	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Página	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(53)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Merlly Yohana Borrero Almario		
FACULTAD	Ciencias agrarias y del Ambiente		
PLAN DE ESTUDIOS	Especialización en Sistemas de Gestión Integral HSEQ		
DIRECTOR	Luz Angela Martínez Agudelo		
TÍTULO DE LA TESIS	Diseño del catálogo de procesos y su caracterización para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de calidad para la empresa COOFISAM ubicada en Garzón, Huila, bajo la norma ISO 9001: 2015.		
TITULO EN INGLES	Design of the process catalog and its characterization to strengthen the Quality Management System for the COOFISAM company located in Garzón, Huila, under the ISO 9001: 2015 standard.		
RESUMEN (70 palabras)			
Este informe final de pasantía aborda las actividades desarrolladas en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel COOFISAM, trabajo ejecutado por la pasante de la especialización en sistemas de gestión integral HSEQ en el municipio de Garzón Huila; cuyo objetivo principal fue el diseño del catálogo de procesos y su caracterización para el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad de la empresa opita.			
RESUMEN EN INGLES			
This final internship report addresses the activities developed in the San Miguel COOFISAM savings and credit cooperative, work carried out by the intern of the specialization in comprehensive management systems HSEQ in the municipality of Garzón Huila; whose main objective was the design of the process catalog and its characterization to strengthen the quality management system of the opita company.			
PALABRAS CLAVES	Calidad, Catálogo de procesos, gestión por procesos.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Quality, Process Catalog, process management.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 52	PLANOS:0	ILUSTRACIONES: 6	CD-ROM:0



Diseño del catálogo de procesos y su caracterización para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa COOFISAM ubicada en Garzón, huila, bajo la norma ISO 9001: 2015

Merlly Yohana Borrero Almario

Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Especialización en Sistemas de Gestión integral HSEQ

Esp. Luz Ángela Martínez Agudelo

17 de octubre 2023

Índice

Capítulo 1. Diseño del catálogo de procesos y su caracterización para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa COOFISAM ubicada en Garzón - Huila, bajo la norma ISO 9001: 2015	12
1.1. Descripción breve de la empresa.....	12
<i>1.1.1. Misión</i>	<i>12</i>
<i>1.1.2. Visión</i>	<i>12</i>
<i>1.1.3. Objetivos</i>	<i>12</i>
<i>1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.5. Descripción de la dependencia asignada.....</i>	<i>15</i>
1.2. Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	15
<i>1.2.1. Planteamiento del problema</i>	<i>17</i>
1.3. Objetivos de la pasantía.....	20
<i>1.3.1. General</i>	<i>20</i>
<i>1.3.2. Específicos</i>	<i>20</i>
1.4. Descripción de las actividades a desarrollar en la misma	20
<i>1.4.1. Cronograma de actividades</i>	<i>21</i>
Capítulo 2. Enfoques referenciales	23
2.1. Procesos.....	23
<i>2.1.1. Definición</i>	<i>23</i>
<i>2.1.2. Clasificación de los procesos</i>	<i>24</i>
<i>2.1.2.1. Procesos estratégicos</i>	<i>24</i>

	3
2.1.2.2. <i>Procesos operativos o clave</i>	24
2.1.2.3. <i>Procesos de soporte o apoyo</i>	24
2.1.3. <i>Jerarquía de procesos</i>	24
2.1.3.1 <i>Macro proceso</i>	25
2.1.3.2 <i>Proceso</i>	25
2.1.3.3 <i>Sub proceso</i>	25
2.1.3.4 <i>Actividades</i>	26
2.1.4. <i>Catálogo de procesos</i>	26
2.1.5. <i>Gestión por procesos</i>	26
2.1.6. <i>Gestión documental</i>	27
2.2. <i>Enfoque legal</i>	27
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	29
2.3. <i>Presentación de resultados</i>	29
2.3.1. <i>Identificación de procesos de la cooperativa</i>	29
2.3.2. <i>Revisión detallada y clasificación de documentos según tipo de proceso, macro y sub proceso</i>	30
2.3.3. <i>Identificación de cada uno de los perfiles de las partes interesadas que intervienen en los procesos y sub procesos</i>	31
2.3.4. <i>Relación de los documentos según la necesidad de los perfiles de las partes interesadas</i>	34
2.3.5. <i>Investigación y selección de herramienta tecnológica capaz de ejecutar un conjunto personalizado de acciones de manera efectiva, eficiente y eficaz</i>	34

2.3.6. Catálogo de procesos de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel COOFISAM	35
2.3.6.1. Estructura del catálogo de procesos	36
2.3.6.2. Usabilidad del Catálogo de procesos de la cooperativa COOFISAM	39
Capítulo 4. Diagnóstico final	41
Conclusiones	44
Recomendaciones	46
Referencias	47
Apéndices	49

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA COOFISAM.....	16
Tabla 2. Actividades a desarrollar	20
Tabla 3. Cronograma de actividades a desarrollar en la pasantía.....	21
Tabla 4. Normatividad relacionada a la gestión de calidad y procesos.....	27
Tabla 5. Organización del encabezado de la matriz según jerarquización de procesos	36
Tabla 6. Organización del encabezado de la matriz según jerarquización documental	37

Lista de figuras

Figura 1. Estructura organizacional de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel COOFISAM	14
Figura 2. Mapa de procesos COOFISAM.....	29
Figura 3. Jerarquización de la documentación existente en la cooperativa COOFISAM.....	30
Figura 4. Mapa de partes interesadas en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel COOFISAM	31
Figura 5. Ejemplo de uso del catálogo de procesos	39
Figura 6. Ejemplo uso de catálogo de procesos 2.....	39

Lista de apéndices

Apéndice a. Carta de Justificación COOFISAM.....	49
Apéndice b. Imágenes del Catálogo de Procesos COOFISAM	50

Resumen

Con el transcurso del tiempo, el concepto de calidad ha evolucionado desde planteamientos básicos como Inspección de producto final, control de procesos, pasando por el “aseguramiento” de la calidad en la normatividad anterior; en la actualidad ya se hace referencia a la excelencia empresarial en base a la mejora continua.

En nuestro país, las organizaciones hoy en día, trabajan arduamente para mantener la competitividad en los entornos cambiantes de la actividad económica, mediante estrategias efectivas que logren dar ventajas a la empresa y factores que intervengan en el propósito de cumplimiento de este objetivo. Por consecuente, el enfoque y mejoramiento de los procesos internos es fundamental, puesto que, genera cada vez más satisfacción a sus partes interesadas, influyendo así, en el crecimiento, sostenimiento y vanguardismo de las compañías a nivel local y nacional.

COOFISAM, cooperativa de ahorro y crédito del Huila, ha venido expandiéndose con el transcurso de los años generando más historias de progreso, trabajando continuamente en el mejoramiento de sus procesos con el propósito de mejorar la calidad de sus productos y servicios. Sin embargo, existe una problemática en la gestión documental con relación al fácil acceso a los documentos requeridos por las diferentes partes interesadas de la empresa; puesto que, no se encuentran ordenados y clasificados según los procesos de la cooperativa.

En ese orden de ideas y teniendo en cuenta la problemática identificada en la cooperativa, el presente plan de trabajo pasantía tuvo como objetivo principal el Diseño del catálogo de procesos y su caracterización para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa COOFISAM ubicada en garzón, Huila, bajo la norma ISO 9001: 2015.

Para alcanzar el cumplimiento de este trabajo fue necesario realizar un análisis DOFA, para conseguir medir el impacto de las cuestiones internas y externas que pueden influir ya sea positivamente o negativamente a la organización; en el cual se evidenció aspectos a considerar como la legislación y normatividad aplicable a la cooperativas de ahorro y crédito, la competencia desleal y presencia de personal dedicado a préstamos “gota a gota” con menos diligencias, consecuentemente, el riesgo público por temas de seguridad por las que atraviesa el municipio. Aunque lo anterior hace referencia a amenazas que impactan negativamente a la empresa, también se lograron identificar fortalezas y oportunidades que gestionadas estratégicamente podrían ayudar a la cooperativa a fortalecer su competitividad y mantenerse a la vanguardia en el mercado. Por consiguiente, también favorecen los convenios que tiene con instituciones como el Sena, universidades locales y a nivel nacional que contribuyen al fortalecimiento de sus procesos.

