

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS
ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 APLICADO A LA
COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA**

**BOHÓRQUEZ CELIS IVÁN RENÉ
RÍOS SOTELO ANGIE NATALIA**

**CENTRO DE CONVENIOS CERES MAKU
CONVENIO UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS - UNITOLIMA
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA X SEMESTRE
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
2016**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS
ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 APLICADO A LA
COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA**

**BOHÓRQUEZ CELIS IVÁN RENÉ
RÍOS SOTELO ANGIE NATALIA**

TUTOR

ROIMAN ARTURO SASTOQUE GUZMAN

Ingeniero de Sistemas, Universidad de los Llanos

Especialista en Gerencia de Procesos y Calidad, Universidad EAN

Auditor Líder Internacional ISO 900

**CENTRO DE CONVENIOS CERES MAKU
CONVENIO UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS - UNITOLIMA
ADMINISTRACION FINANCIERA X SEMESTRE
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE**

2016

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del
Jurado

Jurado

Jurado

San José del Guaviare 21 de noviembre de 2016

BOHÓRQUEZ CELIS IVÁN RENÉ
RÍOS SOTELO ANGIE NATALIA

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primera instancia a nuestros familiares quienes nos han apoyado desde el inicio, otorgándonos el tiempo y los recursos para poder culminar esta carrera, también a aquellos instructores que por medio de su profesionalismo y experiencia lograron brindarnos conceptos claros de administración financiera, y además que inculcaron en nosotros el aprecio por la carrera y la formación académica que requeríamos; por ultimo agradecemos a la cooperativa COOTREGUA en cabeza de su Gerente María Isbelia Gutiérrez Molina pues nos otorgó el espacio para poder experimentar y/o aplicar los conocimientos adquiridos, favoreciéndonos mutuamente.

CONTENIDO

	Pág.
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1-2
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
MARCO TEÓRICO	8-12
¿Quién es COOTREGUA?	13
ANÁLISIS DEL CONTEXTO	14
IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	15-16
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	17-19
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	20-21
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	22
MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	23-62
MAPA DE RIESGOS DE LOS PROCESOS	63-64
INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD	65-67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA Y WEB GRAFÍA	69

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La humanidad desde hace mucho tiempo ha buscado la forma de intercambiar bienes y servicios, adquiriendo en un comienzo el trueque como principal herramienta, gracias a la evolución de los procesos el intercambio se transformó a intercambio de mercancías por algún objeto de valor o que representa un valor implícito aunque en si su valor es solo creencia arraigada, es así como inicio la era del billete y la moneda, el cual ha servido desde hace mucho para intercambio de dichos bienes y servicios, hoy en día aunque el dinero continua y el trueque se ve de una u otra manera, ha llegado la era virtual en donde ya podemos pagar por medio de un plástico, o por medio una transferencia virtual, esto gracias a que nuestros recursos económicos están depositados en entidades que también surgieron como necesidad de salvaguardar nuestros activos, estas entidades se conocen como Bancas o entidades financieras, en la historia han sido fundamentales para el funcionamiento y la evolución de todos los sectores tanto productivos como comerciales.

En Colombia, observando a los demás países con más avance optó por tratar de crear la banca en 1847 pero no fue sino hasta 1923 que se creó el Banco de la República, obteniendo el mando sobre las bancas privadas [1], que ya estaban creadas con anterioridad pero que no tenían el control necesario, de allí surgieron y/o crecieron entidades bancarias las cuales se basaban en un modelo capitalista, debido a que tanto Colombia como el mundo tiende a cambiar según las necesidades reflejadas en sus habitantes

[1] <http://www.gestiopolis.com/historia-del-sistema-financiero-colombiano/>

En 1933 se observaron los primeros inicios de las COOPERATIVAS, entidades que llegaron para implantar un nuevo chip en los Colombianos

buscando la ayuda mutua y el cooperativismo, dejando de lado el enriquecimiento de unos cuantos [2].

[2] 1. <http://www.ascoop.coop/cooperativismo-siempre/cooperativismo-colombiano/resena-del-cooperativismo-en-colombia>

COOTREGUA surgió dentro del país el 12 de junio de 1989 teniendo a sus espaldas más de 66 años de trayectoria de sectores similares al suyo, entrando a competir sobre muchas entidades con experiencia y credibilidad en el país. Hoy día, con más de 27 años de creación ha logrado abarcar mercados inexplorados y esto le ha permitido un reconocimiento y Sostenerse en un sector tan exigente y complejo como es el de las finanzas y el cooperativismo; teniendo en cuenta todo lo anterior es indispensable que la entidad cuente con medios y herramientas que le permitan tener ventaja sobre las demás entidades financieras, que le permitan crecer y posicionarse aún más, abarcando nuevos mercados y fortaleciéndose en los que ya está, para ello, la herramienta más idónea a considerar es la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que Cumpla con los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015, todo ello con el fin de tener un gran punto a favor, pues en el mercado actual donde compite (Guainía y Guaviare), las empresas no cuentan con certificación y pierden credibilidad en procesos y proyectos que podrían brindarles una gran oportunidad.[3]

[3] Reseña Histórica cooperativa COOTREGUA - 2015

JUSTIFICACIÓN

La cooperativa COOTREGUA actualmente está en proceso de crecimiento y expansión por esto se evidencia la necesidad de diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015, esto conllevaría a que la empresa mejore en su procesos, logrando un mejor ambiente laboral y atención al usuario, y se destacaría por ser una de las pocas entidades de la Amazonia y Orinoquia en llevar un Sistema de Gestión de Calidad idóneo y eficaz.

Para poder llevar a cabo el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, se realizó profunda investigación de la entidad, desde su nacimiento hasta el avance que ha presentado a través del tiempo, además se consultó las políticas, estatutos y documentos legales que reflejen procesos y procedimientos para lograr establecer la situación real de la empresa e iniciar un proceso de mejora y así dar un primer paso para que la Cooperativa COOTREGUA si lo ve pertinente, implemente un Sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015 para la Cooperativa COOTREGUA y sugerir su implementación exponiendo las ventajas que podría presentar.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Elaborar documentos básicos requeridos por la norma para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- Demostrar la clara ventaja frente a los demás mercados en cuanto a calidad de sus procesos y gestión, que podría tener COOTREGUA al implementar el Sistema de Gestión de Calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

MARCO TEÓRICO

Según la “NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: Traducción Oficial – Sistemas de gestión de Calidad – Requisito” se establece como conceptos:

0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados;

Esta Norma Internacional puede ser utilizada por partes internas y externas.

No es la intención de esta Norma Internacional presuponer la necesidad de:

- uniformidad en la estructura de los distintos sistemas de gestión de la calidad;
- alineación de la documentación a la estructura de los capítulos de esta Norma Internacional;
- utilización de la terminología específica de esta Norma Internacional dentro de la organización.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan (véase el capítulo A.4).

El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

En esta Norma Internacional, se utiliza las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015 APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

— “debería” indica una recomendación

— “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de orientación para la comprensión o

0.2 Principios de la gestión de la calidad

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

Los principios de la gestión de la calidad son:

— Enfoque al cliente;

— liderazgo;

— compromiso de las personas;

— enfoque a procesos;

— mejora;

— toma de decisiones basada en la evidencia;

— gestión de las relaciones.

0.3 Enfoque basado en procesos

0.3.1 Generalidades

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA (véase 0.3.2) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos (véase 0.3.3) dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente;

b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;

c) el logro de un desempeño del proceso eficaz;

d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

La Figura 1 proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la Interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA**



Figura 1 — Representación esquemática de los elementos de un proceso

0.3.2 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. La Figura 2 ilustra cómo los Capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.

