cartera morosa en forma consecutiva.

5. Actividades generales obligatorias.

29. Reportarse a su jefe inmediato para la programación del trabajo diario y recibir las instrucciones pertinentes.
30. Velar por la presentación personal, aseo y mantenimiento de su espacio y equipo de trabajo.

 COPACREDITO Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE CRÉDITO Y CARTERA	CODIGO: CRE-MF- 01
---	--	---------------------------

31. Velar por el estricto cumplimiento de las normas de calidad y estimados de rendimiento asignados a sus funciones, considerando y revisando los procesos aplicados anteriormente a los documentos en su poder.
32. Mantenerse actualizada y en óptimas condiciones técnicas, mentales o intelectuales para el desempeño de su trabajo, utilizando su criterio, iniciativa e ingenio.
33. Presentar sugerencias y objetivos individuales durante el año calendario, a su jefe inmediato para el mejor desempeño de su cargo, informando sobre todos los inconvenientes o anomalías que se presenten.
34. Participar en las reuniones que se realicen, cuyo objetivo esté dentro de sus actividades.
35. Asesorar a sus compañeras de trabajo en la relacionado con sus funciones o en las que tenga conocimientos comprobados.
36. Cumplir con los demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, asumiendo las respectivas responsabilidades, bien sea relacionadas directamente con su cargo o con otros que guarden analogía y compatibilidad a su jerarquía y necesidades presentadas.

6. Responsabilidad.

Por la seguridad propia y la de sus compañeros

Por la toma de decisiones propias de su cargo y limitadas a su autoridad

Por los bienes materiales asignados a su cargo, muebles y útiles de escritorio de la sección, documentos.

Por la información, informes, comentarios y decisiones deben tener el carácter de preciso y reservado del caso.

Por contacto con compañeros de trabajo, administración, asociados y público en general

 COPACREDITO Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE CRÉDITO Y CARTERA	CODIGO: CRE-MF- 01
---	--	---------------------------

Por los objetivos para cumplir con su trabajo velando por la calidad del mismo y presentar los resultados exigidos.

Por equipos, la correcta utilización y cuidado de los equipos de sistema, electrónico y de oficina a su cargo.

Por los procesos atención a los asociados.

Por el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene vigentes en la cooperativa.

7. Perfil del cargo.

EDUCACIÓN

Bachiller comercial, y/o clásico.

Certificado de aptitud profesional C.A.P del SENA

Formación en sistemas y computadores, mínimo cien (100 horas académicas).

EXPERIENCIA

Dos (2) años, de trabajo en cargos similares o en su defecto haber sido aprendiz (a) SENA con patrocinio de Copacredito Ltda.

Excelente conocimiento en atención al público, en relaciones humanas, contables y manejo de la información.

ENTRENAMIENTO

Dos (1) mes, incluido la inducción a la organización.

 Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores activos y jubilados de ECOPETROL S.A.	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE CRÉDITO Y CARTERA	CODIGO: CRE-MF- 01
--	--	----------------------------------

HORARIO Y JORNADA DE TRABAJO

Lunes a Viernes: Mañana 07:30 a 12:00 horas
 Tarde: 14:00 a 18:00 horas
 Sábados: Mañana: 08:00 a 12:00 horas

REVISÓ: Jefe de Créditos	FECHA: Septiembre 15 de 2003
APROBÓ: Gerente	FECHA: Septiembre 15 de 2003