Ya determinado este análisis se prosiguió con la metodología de caracterización de cada uno de los procesos y subprocesos, documentación asociada existente e identificación de cada una de las partes interesadas. Posteriormente, se investigó y se seleccionó la herramienta que cumpliera con el propósito del diseño del catálogo, dando cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos y afianzando todo en un documento sólido y fundamentado que aporta y fortalece el SGC de la cooperativa y que contribuye al mejoramiento continuo de la organización frente a las necesidades y expectativas de sus stakeholders.

Introducción

En Colombia, el surgimiento de las cooperativas de ahorro y crédito, es más notable cada día. Dado que son organizaciones del sector financiero que ofrecen gran variedad de productos y servicios a los diferentes sectores económicos, en especial al agrario. Contribuyendo a solucionar de manera eficaz y eficiente las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio sus actividades. Cada una de estas empresas, continuamente se enfrentan a dificultades y retos que resultan debido al entorno dinámico en el cual están inmersas.

En el departamento del Huila, hay aproximadamente 117 cooperativas y organizaciones solidarias, las cuales tienen asociados a casi la mitad de las opitas (más de 456 mil personas), consolidándose así, como uno de los sectores más dinámicos de la economía, impactando en áreas estratégicas como el sector agrario.

La cooperativa de ahorro y crédito San Miguel, COOFISAM, es una empresa pionera en el departamento desde su actividad económica específica. Lleva aproximadamente 60 años en el mercado generando historias de progreso en varios municipios del Huila, Tolima y Caquetá. Sin embargo, para mantenerse en esos primeros lugares se debe trabajar arduamente el mejoramiento continuo, como lo establece la NTC ISO 9001: 2015, y uno de los principios fundamentales es la gestión por procesos, que implementándose debidamente ayuda a las organizaciones a demostrar la capacidad para proporcionar de forma coherente los productos y/o servicios según los requisitos del cliente y reglamentos aplicables.

Desde la ingeniería organizacional se avanza en la implementación y fortalecimiento del SGC, no obstante, debido a su expansión y consolidación empresarial y Siendo la agencia de Garzón Huila su sede principal, tiene un gran compromiso frente a la gestión documental de las demás agencias. Puesto que, desde esa área se proporcionan todos los documentos que hacen parte

de cada uno de los procesos internos de la cooperativa. Sin embargo, aunque los documentos se encuentran registrados con su respectivo código según la dependencia es muy difícil acceder a ellos debido a que se encuentran archivados en un listado maestro y no se pueden filtrar de ninguna manera, lo que incide que la persona que lo requiera tarda mucho tiempo en su búsqueda.

De acuerdo con la problemática anterior, el presente trabajo de pasantías pretende diseñar un catálogo de procesos y su caracterización para el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, manteniendo el enfoque y mejoramiento continuo de los procesos y gestión documental de la cooperativa, con el propósito de mejorar la calidad del servicio frente a las necesidades de las partes interesadas de la cooperativa COOFISAM.

Capítulo 1. Diseño del catálogo de procesos y su caracterización para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa COOFISAM ubicada en Garzón - Huila, bajo la norma ISO 9001: 2015

1.1. Descripción breve de la empresa

COOFISAM, (*Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel*), una cooperativa de ahorro y crédito, sólida, innovadora y confiable, que, junto con su talento humano, acompañan con pasión y sentido social la ruta de progreso de la comunidad asociada, localizada en los departamentos del Huila, Tolima y Caquetá. (COOFISAM, 2023)

“Somos una cooperativa especializada en los servicios de ahorro y crédito. Aquí los asociados son nuestra razón de ser, y se convierten en copropietarios y gestores, quienes pueden acceder a nuestro portafolio y por supuesto a diferentes beneficios sociales” (COOFISAM, 2023)

1.1.1. Misión

Somos la cooperativa comprometida con el desarrollo integral de nuestros asociados, su familia y la comunidad, garantizando soluciones financieras oportunas y beneficios sociales con calidez humana. (COOFISAM, 2023)

1.1.2. Visión

Ser la cooperativa de ahorro y crédito innovadora, preferida por acompañar con pasión y sentido social la ruta de progreso de sus asociados y la comunidad. (COOFISAM, 2023)

1.1.3. Objetivos

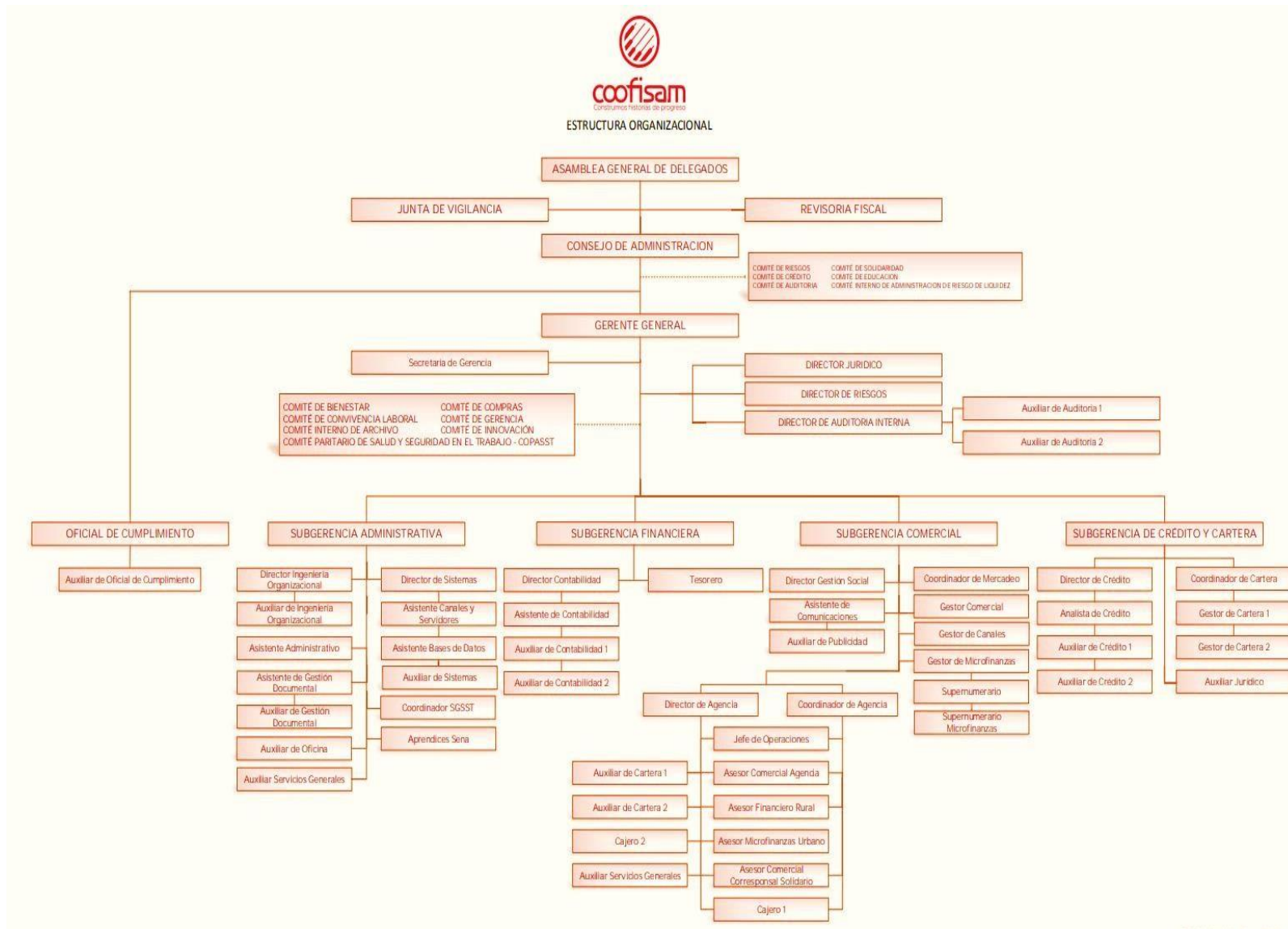
- Establecer una cultura de sostenibilidad que contribuya con la adecuada gestión social para mejorar la percepción de calidad de vida en la comunidad