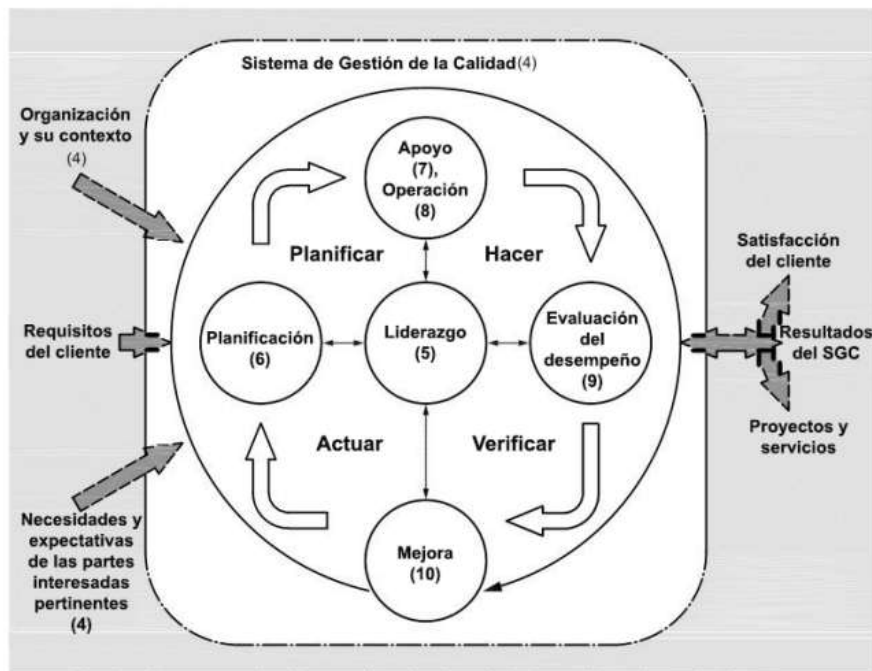


Figura 2 — Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

— Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

— Hacer: implementar lo planificado;

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015 APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

— Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

— Actuar; tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario

0.3.3 Pensamiento basado en riesgos

El pensamiento basado en riesgos (véase el Capítulo A.4) es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

Abordar tanto los riesgos como las oportunidades, establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

0.4 Relación con otras normas de sistemas de gestión

Esta Norma Internacional aplica el marco de referencia desarrollado por ISO para mejorar el alineamiento entre sus Normas Internacionales para sistemas de gestión (véase el Capítulo A.1).

Esta Norma Internacional permite a una organización utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión.

Esta Norma internacional se relaciona con la Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004 como sigue:

— ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario, proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional.

— ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización. — Enfoque de gestión de la calidad, proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional.

El Anexo B proporciona detalles de otras Normas Internacionales sobre gestión de la calidad y sistemas de gestión de la calidad que han sido desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA**

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos para la gestión ambiental, la gestión de la salud y seguridad ocupacional o la gestión financiera.

Para varios sectores se han desarrollado normas del sistema de gestión de la calidad específicas del sector, basadas en los requisitos de esta Norma Internacional. Algunas de estas normas especifican requisitos adicionales del sistema de gestión de la calidad, mientras que otras se limitan a proporcionar orientación para la aplicación de esta Norma Internacional dentro del sector particular.

En la página web de acceso abierto del Comité Técnico ISO/TC 176/SC 2 en: www.iso.org/tc176/sc02/public, puede encontrarse una matriz que muestra la correlación entre los capítulos de esta Norma Internacional y la edición anterior (ISO 9001:2008) [4].

[4] Norma ISO 9001:2015 Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle © ISO 2015 – Todos los derechos reservados

¿QUIEN ES COOTREGUA?

COOTREGUA es una organización con vocación de servicio con más de 25 años de experiencia en la región Orinoquia, con más de 5.000 afiliados, gracias a los múltiples servicios que son beneficiarios.

MISIÓN

Impulsar el desarrollo en los habitantes de la región de la Amazonía y Orinoquía, con acceso a productos financieros y servicios sociales que mejoren su calidad de vida.

VISIÓN

Ser una organización sólida, justa, equitativa y solidaria, líder en la promoción del desarrollo económico y social en la Orinoquía y Amazonía colombiana.

ANÁLISIS DEL CONTEXTO

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<p>Cultura de pago.</p> <p>Fortalecimiento en el mercado.</p> <p>Falta de sentido de pertenecía por parte de funcionarios y asociados.</p> <p>Clima organizacional.</p>	<p>Proceso de Posconflicto.</p> <p>Expansión en el mercado.</p> <p>Convenios empresariales.</p>
FORTALEZAS	AMENAZAS
<p>Trabajo en equipo.</p> <p>Experiencia y antigüedad en el mercado.</p> <p>Reconocimiento y apoyo en el sector.</p>	<p>Competencia en el sector financiero.</p> <p>Reformas estatutarias que afectan al cooperativismo.</p>

IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

N°	PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	ASOCIADOS	Ahorro: seguridad, rendimientos óptimos por depósito, distintos productos de ahorro que se adecuen a la necesidad del ahorrador....
		Crédito: tasas de interés bajas, plazos adecuados, distintas líneas de crédito...
		Servicios sociales: programas educativos, ayudas en caso de calamidad...
		Programas culturales: eventos deportivos, eventos de integración de asociados, participación en programas de danza ...
2	ENTES DE CONTROL	Indicadores de liquidez
		Vigilancia
		Control
		Comportamiento de excedentes
3	PROVEEDORES	Base Social: número de asociados que les interesaría el producto del proveedor.
		Comportamiento de pago: consulta crediticia
		Rotación de efectivo
4	ESTADO	Pago de impuestos
		Cumplimiento de la norma

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

		GMF
5	ALIADOS COOPERATIVOS	Base Social: asociados a los cuales podrían llegar el proyecto buscado.
		Estados financieros
		Conocimiento del mercado
		Cubrimiento en zonas de poco acceso

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Todos los procesos involucrados en la prestación de servicios y productos de la cooperativa Multiactiva COOTREGUA.

MAPA DE PROCESOS

Procesos Estratégicos:

- Gestión de Mercadeo.
 - Planeación de mercadeo.
 - Mercadeo en productos de Ahorro.
 - Mercadeo en productos de crédito.
 - Mercadeo de actividades Sociales.

- Gestión de Productos.
 - Criterios para productos de ahorro.
 - Criterios para productos de crédito.
 - Captación de ahorros.

- Gestión Social.
 - Captación de asociados
 - Captación de proveedores
 - Planeación fechas especiales
 - Planeación de actividades culturales
 - Planeación de convenios
 - Planeación de actividades educativas.

Procesos Misionales:

- Asesorías
 - Atención al cliente
 - Créditos
 - Ahorro
 - Beneficios
 - Servicios
 - Ingreso a la cooperativa.

- Acompañamiento
 - Creación de entidades Jurídicas sin ánimo de lucro (pre cooperativas, juntas de Acción comunal...)

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Ejecución de proyectos convenidos.

Procesos de Apoyo:

➤ Operativo

- Ingreso, archivo digital y físico de un ingreso de asociado nuevo.
- Solicitud, presentación, desembolso, archivo físico y digital de créditos.

○

➤ Contable

- Elaboración de notas contables.
- Elaboración de notas bancarias.
- Elaboración de informes y estados financieros.
- Elaboración de planillas de traslado entre agencias.
- Consignaciones y retiros bancarios