- Lograr el fortalecimiento patrimonial ubicado a COOFISAM sobre el percentil 25 del sector
- Diversificar fuentes de fondeo con recursos de bajo costo
- Potencializar la base de datos de COOFISAM para garantizar la usabilidad de los servicios financieros y beneficios sociales
- Fortalecer la experiencia del asociado para potencializar el reconocimiento y posicionamiento de COOFISAM
- Generar una cultura que permita gestionar riesgos, para garantizar la sostenibilidad de COOFISAM
- Garantizar servicios integrales, ágiles y oportunos a nuestros asociados
- Generar una experiencia de alto rendimiento en los colaboradores de COOFISAM
- Valoración positiva del Onboarding
- Lograr el 90% de cumplimiento de los objetivos del proyecto (COOFISAM, 2023)

1.1.4. Descripción de la estructura organizacional

La estructura organizacional de COOFISAM está conformada por la asamblea general de delegados, junta de vigilancia y revisoría fiscal, consejo de administración, gerente general y subgerencias administrativa, financiera, comercial crédito y cartera. (COOFISAM, 2023)

Figura 1. Estructura organizacional de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel COOFISAM



Nota: La imagen muestra la Estructura organizacional fuente (COOFISAM, 2023)

1.1.5. Descripción de la dependencia asignada

La dependencia a la cual se asigna a la pasante es en la subgerencia administrativa en el área de ingeniería organizacional en la cual se desarrollan las actividades relacionadas con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de fortalecer dichas actividades mediante los conocimientos y propuestas de la estudiante lo cual permita evaluar la mejora continua de los procesos y guíe la gestión empresarial hacia los objetivos propuestos.

1.2. Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

El área de ingeniería organizacional de COOFISAM se encuentra avanzando en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad tomando como referencia la norma ISO 9001 2015, la cual establece los requerimientos para dicho sistema. Sin embargo, por ser la sede principal de la cooperativa se gestiona toda la documentación de los procesos de todas las subsedes de los otros municipios donde la cooperativa presta sus servicios.

La directora de ingeniería organizacional trabaja en conjunto con su auxiliar, sin embargo, es mucho el trabajo y la gestión de documentos en cuanto a los procesos de la cooperativa, lo cual se genera una carga laboral y hace que no se avance satisfactoriamente. Dentro de esta área, se ha tenido en cuenta recibir estudiantes y aprendices para que realicen su plan de trabajo en el sistema de calidad, pero casi no se presentan pasantes interesados en esta dependencia, y los que han estado no han logrado terminar con éxito el cumplimiento de los objetivos.

Por lo anterior, la implementación y fortalecimiento del SGC no avanza como corresponde, además de otros aspectos como sitios de trabajo inadecuados y falta de equipos

tecnológicos pertinentes para que los pasantes realicen su trabajo y haya un positivo rendimiento en el desarrollo de las tareas asignadas.

Cabe resaltar que la alta dirección debe trabajar en conjunto con los líderes del proceso en cuanto el compromiso y responsabilidad de la cooperativa en garantizar la mejora continua para que se vean los resultados esperados en el sistema de gestión de la calidad.

Tabla 1. Matriz DOFA COOFISAM

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ DOFA	<p>La estructura organizacional de COOFISAM es muy completa</p> <p>Se cumple con la normatividad en la vinculación laboral</p> <p>Profesional capacitado encargado de la ingeniería organizacional</p> <p>Oportunidad a estudiantes del SENA y universitarios para que realicen su pasantía</p>	<p>Distribución de funciones</p> <p>Deficiente manejo en los procesos administrativos</p> <p>Falta de organización en los documentos</p> <p>Falta de organización de Puestos de trabajo para pasantes según su asignación</p> <p>Falta de organización y estrategias para desarrollar con aprendices y pasantes</p> <p>Carga laboral</p> <p>Falta de personal que lidere el proceso</p>
OPORTUNIDADES	FO	DO
<p>Programas de gobierno a nivel nacional y regional</p> <p>Inversión social</p> <p>Precios del café, plátano, entre otros productos de la región.</p> <p>Adquisición e implementación de nuevas tecnologías</p> <p>Asociados jóvenes</p>	<p>El personal está capacitado para el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad</p> <p>Utilizar las nuevas tecnologías como herramientas fundamentales para desarrollar competitividad y posicionamiento en el mercado.</p>	<p>Robustecer la información de la página oficial de la cooperativa para que los clientes puedan tener una información más completa</p> <p>Destinar recursos para la publicidad estratégica para dar a conocer los beneficios de ser parte de la cooperativa</p>

	Aceptar el personal pasante de las diferentes universidades	
AMENAZAS	FA	DA
Legislación y normatividad	Capacitar al personal en competencias laborales y habilidades blandas	Diseño del catálogo de procesos y su caracterización para la mejora del SGC
Competencia desleal		
Surgimiento de nuevos competidores	Diseñar planes estratégicos en beneficio mutuo (empresa-cliente)	Organizar la gestión documental
Riesgo publico		
Riesgos naturales	Mantener actualizados los canales de información para que el cliente conozca la empresa y calidad de servicio	Organización, adecuación y mejoramiento de puestos de trabajo de la mano con SGSST

1.2.1. Planteamiento del problema

Con el transcurso de los años, las organizaciones se enfrentan a grandes retos como la productividad y competitividad para mantenerse en pie y lograr los objetivos que se han propuesto. Por lo tanto, la gestión en las empresas, en la creciente complejidad de sus actividades, incitan al desarrollo de diferentes competencias en el personal y la mejoría de sus recursos tangibles; todo, entrelazado con los logros conseguidos en la gestión por procesos, procurando un mejoramiento continuo, la sistematización de los procesos, participación de los empleados, trabajo en equipo y una cualidad múltiple como es la creatividad.

La calidad de productos y/o servicios constituye un elemento importante en la supervivencia y posicionamiento de las empresas en el mercado. El estudio de la calidad ha evolucionado, de un inicio, centrado en el control de la calidad a, finalmente, la implementación de la Calidad Total y a sistemas de gestión empresariales estrechamente relacionados con la mejora continua. (Cabrera, León, Ledón, DortaI, & Rivera, 2018)

Uno de los propósitos de las diferentes empresas es implementar de manera eficaz un enfoque en procesos, aunque esto requiere de un trabajo arduo de comprensión de sus dimensiones y contexto organizacional. Por ende, (Llanes, Isaac, Moreno, & García-Vidal, 2014) hace énfasis que para mantener un equilibrio y tener una mayor rentabilidad, es imprescindible optimizar el sistema de procesos vinculado a satisfacer al cliente y otras partes interesadas para lograr el reconocimiento de la organización como un todo. Obtener beneficios con la aplicación consecuente de la gestión por procesos, tales como: alinear e integrar los resultados planificados y la capacidad para concentrar los esfuerzos en la eficacia, eficiencia, flexibilidad de esos procesos y contribuir al desempeño coherente de la organización.

Según (Moreno, 2018) menciona que “las estadísticas indican que cada vez son más las empresas que van adoptando sistemas de gestión de calidad basado en procesos, por ejemplo, la implementación de sistemas ISO 9001 ha superado el millón de certificaciones, en el mundo”, y a nivel nacional, también son muchas las organizaciones que ya cuenta con una certificación lo cual ayuda a las organizaciones a demostrar la capacidad para proporcionar de forma coherente los productos y/o servicios según los requisitos del cliente y reglamentos aplicables.

Sin embargo, existen organizaciones que están en el proceso de fortalecimiento del SGC, con el propósito de poder aplicar y conseguir la certificación en un futuro no muy lejano, considerando los beneficios y la contribución a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos.

Este es el caso de COOFISAM, la cual es una cooperativa que ofrece servicios de ahorro y crédito en el departamento del Huila. Durante los últimos años se expandido y consolidado empresarialmente en el territorio Opita; por lo tanto, se evidencio la necesidad de trabajar en el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad tomando como base de referencia la

Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2015, considerando la estructura de alto nivel, bases documentales, la interrelación, enfoque y estandarización de procesos, enfoque basado en riesgos y la compatibilidad de adopción de otras normas fundamentales en el desarrollo sostenible de la organización.

Teniendo en cuenta que, dentro de la cooperativa se maneja un gran flujo de información derivada de las diferentes dependencias, según su estructura organizacional; dicha información no está debidamente organizada según el tipo de proceso, macro proceso, proceso y subproceso en los cuales se clasifican y ordenan todos los “procesos” identificados de acuerdo a su nivel de complejidad. Por lo tanto, no hay eficiencia en el acceso, se presenta confusión y se extravían los documentos; lo cual conlleva a la pérdida de diligencias que se programan en cada una de las dependencias, además de tiempo y dinero. La ausencia de una herramienta eficiente que compile la documentación y la relacione según la necesidad, hace que la tarea de búsqueda y selección se tornen lenta y tediosa por recurrir a buscar en varias carpetas digitales con gran número de documentos que generan contrariedad y agobio.