➤ Entrada y Salida de Recursos

- Arqueos de caja
- Elaboración de recibos de caja
- Elaboración de Egresos

➤ Administrativo

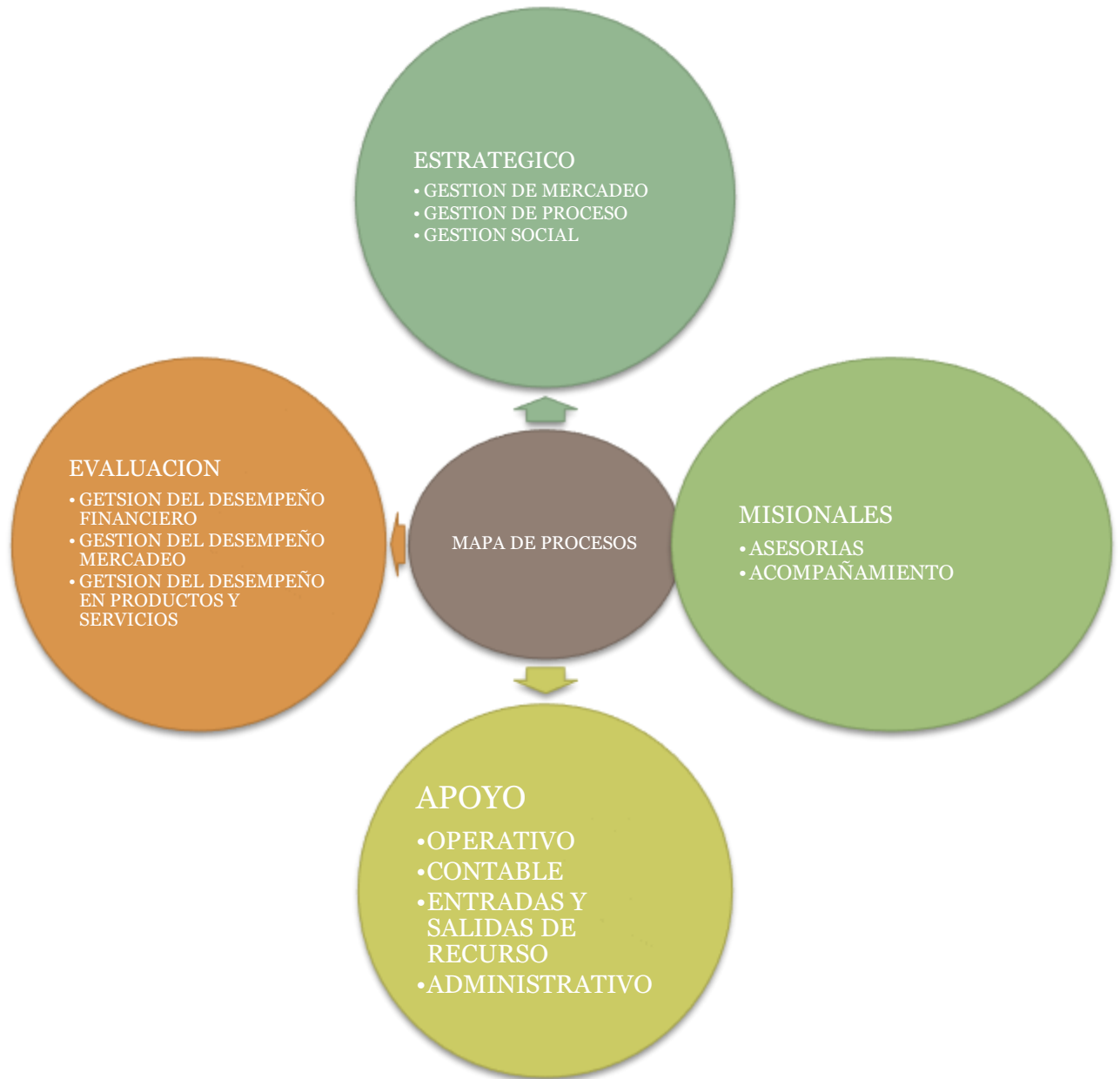
- Recepción y tramitología de oficios recibidos y emitidos
- Cobranza de cartera
- Actualización y backups de base de datos
- Manejo de correos institucionales
- Pago de nomina
- Informes
- Contrataciones
- Compras y gastos administrativos.

Procesos de Evaluación:

➤ Evaluación del desempeño:

- Gestión del desempeño financiero
- Gestión del desempeño Mercadeo
- Gestión del desempeño en productos y servicios

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

TIPO DE PROCESO		MISIONAL.				
NOMBRE DEL PROCESO		ASESORÍAS.				
OBJETIVO		Velar por la satisfacción del asociado ofreciéndole asesoría efectiva y una buena atención.				
LÍDER DEL PROCESO		SUBGERENTE COMERCIAL.				
MODELACIÓN DEL PROCESO						
PROVEEDORES		ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO				INTERNOS	EXTERNOS
PLANEAR						
Asociados		Aportes y Ahorros	Administrar el dinero recaudado para ofrecer productos de crédito y ahorro con tasa competitivas.	Productos de Crédito y Ahorros	Asociados	
HACER						
Asociados		Solicitud de Crédito y/o Ahorro	Recepcionar y asesorar las solicitudes de Crédito y/o Ahorro Revisar que la papelería este conforme a lo establecido, aplicar condiciones que cumplan con las políticas de la empresa, imponer tasa de colocación o captación, aprobación, rechazo o aplazamiento de Crédito y/o ahorro. Revisar que la papelería este conforme a lo establecido, aplicar condiciones que cumplan con las políticas de la empresa, imponer tasa de colocación o captación,	Ratios y documentación de Crédito y/o Ahorro	Asesores	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

VERIFICAR						
Asesores		Ratios y documentación de Crédito y/o Ahorro	Observar que la herramienta se haya diligenciado según lo estipulado, además que la documentación y el diligenciamiento de los formatos está acorde.	Informe de Evaluación de colocación de créditos	Comité de evaluación de crédito y cartera	
ACTUAR						
Comité de evaluación de crédito y cartera		Evaluación de colocación de créditos	Establecer pros y contra, tomar decisiones frente al tema.	Ajuste de reglamento de crédito,	Funcionarios.	

POLÍTICA DE CALIDAD

En COOTREGUA nos comprometemos a través del mejoramiento continuo a ser más justos con las tasas de colocación y captación en el mercado, a fortalecer e innovar nuestros productos y servicios, buscando la agilidad del servicio, logrando mejorar la calidad de vida de nuestros Asociados.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Incrementar el ahorro programado en los asociados en un 10% por cada trimestre para diciembre de 2016.
- Reducir el índice de cartera vencida a un 5% mensual en octubre, noviembre y diciembre de 2016.
- A diciembre de 2016, aumentar a 6000 la base social de asociados.
- Maximizar los depósitos en cuentas de ahorro en 3.000 millones cada trimestre hasta diciembre de 2016.
- Incrementar la cartera con una colocación de 12.000 millones a diciembre de 2016.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
<p><u>Nombre del cargo:</u> GERENTE <u>Número de cargos:</u> 1 <u>Dependencia:</u> Consejo de Administración <u>Jefe inmediato:</u> Presidente Consejo de Administración</p>
2. NATURALEZA DEL CARGO
<p><u>Descripción del cargo:</u></p> <p>Es el representante legal y el ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración. Es el responsable de la definición de los ejes estratégicos de la empresa, es decir, de la determinación de sus objetivos y medios necesarios para lograrlos. Marca las pautas para la obtención y el uso de los recursos de la empresa conforme a un plan y organiza las tareas de los otros actores dentro de la estructura empresarial. Coordina y controla el desarrollo de las operaciones según el plan, y revisa las estrategias y las estructuras de la empresa cooperativa en respuestas a imprevistos.</p>
<p><u>Funciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Preservar la empresa cooperativa.- Controlar las reacciones de la organización cuando los eventos que habían sido previstos, no ocurren y los objetivos que habían sido fijados no se logran.- Concebir el futuro y proponer los objetivos a alcanzar.- Ejecutar las decisiones, acuerdos y orientaciones de la Asamblea General, del Consejo de Administración, así como supervisar el funcionamiento de la cooperativa, la prestación de los servicios, el desarrollo de los programas y cuidar de la debida y oportuna ejecución de las operaciones y su contabilización.- Proponer las políticas administrativas de la cooperativa, los programas de desarrollo y

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- preparar los proyectos y presupuestos que serán sometidos a consideración del Consejo de Administración.
- Dirigir las relaciones públicas de la cooperativa, en especial con las organizaciones del sector solidario, privado y público.
 - Procurar que los asociados reciban información oportuna sobre los servicios y demás asuntos de intereses y mantener permanente comunicación con ellos.
 - Celebrar contratos y todo tipo de negocios dentro del giro ordinario de la empresa y en la cuantía de las atribuciones permanentes señaladas en los estatutos o los que sean permitidos por el Consejo de Administración.
 - Llevar la representación legal de la entidad.
 - Celebrar previa autorización expresa del Consejo de Administración los contratos relacionados con la adquisición, venta y constitución de garantías reales sobre inmuebles o sobre otros bienes y cuando el monto de los contratos exceda las facultades otorgadas.
 - Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, circulares, resoluciones, que emita el organismo de inspección, vigilancia y control y en especial a la circular básica jurídica No 0007 y la circular contable y financiera No 0013.
 - Ejercer por sí mismo o mediante apoderado especial la representación judicial o extrajudicial de la cooperativa.
 - Ordenar los gastos ordinarios y extraordinarios de acuerdo con el presupuesto y las facultades especiales que para el efecto se le otorguen por parte del Consejo de Administración.
 - Contratar a los trabajadores para los diversos cargos dentro de la cooperativa de conformidad con la planta de personal y los reglamentos especiales y dar por terminado sus contratos de trabajo con sujeción a las normas laborales vigentes.
 - Responder en su calidad de mandatario por los negocios que realice a nombre de la cooperativa.
 - Ejecutar las sanciones disciplinarias que le corresponda aplicar como máximo director y las que expresamente determine los reglamentos.
 - Rendir periódicamente por escrito al Consejo de Administración informes relativos al

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

funcionamiento de la cooperativa.

- Organizar y dirigir la contabilidad conforme a las normas técnicas y legales y a lo dispuesto por el Consejo de Administración y el Revisor Fiscal.
- Supervisar y coordinar el trabajo a los empleados de las distintas secciones de la cooperativa.
- Planificar, organizar, dirigir todos los servicios que preste la cooperativa a sus asociados.
- Asistir a las reuniones del Consejo de Administración y proporcionarle la información necesaria sobre los negocios existentes para el cumplimiento de los objetivos.
- Elaborar y someter a consideración del Consejo de Administración, así como a su aprobación los reglamentos de carácter interno de la cooperativa.
- Presentar el informe general correspondiente al ejercicio, a la Asamblea General de asociados y los informes que solicite el Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, los Comités Especiales y el Revisor Fiscal.
- Elaborar el presupuesto anual al Consejo de Administración para su aprobación correspondiente de cada vigencia.
- Llevar el control mensual presupuestal e informar al Consejo de Administración sobre las desviaciones del mismo.
- Revisar la lista de asociados hábiles e inhábiles que le presente el departamento financiero para efectos de la convocatoria a asambleas ordinarias o extraordinarias, para el cumplimiento de las funciones de la Junta de Vigilancia.
- Presentar mensualmente los estados financieros al Consejo de Administración, previamente certificado por el Revisor Fiscal para su aprobación.
- Presentar el proyecto de distribución de excedentes cooperativos al Consejo de Administración para su consideración.
- Evaluar los informes del departamento financiero y del departamento social y administrativo y tomar los correctivos que sean necesarios.
- Evaluar mensualmente los planes y proyectos del departamento social y administrativo
- Revisar mensualmente el cronograma de actividades de los departamentos o áreas de trabajo y tomar los correctivos que sean necesarios.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Hacer el seguimiento a los comités especiales, establecidos por la ley.
- Abrir, junto con la (s) persona (s) designada (s) por el Consejo de Administración, las cuentas bancarias, firmar, girar, endosar, descargar títulos valores y otros documentos de crédito relacionados con la actividad económica de la cooperativa.
- Ejercer el autocontrol en las funciones que le correspondan.
- Guardar absoluta reserva en asuntos propios de su cargo.
- Cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones que rigen la cooperativa.
- Responder por los elementos de oficina puestos a su disposición para el normal desarrollo de su trabajo y velar por su conservación y cuidado.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de trabajo y de seguridad industrial legalmente vigente.
- Realizar las inversiones aprobadas por el Consejo de Administración y cubrir los gastos previstos en el presupuesto.
- Asistir con derecho a voz a las reuniones de los comités auxiliares, del Consejo de Administración y de la Asamblea General de asociados.
- Firmar los informes, el balance y los estados financieros que deben ser presentados a la Asamblea General.
- Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.

3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO

EDUCACIÓN

Requisito Mínimo:

Profesional en ciencias económicas, financieras y contables. Amplios conocimientos del sector cooperativo, excelentes relaciones públicas y humanas, facilidad de expresión para establecer contactos interpersonales, experiencia altamente para dirigir y organizar grupos humanos. Requiere conocimientos técnicos y especializados para comprender y detallar labores complejas en su ramo equivalente a grado universitario, con formativos adicionales, especialización o cursos especiales.

EXPERIENCIA
<p><u>Mínimo:</u></p> <p>Tres (3) años relacionados con el cargo.</p>
<p><u>Personal a cargo:</u> Directores de oficina, tesorero, secretaria general, técnico de sistemas y oficial de Cumplimiento</p>
<p><u>Lugar de Trabajo:</u> San José del Guaviare.</p>

➤ **DIRECTOR OFICINA**

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
<p><u>Nombre del cargo:</u> DIRECTOR DE OFICINA <u>Número de cargos:</u> 3 <u>Dependencia:</u> GERENCIA <u>Jefe inmediato:</u> Gerente</p>
2. NATURALEZA DEL CARGO
<p><u>Descripción del cargo:</u></p> <p>Es el responsable de planear, ejecutar, coordinar y controlar las actividades desarrolladas en la oficina, verificando que se cumplan las normas establecidas por LA COOPERATIVA, y buscando el cumplimiento de los objetivos propuestos brindando los medios necesarios para lograrlos.</p>
<p><u>Funciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Informar a los asociados sobre los diferentes productos o servicios que ofrece LA COOPERATIVA. - Supervisar la adecuada difusión y cumplimiento de las normas establecidas en la COOPERATIVA. - Representar a LA COOPERATIVA, en los eventos sociales programados en la región. - Llevar el control de la contratación y vacaciones de los empleados a su cargo - Procurar el mejor ambiente laboral en la oficina

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Controlar la entrada y salida del personal de la oficina
- Responder por el adecuado uso de los Recursos Físicos y financieros de la oficina
- Coordinar con la Gerencia General , la contratación, llamados de atención o despido de funcionarios
- Coordinar con la Gerencia General, las novedades de personal (vacaciones, incapacidades, licencias, permisos, etc.)
- Presentar a consideración de la Gerencia General posibles convenios y firmar los que le sean autorizados.
- Verificar los cuadros de las secciones y verificar los registros contables
- Responder por el cuadro de cartera
- Aprobar los créditos de acuerdo su nivel de atribuciones
- Analizar previamente los créditos, de acuerdo a las normas establecidas, y conceptuar sobre los que están fuera de su nivel de atribuciones
- Autorizar los desembolsos de créditos equivalentes a la cuantía permitida al director
- Autorizar la cancelación de Cuentas, aportes y CDAT
- Responder por la constitución y cancelación de garantías de acuerdo a las facultades otorgadas
- Coordinar y supervisar la gestión de cobro de obligaciones en mora
- Realizar el envío de obligaciones a cobro judicial
- Responder por la conciliación de las cuentas de ahorro o corrientes que maneja la oficina
- Efectuar arqueos esporádicos a la caja
- Autorizar los reembolsos de caja menor
- Autorizar el pago de facturas y demás gastos
- Efectuar los pedidos de papelería a la agencia
- Verificar el inventario de activos fijos.
- Responder por el manejo y custodia de escrituras o documentos de garantías
- Efectuar la provisión y causación de gastos mensuales
- Responder por el traslado de gastos ocasionado por el GMF, IVA y rete fuente
- Responder por la elaboración de las planillas de traslado de movimientos entre agencias.
- Responder por la elaboración y envío de reportes.
- Elaborar los comprobantes contables propios de sus funciones
- Efectuar la copia de seguridad de la información sistematizada.
- Responder por el manejo de llaves y claves a su cargo
- Responder por la elaboración y presentación de informes, cuando así se requiera
- Responder por las claves de acceso a los aplicativos a su cargo
- Responder por los útiles y demás elementos de trabajo a su cargo
- Responder por el adecuado uso de los activos y fondos a su cargo
- Girar y cobrar los cheques para proveer de efectivo a la oficina.
- Conocer y cumplir los manuales, reglamentos, circulares y demás documentos relacionados con las actividades desarrolladas en el cargo y cumplir las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de trabajo
- Colaborar con el desarrollo de actividades en su sección
- Elaborar y establecer políticas de mercadeo permanentes para lograr la vinculación