Por otro lado, la información está a cargo la directora de ingeniería organizacional y su auxiliar, según la estructura organizacional, pero en el momento no se ha designado un empleado para ese cargo. Asimismo, teniendo en cuenta su expansión y consolidación en otros municipios del departamento del Huila, se genera una carga laboral para la ingeniera a cargo, ya que, desde su sede principal en Garzón, se hace la gestión documental para todas las demás sub sedes. Seguidamente, la organización, no ha destinado recursos para contratar más personal que apoye esta dependencia, teniendo en cuenta los convenios que tiene con diferentes universidades y el SENA en tema de pasantías; pero, casi no se presentan estudiantes y aprendices interesados en esta dependencia, y los que han estado no han llegado a culminar su trabajo.

Lo anterior pone en evidencia que no hay un avance considerable que ayude a mejorar la problemática abordada, y tiende a generar conceptos no tan favorables acerca de la calidad de la prestación de los productos y/o servicios que ofrece la cooperativa.

1.3. Objetivos de la pasantía

1.3.1. *General:*

- Diseñar el catálogo de procesos y su caracterización para el fortalecimiento del sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa COOFISAM.

1.3.2. *Específicos:*

- Identificar estratégicamente los procesos y procedimientos de la cooperativa COOFISAM
- Caracterizar los procesos, subprocesos y descripción de procedimientos que se desarrollan en COOFISAM
- Diseñar el catálogo de procesos del SGC para el fortalecimiento y la mejora del desempeño de la cooperativa.

1.4. Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2. Actividades a desarrollar

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar
	Identificar estratégicamente los procesos y procedimientos de la cooperativa COOFISAM	Identificación de procesos de la cooperativa. Revisión detallada de los documentos de cada uno de los procesos y subprocesos.

Diseñar el catálogo de procesos y su caracterización para el fortalecimiento del sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa COOFISAM	Caracterizar los procesos, subprocesos y descripción de procedimientos que se desarrollan en COOFISAM	Identificación de cada uno de los perfiles de las partes interesadas que intervienen en los procesos y sub procesos. Clasificación de documentos según tipo de proceso, macro y sub proceso. Relación de los documentos según la necesidad de los perfiles de las partes interesadas
	Diseñar el catálogo de procesos del SGC para el fortalecimiento y la mejora del desempeño de la cooperativa.	Investigación sobre herramientas tecnológicas capaces de ejecutar un conjunto personalizado de acciones. Selección de la herramienta efectiva, eficiente y eficaz. Elaboración del catálogo para compilar Tipo de proceso, macroproceso, procesos y subprocesos de la cooperativa

1.4.1. Cronograma de actividades

Tabla 3. Cronograma de actividades a desarrollar en la pasantía

ACTIVIDADES	MES I	MES II	MES III	MES IV
Identificación de procesos de la cooperativa.				
Revisión detallada de los documentos de cada uno de los procesos y subprocesos.				
Identificación de cada uno de los perfiles de las partes interesadas que intervienen en los procesos y sub procesos.				
Clasificación de documentos según tipo de proceso, macro y sub proceso.				

Relación de los documentos según la necesidad de los perfiles de las partes interesadas.		
Investigación sobre herramientas tecnológicas capaces de ejecutar un conjunto personalizado de acciones.		
Selección de la herramienta efectiva, eficiente y eficaz.		
Elaboración del catálogo para compilar Tipo de proceso, macroproceso, procesos y subprocesos de la cooperativa		

Capítulo 2. Enfoques referenciales

En las diferentes organizaciones los procesos son uno de los elementos más importantes en la gestión, especialmente cuando se tiene como base de referencia la adopción la norma de calidad. Estos son considerados como base operativa, y actualmente en muchas empresas son la base estructural consiguiendo así, la eficacia en sus actividades.

2.1. Procesos

2.1.1. Definición

Según (Harrington, 1993) “Es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno”, considerando esto, se puede definir como actividades encaminadas y entrelazadas a generar un valor agregado.

La Norma técnica colombiana, un proceso es un conjunto de actividades que tienen relación entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en elementos de salida. En los procesos pueden intervenir tanto partes internas como externas, teniendo en cuenta en todo momento a los clientes (INCONTEC, 2015).

Según (Barrios-Hernández, Salinas, & Olivero-Vega, 2019) “un proceso es un conjunto de actividades y procedimientos que interactúan de forma sinérgica, lógica y secuencialmente para transformar unos insumos (inputs) en una salida (outputs) para crear valor y satisfacer una necesidad puntual del entorno”. En ese orden de ideas podríamos definir proceso como un conjunto de actividades que a través de unas entradas realizan un procedimiento de transformación agregando valor a un producto ofrecido o un servicio prestado.

2.1.2. Clasificación de los procesos

La clasificación de los procesos se acoge en tres grupos, procesos estratégicos, procesos productivos, operativos o bien llamados misionales y procesos de soporte o apoyo.

2.1.2.1. Procesos estratégicos. Son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección o por otras entidades. Se dirigen a definir u controlar los objetivos que persigue la organización, sus políticas y sus estrategias. Muy relacionados con la misión y visión de la empresa. Exigen el compromiso de las personas del centro con esos objetivos convertidos en estratégicos (Mayo, 2010). Por lo general se ciñen mucho de leyes y normas aplicables a cada organización.

2.1.2.2. Procesos operativos o clave. Permiten generar el producto o servicio que se da a sus clientes o usuarios de la organización, persiguen el objetivo final de la empresa. Son procesos que se refieren a diferentes áreas de la organización en cuanto servicio o producto y tienen impacto en las “partes interesadas” creando valor añadido para éstas. Son las actividades esenciales del centro, su razón de ser (Mayo, 2010). Estos son los más importantes, pero dependen de otros para lograr el cumplimiento de sus objetivos misionales.

2.1.2.3. Procesos de soporte o apoyo. Según (Mayo, 2010) estos “dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza la organización o una parte de ella. Suelen estar dentro de una función y se dirigen al personal interno”. La función principal de estos procesos es brindar los recursos necesarios para que la operación de la organización sea eficiente y eficaz logrando así, el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.1.3. Jerarquía de procesos

Hace referencia a una representación global, ya definida, de los procesos que desarrolla la organización en su conjunto. Según (Harrington, 1993) “la jerarquía de los procesos está dada en base a su complejidad, es decir en base a las actividades ordenadas sistemáticamente que posee el proceso y que si falta alguna afectaría crucialmente al resultado final”. Teniendo en cuenta esto, se podría decir que es un sistema que organiza los procesos según su nivel de complejidad, pero que para la gestión documental de las empresas podría ser una herramienta de mucha utilidad.

De acuerdo a lo que mencionan algunos referentes, se dice que se construye por 4 o 5 niveles según los criterios que establezcan las diferentes empresas; y se agrupan de acuerdo a su complejidad. En ese orden de ideas, tenemos los macroprocesos, procesos, sub procesos y actividades y tareas específicas.

Teniendo en cuenta lo anterior se definen de la siguiente manera:

2.1.3.1 Macro proceso. Según (Cuaran & Monteros, 2014) “Es el gran proceso, que abarca un conjunto de procesos relacionados entre sí y que interactúan mutuamente”. Dicho de esta manera, desde el punto de vista macro se comprende que los procesos son las actividades claves para direccionar la organización.

2.1.3.2 Proceso. Para (Cuaran & Monteros, 2014) “hace referencia al conjunto de actividades interrelacionadas entre sí para la transformación del producto”.

2.1.3.3 Sub proceso. (Cuaran & Monteros, 2014) dice que “son procesos más pequeños y detallados que se encuentran dentro de un proceso, es decir son la secuencia lógica de los procesos y contribuyen a la realización de los mismos”

2.1.3.4 Actividades: (Cuaran & Monteros, 2014) refieren que “las actividades a las cosas o acciones que deben hacerse, su nivel inferior son las tareas específicas que cada responsable del proceso debe ejecutar”.