<p>de nuevos asociados.</p> <p>- Las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo</p>
3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO
EDUCACIÓN
<p><u>Requisito Mínimo:</u></p> <p>Profesional en ciencias económicas, financieras, contables o sociales. Amplios conocimientos del sector cooperativo, excelentes relaciones públicas y humanas, facilidad de expresión para establecer contactos interpersonales, Requiere conocimientos técnicos y especializados para comprender y detallar labores complejas en su ramo equivalente a grado universitario, con formativos adicionales, especialización o cursos especiales.</p>
EXPERIENCIA
<p><u>Mínima:</u></p> <p>Dos años en el sector solidario.</p>
<p><u>Personal a cargo:</u> Coordinador financiero, jefe de crédito y cartera, cajero y asesores comerciales,</p>
<p><u>Lugar de Trabajo:</u> Inírida – Guainía, San José del Guaviare – Guaviare, Calamar - Guaviare</p>

➤ **COORDINADOR FINANCIERO**

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
<p><u>Nombre del cargo:</u> COORDINADOR FINANCIERO</p> <p><u>Número de cargos:</u> 1</p> <p><u>Dependencia:</u> Financiera</p> <p><u>Jefe inmediato:</u> Director de Oficina</p>

2. NATURALEZA DEL CARGO

Descripción del cargo:

Cargo de manejo que requiere de compromiso y responsabilidades.

Garantizar y procurar que los servicios, asesorías ofrecidos por la cooperativa satisfagan las necesidades de los asociados, supervisando la calidad, costos - beneficio y dando todo el apoyo logístico sobre la materia.

Coadyuvar en la formulación y en la determinación de los planes y los programas del área de su competencia, buscando la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos trazados por la cooperativa.

Trazar planes estratégicos de planificación financiera, que cubra las áreas: Planificación operacional, planificación de instalaciones y planificación del mercado.

Preparar el presupuesto anual operativo, para poder comparar su ejecución efectiva con el plan.

Desarrollar las metas para ingresos y gastos futuros, usando balances de activos y pasivos, ingresos pasados y actuales e información de costos, conjuntamente, con proyecciones de niveles de actividad, tasas de interés y otras variables, que afectan los ingresos y egresos.

La corrección de tendencias desfavorables significativas.

La aplicación de los objetivos de la administración a las metas de ejecución específicas, tanto para los ingresos como los gastos.

Habilidad de comunicar esas metas de ejecución a los diferentes órganos de administración, control y vigilancia, de acuerdo a la delegación de responsabilidades.

Comparación de los resultados actuales con las metas de ejecución.

Funciones:

- Fomentar en su departamento la formación y fortalecimiento de una cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento del servicio.
- Coordinar con la Gerencia la elaboración y envío de la documentación a los organismos de inspección, vigilancia y control y la demás entidades en que la cooperativa tiene relaciones de carácter comercial.
- Rendir los informes al jefe inmediato sobre las novedades presentadas en las diferentes áreas de trabajo que están bajo su responsabilidad.
- Atender las quejas y reclamos emanadas por los asociados sobre la prestación de los servicios en las diferentes áreas de trabajo.
- Mantener actualizados los libros y documentos propios de su departamento.
- Elaborar los informes anuales exigidos por la Gerencia de la cooperativa.
- Informarse diariamente del movimiento operacional de ingresos, egresos, costos y gastos.
- Velar por la liquidación de los intereses de los títulos valores, cuentas de ahorros, ahorro contractual, certificados de depósito a la vista y certificados de depósito a término.
- Verificar diariamente el presupuesto de tesorería e informar a la Gerencia sobre las posibles desviaciones presupuestales y tomar las acciones a llevar a cabo por efectos liquidez.
- Revisar diariamente todas y cada una de las operaciones originadas por la diferentes áreas que está bajo su responsabilidad.
- Evaluar, medir y controlar el riesgo de liquidez.
- Participar en las reuniones del comité interno de evaluación de cartera y del comité de riesgo de liquidez.
- Firmar los documentos que origine esa dependencia, según autorizaciones expresas por parte de la Gerencia.
- Coordinar con **tesorería** para que los giros de fondos se efectúen en forma eficaz y oportuna.
- Coordinar en **tesorería** para que todos los documentos que allí se elaboran sean

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

entregados oportunamente al departamento de contabilidad para su correspondiente revisión y posterior captura de datos.

- Determinar con la tesorería la fecha de entrega de ajustes contables de bancos y conciliaciones bancarias para el departamento de contabilidad.
- Coordinar con el jefe del área cartera y crédito para que los análisis y ajustes contables que allí se originen sean elaborados oportunamente.
- Coordinar con las áreas de contabilidad, tesorería, caja, cartera de crédito, ahorros, y auxiliar contable, fecha para que los trabajos sean desarrollados dentro de los plazos previstos y así cumplir las metas propuestas para la entrega de los estados financieros e informes a la Gerencia, y demás entes de control y supervisión.
- Asesorar, coordinar e informar a las diferentes áreas de trabajo y a la administración de la cooperativa de los cambios en procedimientos contables.
- Informar mensualmente a la Gerencia, sobre el control del presupuesto operativo con la ejecución de las actividades desarrolladas
- Entregar en forma oportuna los requerimientos solicitados por los asociados.
- Vigilar todos y cada uno de los aspectos relacionados en la circular No 0007, del 15 de abril de 2003, circular No 07 del 30 de julio de 1997, la circular No 008 del 30 de septiembre de 1997.
- Verificar la adecuada observancia de la totalidad de los procedimientos específicos diseñados por la cooperativa, con el fin de prevenir el lavado de activos.
- Elaborar los respectivos informes de acuerdo al calendario coordinado con la Gerencia de la cooperativa.
- Atender en coordinación con el Contador los requerimientos de la Superintendencia de la Economía Solidaria y demás organismos de control y vigilancia del estado.
- Elaborar los informes en forma oportuna a los organismos de inspección, vigilancia y control, a la Gerencia y al Consejo de Administración.
- Cumplir las disposiciones legales enmarcadas en la circular básica jurídica y la circular contable y financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- Coordinar con la Gerencia un cronograma de reuniones de las diferentes áreas de trabajo de la cooperativa, con el fin de velar por el cumplimiento de las metas trazadas.

- Elaborar conjuntamente con la gerencia la programación de las salidas, fijando tiempo estimado, fecha de realización y control y seguimiento.
- Informar a la Gerencia de la cooperativa, sobre el estado de cartera morosa para los fines pertinentes.
- Ejercer el autocontrol en las funciones que le correspondan Coordinar, programar, controlar y evaluar las actividades del personal a su cargo.
- Atender las áreas de tesorería, cartera y crédito, ahorros, cajas y contabilidad situaciones disciplinarias y administrativas.
- Velar por la organización y buen funcionamiento del Departamento Financiero
- Asignar el personal a cada área de trabajo de acuerdo a una programación preestablecida y nombrar relevos ocasionales cuando se presenten las ausencias.
- Guardar absoluta reserva en asuntos propios de su cargo.
- Responder por las actividades que se desarrollen en su departamento.
- Cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones que rigen la cooperativa.
- Responder por los elementos de oficina puestos a su disposición para el normal desarrollo de su trabajo y velar por su conservación y cuidado.
- Velar por la buena presentación del departamento.
- Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.

3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO

EDUCACIÓN

Requisito Mínimo:

Profesional en contabilidad, administración o Tecnólogo en Administración Financiera, contabilidad. Conocimientos en cooperativismo, en las áreas de costos, finanzas, mercadeo, administración, presupuestos y costo beneficio.