En relación a lo mencionado anteriormente, la jerarquización permite a las empresas tener una organización de sus procesos según su complejidad, proporcionándole una herramienta eficiente y eficaz, que desde el punto de calidad puede ser muy útil en la gestión de los procesos y gestión documental.

2.1.4. Catálogo de procesos

En la organización documental que realizan las empresas actualmente, se evidencia la implementación de herramientas que facilitan el acceso a los documentos requeridos según los tipos de procesos de las empresas. Según la (Alcaldía de Quito, 2014) el catálogo “constituye el repositorio central de procesos y su jerarquía respectiva, a través de este insumo se identificarán los procesos comunes y se procederá a graficarlos en la cadena de valor conforme los macroprocesos establecidos”. Es decir, es una herramienta que clasifica los procesos con su jerarquía y que conforme a las diferentes necesidades y metodologías se pueden adaptar a las organizaciones.

2.1.5. Gestión por procesos

Para fomentar y mantener la mejora continua en las organizaciones, se debe tener en cuenta la gestión por procesos o también llamada gestión basada en procesos, que no es más que una técnica de progreso incesante afín de las actividades que se realizan en las empresas en relación a la prestación de un producto o servicio.

La Gestión basada en los procesos, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, desde el primer contacto con el potencial cliente, hasta después

de que recibió el producto o servicio, para optimizarlas satisfaciendo cada vez mejor sus necesidades y expectativas (...). Además, es una herramienta que, en su aplicación, debe generar un cambio en la filosofía y mentalidad del trabajo de las organizaciones (Mallar, 2010); que, perpetrada de la manera correcta, traerá eficiencia, eficacia y efectividad en relación a razón de ser de las empresas.

2.1.6. Gestión documental

Independientemente del tamaño o sector económico de las diferentes organizaciones, la gestión documental es una necesidad inherente en la actividad empresarial. Según (Russo, 2009) “es el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”. Estudios anteriores, afirman que la gestión de documentos es fundamental y de gran relevancia en los procesos administrativos de las compañías. El éxito de las empresas está condicionado a la efectividad de sus sistemas de gestión, donde la incorporación de sistemas de gestión documental, orientados al manejo correcto y oportuno de sus recursos y decisiones, que por su importancia deben recorrer transversalmente el resto de los procesos de la empresa e integrarse a toda su dinámica de gestión (Ruiz-González, 2016). Es por ello que, la aplicación correcta de ésta, permite a las organizaciones mantener una mejora continua, optimizando considerablemente lo referente a la información documentada ya sea de forma digital o física, garantizando la gestión de los procesos en relación al fácil acceso a la documentación según la necesidad, lo cual brinda una satisfacción a sus partes interesadas.

2.2. Enfoque legal

Las bases legales sustentadas en este trabajo de pasantía son las siguientes:

Tabla 4. *Normatividad relacionada a la gestión de calidad y procesos*

Empresa: Cooperativa de ahorro y crédito San Miguel – COOFISAM

Norma	Descripción
NTC ISO 9000:2015	Definiciones y Fundamentos: Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000
NTC ISO 9001:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos: Es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios, para así conseguir la satisfacción del cliente
NTC ISO 9004: 2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño: Esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente.
NTC ISO 19011 :2018	Directrices para la auditoría ambiental, seguridad y salud en el trabajo y de la calidad: Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos
GTC-ISO 10006:2018	Gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la calidad en proyectos
GTC-ISO 10005:2019	Sistema de gestión de la calidad. Directrices para los planes de calidad
GTC-ISO 10013:2021	Sistemas de gestión de la calidad. Orientación para la información documentada

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

Para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y mejora continua de los procesos de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel y, teniendo como base la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, se formularon unos objetivos específicos con sus respectivas actividades dirigidas al diseño de un catálogo de procesos para COOFISAM, con el propósito de contribuir a la satisfacción de sus respectivas partes interesadas.

2.3. Presentación de resultados

2.3.1. Identificación de procesos de la cooperativa

Se presenta el mapa de procesos y sus interrelaciones, establecido desde el área de ingeniería organizacional de la Cooperativa de ahorro y crédito San Miguel COOFISAM.

Figura 2. Mapa de procesos COOFISAM



Nota: Fuente tomado de (COOFISAM, 2023).

La imagen anterior, muestra que en la Cooperativa COOFISAM se han establecido los siguientes macroprocesos: Procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de evaluación y control y procesos de apoyo.

Dentro del macro proceso estratégico encontramos los siguientes procesos: gestión gerencial y gestión financiera.

A sí mismo, los procesos que conforman el macro proceso misional son: Gestión comercial, gestión social, gestión de crédito y cetera.

Seguidamente, los procesos que hacen parte del macroproceso de evaluación y control son: Gestión de riesgos, gestión oficial de cumplimiento y gestión auditoría interna.

El macro proceso de apoyo está conformado por los procesos de gestión administrativa y gestión jurídica.

2.3.2. Revisión detallada y clasificación de documentos según tipo de proceso, macro y sub proceso.

Se realizó la revisión detallada de la documentación existente en cada uno de los macro procesos, procesos y subprocesos de la cooperativa COOFISAM, a su vez se organizó definiendo la siguiente jerarquía según la NTC ISO 9001:2015.

Figura 3. Jerarquización de la documentación existente en la cooperativa COOFISAM



Nota: La imagen muestra la jerarquización documental existente en la cooperativa.

Durante el proceso de revisión de la documentación se estableció que la cooperativa cuenta con manuales, planes, procedimientos, instructivos, formatos, guías, reglamentos y documentos de soporte. Cabe resaltar que la empresa está en el proceso de diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad, por consiguiente no todos los procesos cuentan con la jerarquización documental completa anteriormente mencionada.

2.3.3. Identificación de cada uno de los perfiles de las partes interesadas que intervienen en los procesos y sub procesos.

Figura 4. Mapa de partes interesadas en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel COOFISAM



La imagen anterior detalla los stakeholders, dentro de los cuales encontramos el estado colombiano, las comunidades, la fundación COOFISAM, los asociados, empleados, organismos de control, contratistas y terceros, aliados estratégicos y proveedores.

El Estado colombiano, hace parte del contexto organizacional de la cooperativa dada su ubicación geográfica en el departamento Huila, municipio de Garzón. Los gobiernos locales como nacionales, son partes interesadas directas, ya que recaudan dinero a través de impuestos como el IVA, el impuesto de sociedades, entre otros.

Las comunidades son sumamente importantes como parte interesada de la cooperativa COOFISAM, dado que, hacen parte del entorno externo de la organización. En este caso el sector agropecuario es el que más impacto tiene frente a la organización, por la razón que la base

de sus inicios como empresa frente a la necesidad del apalancamiento económico de la región. El departamento es de vocación agropecuaria, evidenciado por el aporte de recursos brutos en el 2021 por encima de los 4.6 billones de pesos, donde sobresalen los renglones como la caficultura, la piscicultura, el frijol, el cacao, los cereales, la caña-panela, ganaderías y demás.

La FUNDACOOFISAM es una fundación donde de promueve e incentiva la institucionalidad de la cooperativa a través de planes, programas y proyectos educativos, sociales culturales y ambientales, generando un impacto positivo al contexto organizacional de la empresa.

Los asociados, son la razón de ser de la cooperativa. Son copropietarios gestores y beneficiarios.

Los empleados son parte fundamental de la cooperativa, hacen parte del entorno interno, trabajan arduamente para mantener la cooperativa en la vanguardia en un mercado dinámico. Es importante mencionar que en su gran mayoría también son asociados de la cooperativa.

Los organismos de control como grupo de interés de la cooperativa, los encontramos tanto en el entorno externo como la superintendencia de la economía solidaria adscrita al Ministerio de hacienda y crédito público, y en el entorno interno Asamblea general de delegados, consejo de administración, la junta de vigilancia y fondo de empleados.

Los Contratistas y terceros, son grupos de interés del entorno externo de la organización. Los cuales prestan sus servicios según las necesidades y convenios de la cooperativa.

Los Aliados estratégicos hacen parte del entorno externo de COOFISAM, que impactan positivamente la organización mediante la relación para obtener beneficio mutuo. Para el caso la

cooperativa trabaja muy de la mano con empresas del sector salud y sector turístico el cual está en bastante crecimiento dado el lanzamiento de la “Ruta Mágica del Café”.

Los Proveedores son grupos de interés externo de la cooperativa, pueden ser personas naturales o jurídicas que proporcionan un producto o servicio a la empresa impactando positivamente su contexto organizacional. En este grupo podemos encontrar las empresas encargadas de generar la dotación de seguridad de sus empleados.

2.3.4. Relación de los documentos según la necesidad de los perfiles de las partes interesadas

Teniendo en cuenta la necesidad de los perfiles de cada una de las partes interesadas de la cooperativa COOFISAM, se relaciona la jerarquía documental identificada anteriormente (ver figura 3). La cual será tomada y enlazada directamente dentro de la herramienta que se elija para el diseño del catálogo de procesos.

2.3.5. Investigación y selección de herramienta tecnológica capaz de ejecutar un conjunto personalizado de acciones de manera efectiva, eficiente y eficaz.

Para la selección de la herramienta tecnológica eficiente, eficaz y efectiva para el diseño del catálogo de procesos se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- Versatilidad
- Optimización de tiempo de manipulación y procesamiento de datos
- Que permita el análisis de grandes volúmenes de datos
- Que admita importar datos a otros programas relacionados
- Que permita el trabajo en equipo

Teniendo en cuenta lo anterior, para el diseño del catálogo de procesos de la cooperativa COOFISAM se eligió el programa Excel desarrollado por Microsoft y pertenece a la suite de

Office, herramienta avanzada de análisis y visualización de datos. Por consiguiente, cumple totalmente con los criterios establecidos anteriormente.

2.3.6. Catálogo de procesos de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel COOFISAM

El objetivo del presente trabajo fue Diseñar el catálogo de procesos y su caracterización para el fortalecimiento del sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa COOFISAM; este, se esbozó en una matriz en Excel de doble entrada enlazado con un documento base “listado maestro de documentos” para su respectiva codificación y acceso directo a documento específico; ambos, definidos por un conjunto de filas y otro por columnas con un sistema de filtrado especial, lo cual permitió organizar la información documental por procesos existente hasta el momento; de tal manera que sea más eficiente y eficaz.

La intencionalidad del diseño de esta herramienta se centró en brindar una solución efectiva a la problemática de accesibilidad y organización documental de cada uno de los procesos de la Cooperativa, consiguiendo que las partes interesadas logaran analizar, comprender y acceder fácilmente a la información según fueran sus necesidades y expectativas, con el propósito de trabajar en la gestión por procesos y el mejoramiento continuo de la cooperativa.

El catálogo de procesos, es una herramienta fundamental que hará parte del SGC de la cooperativa bajo los lineamientos de la norma GTC ISO 9001 de 2015, lo cual evidencia que se está trabajando en el enfoque a procesos y la gestión documental para la mejora continua de la organización, dado que es una empresa muy influyente en cuanto a su innovación, educación financiera y aporte en la construcción del tejido social en varias regiones de los departamentos de Huila, Tolima y Caquetá.

En ese orden de ideas, con el diseño de este instrumento, se espera contribuir al mejoramiento y fortalecimiento del SGC de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel COOFISAM, logrando una eficiencia en la gestión por procesos desde la subgerencia administrativa y su área de ingeniería organizacional proporcionándole una mejor accesibilidad a la documentación que es requerida de manera continua en cada uno de sus procesos y por parte de sus respectivas partes interesadas.

2.3.6.1. Estructura del catálogo de procesos

Para definir la estructura del catálogo de procesos, se tuvo en cuentas varios aspectos, entre ellos:

- La selección de la herramienta (Excel)
- El mapa de procesos de la cooperativa (estratégicos, misionales y de apoyo)
- La jerarquía documental existente en el SGC (manuales, instructivos, procedimientos, etc.)
- Mapa de las partes interesadas o grupos de interés (stakeholders)

Según lo anterior, la distribución de cada uno de estos aspectos se encuentra relacionados en una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cual es la jerarquía de procesos, jerarquía documental del SGC y la relación con cada una de las partes interesadas de la cooperativa. A continuación, se presenta la estructura mencionada.

Tabla 5. Organización del encabezado de la matriz según jerarquización de procesos

MACRO PROCESO (TIPO DE PROCESO)	GESTIÓN (PROCESO)	SUBPROCESO	ACTIVIDAD

Como se observa en la tabla anterior, de esta manera se organizó el encabezado de la jerarquización de los procesos de COOFISAM. Dentro de los macro procesos se ubicarán los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

En la celda de gestión “proceso”, se ubicarán, por ejemplo, gestión gerencial, gestión financiera, gestión comercial, gestión documental, gestión de la contabilidad, gestión de control interno, entre otras.

En la siguiente casilla se ubicarán los subprocesos derivados de los procesos iniciales. Teniendo como ejemplo, proceso de presupuesto, liquidez, pagos, adquisiciones, libranzas, reportes Bancóldex, entre otros.

En la celda siguiente se ubicará la actividad relacionada con el macro proceso, proceso y subproceso consecutivamente. En relación a esto, como ejemplo serían las siguientes actividades; conciliación bancaria, beneficios a empleados, cuentas por cobrar, impuesto al patrimonio, minuta de libranza, recaudos, entre otras.

Seguidamente se presentará el encabezado para la jerarquización documental establecida en la cooperativa.

Tabla 6. Organización del encabezado de la matriz según jerarquización documental

MANUAL	CÓDIGO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	CÓDIGO	PARTICIPANTES
PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	CÓDIGO	PARTICIPANTES
INSTRUCTIVO	CÓDIGO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	CÓDIGO	PARTICIPANTES

FORMATO	CÓDIGO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	CÓDIGO	PARTICIPANTES
----------------	---------------	------------------------------------	---------------	----------------------

PLAN	CÓDIGO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	CÓDIGO	PARTICIPANTES
-------------	---------------	------------------------------------	---------------	----------------------

GUÍA	CÓDIGO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	CÓDIGO	PARTICIPANTES
-------------	---------------	------------------------------------	---------------	----------------------

REGLAMENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	CÓDIGO	PARTICIPANTES
-------------------	---------------	------------------------------------	---------------	----------------------

DOCUMENTOS DE SOPORTE	CÓDIGO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	CÓDIGO	PARTICIPANTES
----------------------------------	---------------	------------------------------------	---------------	----------------------

OBSERVACIONES

Para esta segunda parte del catálogo se organizó conforme a la jerarquización documental con la que cuenta la cooperativa hasta el momento. La cual está compuesta por manuales, procedimientos, instructivos, formatos, planes, guías, reglamentos y documentos de soporte. Cada uno de ellos con su respectiva codificación según el proceso.

Cada tipo de documento cuenta con casillas de su respectiva identificación y codificación, documentos relacionados y los participantes “cargo”, según sea el interés.

El espacio de observaciones se estableció para dejar apreciaciones y sugerencias frente a los hallazgos encontrados en la revisión y organización de los documentos. Lo anterior hace referencia a encomiendas frente a errores de escritura y estructura, actualizaciones, documentos extraviados, pendientes de aprobación, pendientes de incluir en el listado maestro de documentos y demás temas relacionados a recomendaciones para el mejoramiento continuo.

2.3.6.2. Usabilidad del Catálogo de procesos de la cooperativa COOFISAM

En relación al uso del catálogo de procesos se estableció un sistema de filtrado especial en cada uno de los encabezados tanto de jerarquización documental como de procesos, esta última por ser la parte principal cuenta con inmovilización de paneles en estilo L invertida, lo cual permite mejor la navegación en la “matriz” o catálogo. De esta manera, la parte interesada puede filtrar desde el macro proceso, proceso, sub proceso o actividad específica; y, de igual forma según el tipo de documentación requerida, o simplemente filtra su cargo y/o “participación” para que la herramienta le proporcione de manera fácil y eficiente la toda información documental relacionada. Por consiguiente, en la cual solo dando clic en la codificación del documento lo direccionara directamente a la visualización en el listado maestro documental de la cooperativa.

Figura 5. Ejemplo de uso del catálogo de procesos



Figura 6. Ejemplo uso de catálogo de procesos 2



Por otra parte, y en modo suspicaz, se establecieron mecanismos de bloqueo del libro frente a la edición del mismo, lo cual previene que sea modificado al momento de que la parte interesada este realizado su búsqueda. Por consiguiente, solo el personal del área de ingeniería organizacional puede realizar cambios en dicho catálogo. De esta manera se garantiza la autenticidad y efectividad de la herramienta.