EXPERIENCIA

Mínimo:

Cuatro (4) año relacionado con el cargo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

Personal a cargo:

Cartera y Crédito, Auxiliar Contable, cajera y ahorros

Lugar de Trabajo:

San José del Guaviare

➤ **TESORERO**

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
<p><u>Nombre del cargo:</u> TESORERO <u>Número de cargos:</u> 1 <u>Dependencia:</u> Financiera <u>Jefe inmediato:</u> Director de oficina.</p>
2. NATURALEZA DEL CARGO
<p><u>Descripción del cargo:</u></p> <p>Efectuar los diferentes recaudos y pagos de la cooperativa de acuerdo con las leyes y normas legales vigentes, en concordancia con las políticas trazadas por la administración y controlando el presupuesto de la tesorería.</p>
<p><u>Funciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Consignar diariamente en las cuentas bancarias los fondos recaudados y firmar junto con el Gerente los cheques que se giren contra dichas cuentas.- Entregar al Gerente, al Departamento Financiero y Revisor Fiscal los arqueos de caja reglamentarios.- Salvaguardar en la caja fuerte los títulos valores dados en custodia por los asociados.- Llevar diariamente el control de cheques devueltos y realizar la correspondiente nota de contabilidad- Manejo, arqueo y contabilización del desembolso de la caja menor.- Llevar archivadas en orden y por empresa las autorizaciones de los créditos ordinarios y extraordinarios.- Llevar el control de los cheques post-fechaos.- Revisar y firmar las conciliaciones bancarias bajo su responsabilidad.- Responder por todos los títulos valores bajo su custodia.- Registrar en los libros auxiliares de caja, y bancos los movimientos de ingresos, pagos, y las consignaciones y deben estar perfectamente al día, para los efectos de control

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

interno.

- Elaborar diariamente la planilla de ingresos, verificando el valor de los cheques con el efectivo.
- Efectuar los pagos oportunamente de acuerdo con las disponibilidades bancarias, del presupuesto de tesorería que por todo concepto lleguen a la tesorería para su cobro.
- Elaborar y legajar los comprobantes de ingreso y egreso, informando a la Gerencia y al Departamento de Financiero y al Departamento de Contabilidad.
- Llevar el control de pago de los proveedores nacionales.
- Suministrar a la Gerencia y al Departamento de Financiero todos los informes y comprobantes necesarios para los asientos contables.
- Velar por la oportuna recuperación de la cartera de crédito de la cooperativa.
- Revisar y firmar las cuentas de cobro para ser enviada a los correspondientes usuarios.
- Elaborar los cheques para el pago de los diferentes compromisos adquiridos por la cooperativa, previa autorización por parte de la Gerencia que es el ordenador del pago, EPS, ARS, Cajas de Compensación familiar y todos y cada uno de las cuentas por pagar, nómina de los empleados y los proveedores nacionales.
- Llevar el registro de los cheques recibidos de los diferentes clientes de la cooperativa.
- Ejercer el autocontrol de las funciones que le corresponden.
- Responder por los elementos de oficina puestos a su disposición para el normal desarrollo de su trabajo y velar por su conservación y cuidado.
- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre las novedades presentadas en el desempeño de sus funciones.
- Cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones que rigen la cooperativa.
- Elaborar mensualmente el presupuesto de tesorería en coordinación con el Departamento Financiero.
- Coordinar con el Departamento Financiero el envío de giros.
- Elaborar en coordinación con el Departamento Financiero el cronograma de pagos de acuerdo con el presupuesto de la tesorería
- Llevar mensualmente el control del presupuesto de tesorería e informar al

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

<p>Departamento Financiero y la Gerencia.</p> <ul style="list-style-type: none">- Atender personal y telefónicamente a los clientes, asociados de la cooperativa que soliciten los servicios de la tesorería.- Velar por la buena presentación de la oficina de tesorería.- Reclamar los extractos bancarios de los establecimientos bancarios.- Cancelar los servicios públicos de la entidad.- Coordinar los descuentos con el Departamento Financiero, por concepto de créditos a los asociados.- Ejecutar los traslados de fondos.- Elaborar las conciliaciones bancarias y presentarla al Departamento Financiero.- Controlar los talonarios de la chequeras, mediante en el libro de registro de control de chequeras- Conciliar diariamente el control del efectivo con las respectivas consignaciones.- Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.
3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO EDUCACIÓN
<p><u>Requisito Mínimo:</u></p> <p>Profesional en administración financiera, ciencias económicas o afines, con conocimientos de contabilidad, sistemas y cursos de cooperativismo en las áreas de tesorería y financiera.</p>
EXPERIENCIA
<p><u>Mínimo:</u></p> <p>Un (1) año en cargos similares.</p>
<p><u>Personal a cargo:</u></p> <p>Cajeros, asistentes de tesorería, jefe de crédito y cartera</p>
<p><u>Lugar de Trabajo:</u></p> <p>San José del Guaviare</p>

JEFE DE CREDITO Y CARTERA
BOHÓRQUEZ CELIS IVÁN RENÉ
RÍOS SOTELO ANGIE NATALIA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
<p><u>Nombre del cargo:</u> JEFE DE CREDITO Y CARTERA <u>Número de cargos:</u> 1 <u>Dependencia:</u> CARTERA <u>Jefe inmediato:</u> Tesorero</p>
2. NATURALEZA DEL CARGO
<p><u>Descripción del cargo:</u></p> <p>Planear, organizar, dirigir y controlar el Departamento de Cartera y Crédito para lograr mayor eficiencia.</p> <p>Seguir los procedimientos de crédito, tales como: 1º. Estudio de la solicitud (Investigación comercial y análisis financiero). 2º. Toma de decisión (Resultados de la investigación y del análisis, políticas de crédito, criterio del Director de Cartera), 3º. Generación de la cartera (Administración), 4º. Regeneración de la cartera (Cobranzas).</p> <p>La Administración de la Cartera debe ser eficiente, se puede lograr mediante la administración científica en que se integran las funciones del proceso administrativo: planeación, ejecución (dirección) y control.</p> <p>Observar los principios básicos de la planeación de la cartera: 1º. Principios del compromiso. 2º. Principio de la flexibilidad. 3º. Principio del factor limitante.</p> <p>Cumplir con los objetivos de la Administración de la Cartera, es la de lograr la oportuna rotación de la cartera, es decir, que ésta se recupere dentro de los plazos establecidos dentro del reglamento de crédito, que fija unas políticas generales, una normas y desde luego el procedimiento a seguir.</p> <p>Cumplir los principios básicos de la cobranza: 1º. El crédito no es un favor que se otorga, sino un servicio que se vende. 2º. Todo cliente puede cambiar. 3º. La cobranza debe</p>

generar nuevo créditos. 4º. La cobranza debe plantearse.

Funciones:

- Revisar los pagos y descuentos con el fin de tener al día los estados de cuenta y para vigilar la morosidad.
- Programar los cobros, cada funcionario es responsable de vigilar que el programa se cumpla.
- Analizar objetivamente los problemas especiales de pago, teniendo en cuenta los puntos de vista de su superior inmediato.
- Evaluar, revisar el control de plazos especiales, de acuerdo las instrucciones dadas por el Departamento Financiero o la Gerencia de la Cooperativa.
- Manejar las cartas o consultas de los asociados sobre la cobranza o sus pagos, como al servicio al cliente.
- Coordinar con el Departamento Financiero las políticas de fijación de las reservas para las cuentas malas o de difícil cobro.
- Participar en las reuniones de evaluación de la cartera, ya que tiene relaciones directas con tesorería, crédito, contabilidad y gerencia.
- Adelantar las gestiones de recuperación de cartera a través de cobranza corriente, cobranza administrativa especial y cobranza jurídica.
- Llevar el control de pre-pagos efectuados por los asociados.
- Proyectar las provisiones de la cartera de difícil cobro, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- Llevar el control de radicación de las solicitudes de crédito.
- Llevar el control del desembolso de los créditos, debidamente aprobados por las personas que autoriza el reglamento de crédito.
- Suministrar toda información al Departamento Financiero, que coadyuve a que la recuperación de la cartera se haga en forma rápida, segura y económica