Capítulo 4. Diagnóstico final

En relación a las actividades indicadas en el presente plan de trabajo y alcanzadas mediante mi compromiso como pasante en la Cooperativa de ahorro y crédito San miguel COOFISAM, se puede diagnosticar lo siguiente:

En primera estancia, el acercamiento e investigación de lo relacionado frente a la historia y trayectoria que ha tenido la cooperativa en más de 61 años de experiencia en el sector cooperativo y solidario. Conociendo todo su contexto organizacional en los entornos tanto externo como interno, sus partes interesadas y su desempeño en el mercado dinámico en el cual participa actualmente. Además de indagar profundamente sobre su expansión en nuevos departamentos como el Tolima y Caquetá mediante nuevas agencias y corresponsales solidarios, y teniendo en cuenta que su sede principal de operaciones es la agencia ubicada en el municipio de Garzón Huila.

Dada esta magnitud, fue mi primer reto familiarizarme con la cooperativa y sus respectivas actividades y razón social. Conociendo su estructura organizacional y área específica donde realizaría mi trabajo como pasante. De esta manera, mi asignación y apoyo fue al área de ingeniería organizacional dado al conocimiento adquirido en la especialización, buscando el fortalecimiento al SGC que viene desarrollando la empresa con el propósito de mejorar continuamente y mantenerse pionera en su sector económico en el que participa.

Por ende, lo siguiente fue brindar una solución a la problemática que tenía la cooperativa frente a la organización y accesibilidad a la documentación del SGC. Dado esto, desde el área de ingeniería se propuso realizar un catálogo de procesos, el cual sería la herramienta que organizaría y clasificaría la información documentada del SGC.

A partir de esta propuesta se empezó a indagar sobre la implementación del “catálogo de procesos” a nivel nacional e internacional. Fue un poco compleja la búsqueda de literatura, dado que casi no se ha realizado este tipo de herramienta en los sistemas de gestión de la calidad en el mundo. Sin embargo, se encontraron referentes extranjeros en donde se ha hecho y ejecutado este instrumento proporcionando un mejoramiento significativo en cada uno de sus procesos en las diferentes organizaciones.

De esta manera, el siguiente reto fue investigar que herramienta tecnológica se podría utilizar para realizar dicho catálogo, dada la complejidad y cantidad de información documentada que se maneja en el SGC de la cooperativa. Por esta razón, se establecieron unos criterios de cumplimiento para la selección eficiente y eficaz de dicho instrumento compilatorio.

En ese orden de ideas, el aporte realizado a la Cooperativa de ahorro y crédito San Miguel COOFISAM, en el proceso de pasantía, se efectuó desde su área de ingeniería organizacional, en la cual se contribuyó con el diseño de una herramienta que organizara la documentación existente del SGC hasta el momento, además que facilitara el acceso a ella según la necesidad de sus partes interesadas.

Por ello, se trabajó en la jerarquización de los procesos y jerarquización documental. Seguidamente, se efectuó la revisión en detalle de dicha documentación y la relación frente a las partes interesadas de la cooperativa, logrando así, su orden y clasificación según el tipo de proceso.

Ya teniendo todo lo anterior, se procedió al diseño el catálogo de procesos y su caracterización como herramienta compilatoria, facilitadora y complementaria para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la cooperativa; En la cual se trabajó con mucha dedicación con el propósito del mejoramiento continuo de la cooperativa.

El trabajo realizado marca un antes y un después en la gestión documental de la calidad, puesto que, la implementación del catálogo de procesos en la cooperativa ha cumplido con las expectativas iniciales, brindando una mejor clasificación y rápida accesibilidad a la información según el perfil de cada una de sus partes interesadas, mejorando así, de manera retórica la gestión por procesos y por ende contribuyendo a mantener la satisfacción de sus partes interesadas.

Finalmente, se puede afirmar que se cumplió satisfactoriamente con el objetivo del plan de trabajo, por ello se puede enfatizar que el proceso de pasantía ha sido provechoso al máximo, tanto para la cooperativa COOFISAM, la cual ahora cuenta con un recurso innovador dentro de sus SGC; el cual aporta significativamente a la gestión por procesos y mejoramiento continuo de la organización; en mi caso, es de resaltar que el tiempo trascendido en el desarrollo del trabajo fue la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la especialización, lo cual enriquece el saber del estudiante mediante el constructivismo social otorgando experiencia en el desarrollo de actividades relacionadas con los sistemas de gestión integral HSEQ.

Conclusiones

Para el plan de trabajo de pasantía se definieron unos objetivos; general y específicos, y de acuerdo a su cumplimiento se concluye lo siguiente:

Según el diagnóstico inicial, COOFISAM se está fortaleciendo por el avance que ha tenido frente a al diseño e implementación del SGC, con el propósito de llegar a obtener su certificación en aras de trabajar arduamente para satisfacer las necesidades de sus partes interesadas. Se evidencia el progreso frente al establecimiento de su estructura organizacional, mapa de procesos y asignación de sus respectivos líderes.

Se evidencio que la cooperativa no ha realizado un análisis DOFA, para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, teniendo en cuenta que se pueden determinar las estrategias para minimizar o maximizar el impacto en la organización. Por otra parte, no se ha realizado la respectiva caracterización de los procesos, no encontró un documento que relacione el grado de formalización y actualización de metodologías de trabajo para el desarrollo de las actividades; teniendo en cuenta los puntos claves a controlar y si se han tomado las medidas necesarias para hacerlo, determinar si dichos controles se aplican de forma sistemática o si por el contrario se realizan de manera ocasional.

Frente a la documentación se estableció desde el trabajo de pasantía la jerarquización de documentos, encontrando que la cooperativa ha avanzado en el diseño e implementación de Manuales, planes, procedimientos, instructivos, formatos, guías, reglamentos y documentos de soporte. Sin embargo, muchos de los procesos no cuentan con esta jerarquización de documentos completa y actualizada.

Durante el desarrollo de la pasantía se logró apreciar el compromiso de la cooperativa en avanzar en el diseño e implementación del SGC, sin embargo, hay mucho trabajo por hacer para el fortalecimiento del mismo, además de concientizarse de que para mantenerse competitivos deben garantizar una coherencia entre sus principios organizacionales y su misión. Finalmente se puede concluir que el diseño del catálogo de procesos contribuyó a identificar muchas oportunidades de mejora en la gestión por procesos e información documentada frente al avance que lleva el SGC de la cooperativa COOFISAM.

Recomendaciones

- a. Realizar la contratación del auxiliar de ingeniería organizacional para que apoye en la implementación y fortalecimiento del sistema de gestión de calidad.
- b. Se recomienda realizar un análisis DOFA, el cual ayuda a evaluar la posición actual en el mercado y tomar decisiones informadas sobre el futuro. Al evaluar las fortalezas y debilidades de la cooperativa, se puede determinar qué áreas necesitan mejorar y dónde pueden destacarse. También implementar una matriz de partes interesadas y su respectivo seguimiento con el objetivo de identificar sus necesidades y expectativas.
- c. Proporcionar a los aprendices SENA y pasantes de universidades, sitios de trabajo y equipos adecuados para el desarrollo de sus pasantías.
- d. Realizar la caracterización de los procesos ya facilita la descripción, gestión y control de los Procesos a través de la identificación de sus elementos esenciales. Además, permite una comprensión cabal del objetivo de cada proceso y los aspectos clave de cómo debe ejecutarse definiendo el grado de formalización y actualización de metodologías de trabajo para el desarrollo de las actividades.
- e. Se recomienda a la cooperativa realizar un instructivo para la elaboración de los documentos de cada uno de los procesos.
- f. Realizar una revisión minuciosa de los documentos para unificación de color, tipo de fuente, formatos, entre otros; además, de corrección de ortografía y redacción.
- g. Revisión y actualización de los documentos según sea la necesidad y tiempos establecidos.