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Suministrar pronta y verazmente la información al Departamento de Sistemas y Control Interno para que pueda realizar eficientemente su trabajo.
- Sugerir al Departamento de Sistemas y Control Interno, programas que ayuden la correcta administración de la cartera (planeación, organización, dirección y control).
- Observar finalmente las normas trazadas por el Departamento Financiero.
- Colaborar para que se cumplan las metas fijadas por el Departamento Financiero.
- Analizar, revisar el control del seguimiento de la cartera.
- Cumplir con los objetivos del control de la cartera, como son la de revisar la fiel aplicación de los estímulos, realizar correctamente el plan financiero, ajustar la política de crédito a las posibilidades de la cooperativa, evaluar cambios en la política de cobranza administrativa y prejudicial y analizar los costos de operación con la gerencia de la cooperativa.
- Clasificar los créditos para la evaluación de la cartera, en cuanto a nivel de riesgo, edad y las respectivas garantías.
- Aplicar los conceptos de la Administración Financiera, referente a las fórmulas matemáticas para conocer la rotación de la cartera.: $\text{Total de créditos otorgados} / \text{Cartera por cobrar} \times 360 / \text{Total de créditos anuales}$.
- Aplicar los métodos para el control de la cartera: Estado de la cartera por edades, estado de la cartera por vencer, clasificación de los deudores morosos según el capital adeudado y plazo concedido, clasificación de deudores morosos por razón de su profesión o actividad comercial, relación diaria de las cuentas por cobrar, etapas de cobranza cumplidas en cada asociado, estado de la cartera por zonas o regiones o sucursales, informe mensual de la eficiencia de cada cobrador, el control cobro jurídico, relación entre lo pagado y lo que se ha debido pagar.
- Llevar el control de las estadísticas sobre las políticas de créditos, e informar al Departamento Financiero.
- Solicitar a los abogados responsables del cobro jurídico que envíen los informes periódicos mensuales sobre el estado de cada uno de los procesos.
- Llevar el control de la cobranza jurídica.
- Elaborar el asocio con el Departamento Financiero el presupuesto de las cobranzas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Llevar el control de los codeudores por cada crédito aprobado, y revisar en la medida del otorgamiento de otro crédito a los asociados.
- Fomentar en su departamento la formación y fortalecimiento de una cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento del servicio.
- Velar por que se cumplan correctamente las disposiciones de seguridad industrial.
- Rendir los informes al jefe inmediato sobre las novedades presentadas en los diferentes frentes de trabajo.
- Atender las quejas y reclamos emanadas por los asociados sobre el otorgamientos de los créditos.
- Mantener actualizados los libros y documentos propios de su departamento.
- Entregar en forma oportuna los informes requeridos por el Departamento Financiero.
- Entregar en forma oportuna los requerimientos solicitados por los asociados.
- Realizar la programación de las visitas técnicas con el asociado y llevar el control correspondiente e informar a la Gerencia.
- Elaborar los respectivos informes de acuerdo al calendario coordinado con la Gerencia de la cooperativa.
- Elaborar los informes mensuales en forma oportuna a la Gerencia, al Departamento Financiero, Comité de Crédito y el Consejo de Administración.
- Verificar el funcionamiento de los equipos de comunicación y computación y dar las instrucciones pertinentes.
- Entregar las solicitudes de crédito a los asociados, indicando los procedimientos para su diligenciamiento, requisitos, y anexos requeridos para su aprobación.
- Llevar el control de radicación de las solicitudes de crédito, con la documentación correspondiente e informar la posible fecha de entrega del desembolso del crédito.
- Informar a los asociados la decisión tomada sobre la solicitud de crédito presentada indicando las condiciones aprobadas, negadas o aplazadas.
- Elaborar el presupuesto de desembolsos de los créditos aprobados y comunicar a la tesorería para el flujo de efectivo.
- Llevar las estadísticas de los créditos ordinarios, extraordinarios, y otras líneas de crédito de acuerdo al reglamento de crédito.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Diligenciar los pagarés, libranzas y demás garantías que ofrece el asociado, para salvaguardar los activos de la cooperativa.
- Diligenciar las nóminas de novedades a más tardar dentro de los diez (10) de cada mes.
- Efectuar la liquidación y desembolsos de los créditos aprobados a los asociados, para que éstos conozcan sus vencimientos de las cuotas.
- Ejercer el autocontrol en las funciones que le correspondan
- Guardar absoluta reserva en asuntos propios de su cargo.
- Responder por las actividades que se desarrollen en su departamento.
- Cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones que rigen la cooperativa.
- Responder por los elementos de oficina puestos a su disposición para el normal desarrollo de su trabajo y velar por su conservación y cuidado.
- Velar por la buena presentación del departamento.
- Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.

3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO

EDUCACIÓN

Requisito Mínimo

Profesional en Administración Financiera. Cursos áreas de costos, políticas de crédito, cooperativismo, comercial y análisis financiero.

EXPERIENCIA

Mínima:

Dos (2) año relacionado con el cargo.

Personal a cargo:

Asesores de crédito y cartera.

Lugar de Trabajo:

San José del Guaviare

➤ CAJERO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
<p><u>Nombre del cargo:</u> CAJERO <u>Número de cargos:</u> 2 <u>Dependencia:</u> Financiera <u>Jefe inmediato:</u> Tesorero, coordinador financiero</p>
2. NATURALEZA DEL CARGO
<p><u>Descripción del cargo:</u></p> <p>Efectuar los diferentes recaudos y pagos de la cooperativa de acuerdo con las leyes y normas legales vigentes, en concordancia con las políticas trazadas por la administración y controlando el presupuesto de la tesorería.</p> <p>Responsable por todo lo relacionado con la custodia, manejo y control de los fondos y valores de la Cooperativa.</p>
<p><u>Funciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Consignar diariamente en las cuentas bancarias los fondos recaudados e informar al Director o al Tesorero.- Efectuar los pagos oportunamente de acuerdo con las disponibilidades bancarias, del presupuesto de tesorería que por todo concepto lleguen a la tesorería para su cobro.- Elaborar las planillas de resumes diarios y realizar las respectivas conciliaciones.- Entregar al Gerente, Auxiliar Contable, Revisor Fiscal los arquezos de caja reglamentarios.- Revisar y firmar las conciliaciones bancarias bajo su responsabilidad.- Responder por todos los títulos valores bajo su custodia.- Registrar en los libros auxiliares de caja, y bancos los movimientos de ingresos, pagos, y las consignaciones que deben estar perfectamente al día, para los efectos de control interno.- Elaborar y legajar los comprobantes de ingreso y egreso, informando a la Gerencia y al

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

Director.

- Llevar el control de pago de los proveedores nacionales.
- Suministrar a la Gerencia y al departamento de contabilidad todos los informes y comprobantes necesarios para los asientos contables.
- Recaudar el efectivo, cheques y demás títulos valores por concepto de aportes sociales, cuotas de admisión, seguros, consignaciones en las cuentas de ahorros, cuotas de los créditos, apertura de los certificados de depósitos a término, apertura de cuentas del ahorro contractual, cheques girados a nombre de COOTREGUA o a terceros.
- Efectuar pagos en efectivo o cheques para retiro de cuentas de ahorros, cancelación de los certificados de depósito a término, pagos a proveedores, cuentas por pagar a terceros, devolución de aportes, cancelación de ahorro contractual y otros pagos del giro normal de la cooperativa.
- Verificar el flujo de efectivo con el Departamento Financiero, para los pagos en efectivo una vez verificado el presupuesto de tesorería.
- Elaborar diariamente los movimientos de las cuentas de ahorro y el respectivo cuadro diario.
- Timbrar los soportes de ahorro, previa verificación de las cantidades, el número, letras y firmas registradas en la libreta, volante, recibo de pago.
- Llevar el registro de los cheques recibidos de los diferentes clientes de la cooperativa.
- Ejercer el autocontrol de las funciones que le corresponden.
- Responder por los elementos de oficina puestos a su disposición para el normal desarrollo de su trabajo y velar por su conservación y cuidado.
- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre las novedades presentadas en el desempeño de sus funciones.
- Cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones que rigen la cooperativa.
- Atender personal y telefónicamente a los clientes, asociados de la cooperativa que soliciten los servicios de la cooperativa.
- Velar por la buena presentación de la oficina.
- Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.