Referencias

- Alcaldía de Quito. (2014). *Instructivo cadena de valor*. Obtenido de https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Comisiones%20del%20Concejo/Planificaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica/Informe%20PWC/2.%20MRSPROCESSSI/Productos%20MRPROCESSI/FASE%202%20MODELO%20DE%20PS%20y%20AP%20MDMQ/2.5%20Cat%C3%A1logo%20de%20procesos/2%205%20
- Barrios-Hernández, K. d., Salinas, J. A., & Olivero-Vega, E. (19 de 04 de 2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional*. Barranquilla , Colombia .
- Cabrera, H. R., León, A. M., Ledón, R. A., Dorta, R. L., & Rivera, D. N. (2018). Modelo para la mejora de procesos en contribución a la integración de sistemas . *Artículo original calidad* , 15-23.
- COOFISAM. (2023). *Coofisam* . Obtenido de construimos historias de progreso: www.coofisam.com
- COOFISAM. (2023). *Personas* . Obtenido de trayectoria-historica: <https://www.coofisam.com/personas/conocenos/trayectoria-historica/>
- Cuaran, E., & Monteros, K. (2014). Levantamiento, mejora y estandarización de los procesos con notación BPMN en un hotel cuatro estrellas de la ciudad de Quito. Quito, Ecuador .
- Harrington, H. J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Editorial Mc. Graw. México: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana .

- INCONTEC. (23 de 09 de 2015). *ecollection-icontec*. Obtenido de sibdigita: <https://ecollection-icontec-org.sibdigital.ufpso.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=92E41585E6B35FD3AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=>
- Llanes, M., Isaac, C. L., Moreno, M., & García-Vidal, G. (06 de 09 de 2014). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1815-59362014000300002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Mallar, M. A. (2010). *recursos.educoas.org*. Obtenido de la gestión basada en los procesos: desarrollo de una : desarrollo de un metodología para su implantación y aplicación actual en las organizaciones organizaciones educativas:
<https://recursos.educoas.org/sites/default/files/11921.pdf>
- Mayo, I. C. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8.
- Moreno, G. S. (2018). Organización empresarial empleando un sistema de gestión de calidad basado en norma ISO 9001:2015. *Trabajo de Grado*. GUAYAQUIL , ECUADOR.
- Ruiz-González, M. y.-V.-B. (2016). MOPIGD: Modelo para la implementación de la gestión de documentos en el sistema empresarial cubano . *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 53.
- Russo, P. (2009). Gestión Documental en las Organizaciones. En P. Russo, *Gestión Documental en las Organizaciones* (pág. 104). Barcelona : Uoc (Universitat Oberta De Catalunya) .

Apéndices

Apéndice a. Carta de Justificación COOFISAM




Garzón, 30 de junio de 2023.

Señores
JURADOS Y COMITÉ CURRICULAR
Esp. Sistemas de Gestión Integral HSEQ
UFPSO

Asunto: PTSI-01 Política General de Seguridad de la Información COOFISAM

En relación con el producto entregado por la estudiante MERLLY YOHANA BORRERO ALMARIO, en la actividad de desarrollo de su plan de trabajo pasantías, denominado "**CATÁLOGO DE PROCESOS**" para el área de ingeniería organizacional, nos permitimos comunicar que, por temas de Política General de Seguridad de la Información de la cooperativa, no se permite la visualización total del catálogo por personal externo. Sin embargo, se da testimonio que la pasante cumplió en su totalidad con la entrega del producto requerido.



LUZ ANGELA MARTÍNEZ AGUDELO
DIRECTORA DE INGENIERÍA ORGANIZACIONAL

IMPRESO EN COOFISAM

PGAD-32 / V.03 / 01-01-2023



¡Conoce nuestras oficinas!

☎ 608 833 2306 - 608 833 3606
🌐 www.coofisam.com
📱 @Coofisam

Apéndice b. Imágenes del Catálogo de Procesos COOFISAM

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	TIPO DE PROCESO	GESTIÓN	PROCESO	ACTIVIDAD	MANUAL	CÓDIGO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	CÓDIGO	PARTICIPANTES	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	DOCUMENTOS RELACIONADOS
	Estratégico	Financiera	Caja	Arqueo								
	Estratégico	Contabilidad	Reportes	Estados financieros	Estados Financieros	MACT-01			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Cuentas	Efectivo y Equivalentes	Manual de Políticas Contables	MACT-02	Manual de Caja y Tesorería Manual de Inversiones Manual de administración del Sistema de Riesgo de Liquidez	MATE-01 MACT-03 MAFI-04	Director de contabilidad Subgerencia financiera			
	Estratégico	Contabilidad	Inversiones	Estados financieros	Manual de Políticas Contables	MACT-03			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Inversiones	Medición de propiedades	Propiedad de Inversión	MACT-04			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Estados financieros	Intangibles	Manual de Políticas Contables intangibles	MACT-05			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Estados financieros	Depositos de ahorro y otros pasivos	Depósitos de Ahorro y Otros Pasivos Financieros	MACT-06			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Estados financieros	Obligaciones financieras	Obligaciones Financieras	MACT-07			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Estados financieros	Provisiones	Pasivos Estimados y Provisiones	MACT-08			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Estados financieros	Patrimonio	Patrimonio	MACT-09			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Estados financieros	Ingresos	Ingresos Ordinarios	MACT-10			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Estados financieros	Propiedades, planta y equipo	Propiedad Planta y Equipo	MACT-11			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Estados financieros	Estados financieros	Importancia Relativa y Materialidad	MACT-12			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Estados financieros	Cuentas por cobrar	Cartera de Crédito y Otras Cuentas por Cobrar	MACT-13			Director de contabilidad			
	Estratégico	Contabilidad	Estados financieros	Beneficios a empleados	Tratamiento Contable Beneficios a Empleados	MACT-14			Director de contabilidad			

TIPO DE PROCESO	GESTIÓN	PROCESO	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	FORMATO	CÓDIGO	PARTICIPANTES	PLAN	CÓDIGO	PARTICIPANTES	GUÍA	CÓDIGO	DOCUMENTO RELACIONADO
Misional	Comercial	Recaudos	Minuta recaudo sin costo con permanencia de		Minuta recaudo sin costo con permanencia de recaudo	FOCO-09							
Misional	Comercial	Adquisiciones	Documento soporte en adquisiciones afectadas a no obligados a facturar		Documento soporte en adquisiciones afectadas a no obligados a facturar	FOCO-10							
Misional	Comercial	Comercial	Minuta comercial y financiamiento		Minuta comercial y financiamiento	FOCO-11							
Misional	Comercial	Libranza	Minuta libranza		Minuta libranza	FOCO-12							
Misional	Comercial	Comercial	Propuesta comercial multiprogreso		Propuesta comercial multiprogreso	FOCO-13							
Misional	Comercial	Libranza	Propuesta convenios nómina y libranza		Propuesta convenios nómina y libranza	FOCO-15							
Misional	Comercial	Recaudos	Propuesta convenios de recaudo		Propuesta convenios de recaudo	FOCO-16							
Misional	Comercial	Financiamiento	Propuesta convenios de financiamiento		Propuesta convenios de financiamiento	FOCO-17							
Misional	Comercial	Corresponsal	Acta de capacitación corresponsal solidario		Acta de capacitación corresponsal solidario	FOCO-18							
Misional	Comercial	Libretas	Libreta Ganamas		Libreta Ganamas	FOCO-19							
Misional	Comercial	Libretas	Libreta Diaromas		Libreta Diaromas	FOCO-20							
Misional	Comercial	Libretas	Libreta Sami		Libreta Sami	FOCO-21							
Misional	Comercial	Solicitudes	Solicitud de retiro		Solicitud de retiro voluntario	FOCO-22							
Misional	Comercial	Ahorro	Contrato de ahorro programado		Contrato de ahorro programado	FOCO-23							
Misional	Comercial	Caja	Autorización operaciones por caja		Autorización operaciones por caja	FOCO-24							
Misional	Comercial	Agencias	Giro entre agencias		Giro entre agencias	FOCO-25							
Misional	Comercial	Tratamiento de datos	Autorización tratamiento de datos de terceros		Autorización tratamiento de datos de terceros	FOCO-26							
Misional	Comercial	Datos	Actualización de datos		Actualización de datos	FOCO-30							
Misional	Comercial	Formularios	Formulario de Control de Moneda Banco de		Formulario de Control de Moneda Banco de Republica	FOCO-31							
Misional	Comercial	Planes exequiales	Formato de relación de afiliados y renovaciones planes exequiales		Formato de relación de afiliados y renovaciones planes exequiales	FOCO-33							
Misional	Comercial	Libretas y tarjetas	Entrega de libreta y tarjeta débito		Entrega de libreta y tarjeta débito	FOCO-35							
Misional	Comercial	Caja	Informe diario de caja		Informe diario de caja	FOCO-39							