3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO EDUCACIÓN
<p><u>Requisito Mínimo:</u></p> <p>Título de tecnólogo o bachiller comercial con conocimientos de contabilidad, sistemas y cursos de cooperativismo en las áreas de tesorería.</p>
EXPERIENCIA
<p><u>Mínima</u></p> <p>Un (1) año en cargos similares.</p>
<p><u>Personal a cargo:</u></p> <p>Ninguno.</p>
<p><u>Lugar de Trabajo:</u></p> <p>San José del Guaviare - Inírida</p>

➤ TECNICO EN CONTABILIDAD

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
<p><u>Nombre del cargo:</u> TECNICO EN CONTABILIDAD <u>Número de cargos:</u> 1 <u>Dependencia:</u> Contabilidad <u>Jefe inmediato:</u> Contador</p>
2. NATURALEZA DEL CARGO
<p><u>Descripción del cargo:</u></p> <p>De confianza y manejo.</p> <p>Desarrollo de procesos técnicos contables aplicados a la ciencia y la tecnología.</p> <p>Apoyo al superior inmediato en la generación oportuna de los diferentes informes, documentos contable y de los estados financieros.</p>

Suministrar oportunamente información requerida para la toma de decisiones.

Funciones:

- Elaborar conjuntamente con la Contadora, los informes contables mensuales, trimestrales y anuales que se deben presentar a los entes de control, de supervisión y demás Instituciones financieras conforme a los procedimientos que determine la ley.
- Elaborar los informes de rendición de cuentas a las entidades de control social y financiero de acuerdo a las instrucciones que impartan.
- Elaborar los comprobantes de contabilidad y las correspondientes notas interna de contabilidad.
- Diligenciar los formularios de retención en la fuente, G.M.F. y efectuar los correspondientes pagos.
- Responder por el manejo de la contabilidad de la cooperativa de acuerdo con las normas técnicas contables.
- Presentar oportunamente ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, la tasa de contribución en el formulario de autoliquidación con los datos actualizados, teniendo en cuenta los factores de liquidación.
- Imprimir en los libros oficiales de caja, bancos, diario, mayor y balance mensualmente.
- Elaborar anualmente los certificados de retención en la fuente.
- Llevar los libros prescritos por la ley y la técnica contable, debidamente registrados según el plan único de cuentas que establece la Superintendencia de Economía Solidaria.
- Elaborar mensualmente los ajustes, previa autorización del Contador, una vez realizadas las pruebas de conciliación de las cuentas del Balance.
- Elaborar y enviar las planillas que se presenten entre agencias.
- Consolidar la información contable e imprimir los balances para recoger las respectivas firmas de contador, revisor fiscal y gerente y tenerlos debidamente archivados.
- Clasificar el archivo de los comprobantes de contabilidad y responder por el manejo del

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

archivo de consulta brindando la respectiva seguridad de la información allí contenida.

- Mantener debidamente legados y archivados los comprobantes originales y demás documentos que respalden la contabilidad.
- Preparar con la Contadora los informes que sustenten la presentación de los estados financieros mensuales, semestrales, anuales al Consejo de Administración y a la Asamblea General de Asociados, en cumplimiento de la función estatutaria.
- Codificar, revisar y elaborar los asientos contables según los comprobantes de ingresos y egresos y los comprobantes de ajustes contable, con el visto bueno del Contador de la Cooperativa...
- Mantener una coordinación permanente con todos los departamentos con el fin de que exista una adecuada conciliación en los registros financieros, contables y presupuestales.
- Analizar la información recibida y revisar los documentos soportes de las operaciones correspondientes al movimiento de las cuentas de los demás departamentos.
- Elaborar los comprobantes de contabilidad que sean necesarios para las transacciones realizadas.
- Conciliar periódicamente con la dependencia responsable de producir la información, las diferencias encontradas en los asientos contables.
- Conciliar periódicamente las cuentas agencias y sucursales (2705).
- Clasificar el archivo de los comprobantes de contabilidad, los cuales elaborará por sí mismo cuando sea necesario.
- Mantener debidamente legados los comprobantes originales y demás documentos que respalden los asientos en los libros de contabilidad.
- Elaborar los parafiscales y los impuestos de carácter nacional.
- Contabilizar todas y cada de las transacciones comerciales realizadas por la cooperativa, de los proveedores, clientes, nómina, contratos, seguros anticipos, seguridad social, cajas de compensación familiar y otros aspectos de carácter económico.
- Responder por los elementos de oficina y equipos de computación puestos a su disposición para el normal desarrollo de su trabajo y velar por su conservación y cuidado.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre las novedades presentadas en el desempeño de sus funciones.
- Cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones que rigen la cooperativa.
- Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.
- Velar por la seguridad y confidencialidad de la información que se procesa en forma automatizada.

**3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO
EDUCACIÓN**

Requisito Mínimo:

Bachillerato comercial y curso específico de contabilidad.

4. EXPERIENCIA

Mínima

Un (1) año de funciones específicas o relacionadas con el cargo.

Personal a cargo: No

Lugar de Trabajo:

Inírida y San José del Guaviare.

➤ **TÉCNICO EN SISTEMAS**

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: TÉCNICO EN SISTEMAS

Número de cargos: 2

Dependencia: GERENCIA

Jefe inmediato: Gerente

2. NATURALEZA DEL CARGO

Descripción del cargo:

Sistemas: Analizar el procesamiento electrónico de datos (P. E. D.)

Funciones:

- Realizar inventarios físicos de equipos.
- Verificar el procesamiento electrónico de datos.
- Verificar los controles organizacionales.
- Verificar la entrada y procesamiento de datos.
- Verificar las salidas de datos.
- Verificar los archivos maestros.
- Brindar el respectivo soporte técnico en cada área del sistema.
- Informar oportunamente al jefe inmediato las novedades que se presenten en el desarrollo de las actividades de la cooperativa.
- En coordinación con la Gerencia, colaborar con los órganos administrativos y operativos cuando ellos los soliciten.
- Responsable porque se cuente con los elementos para una adecuada comunicación entre los diferentes grupos de la cooperativa.
- Buscar y sugerir a la administración sobre los elementos y herramientas (equipos y programas) que se requieran para una adecuada comunicación entre agencias, entre empleados, reuniones virtuales y demás.
- Apoyar en la elaboración de informes estadísticos y financieros que deben presentarse a la asamblea y a los entes de control.
- Verificar la elaboración oportuna de la documentación que se debe presentar ante la asamblea, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y el Revisor Fiscal.
- Guardar reserva sobre la información que conozca por razón de su cargo.
- Ejercer el autocontrol en las funciones que le corresponden.
- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre las novedades presentadas en el

desempeño de sus funciones.

- Responder por los elementos puestos a su disposición para el desarrollo de su trabajo y velar por su conservación y cuidado.
- Coordinar y controlar el manejo de usuarios en el computador como son los archivos ((El trabajo de cada usuario), el password (De cada usuario). y tiempos (De usuario en el computador).
- Sacar y controlar los diferentes backups de los directores usuarios de acuerdo a las necesidades y solicitudes del mismo y reorganizar mensualmente el disco duro.
- Solicitar y controlar stock de materiales indispensables para el buen funcionamiento de la máquina, como son la cinta de impresión, papel de formas deseadas, diskette, líquidos especiales para la limpieza del computador.
- Llevar el control de mantenimiento de los equipos y estar pendientes de las fechas acordadas para el mismo.
- Elaborar semanalmente el plan actividades de los usuarios en la máquina de acuerdo a las necesidades.
- Controlar y responder por los dispositivos y manuales del equipo.
- Recibir, revisar y catalogar la documentación de manuales y programas de aplicación.
- Estar al tanto y dar sugerencias de nuevos planes u optimización de los existentes a la Gerencia.
- Estar enterado de los nuevos paquetes de software operativos que podrían ser instalados en los equipos.
- Mantenimiento de los equipos
- Elaborar los diseños de pantalla de los usuarios con sus respectivos controles.
- Optimizar los programas existentes para que poco a poco la oficina sea la asesora de las demás áreas.
- Elaborar o diseñar los programas para los informes requeridos por la administración o su superior inmediato.
- Responsable del diseño y actualización de la página web de la cooperativa.
- Consolidar y enviar la información estadística, contable y financiera a los diferentes entes de control, supervisión u otros que así se requiera.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Responsable por los correos electrónicos y el vfo de correspondencia por esta vía.
- Responsable del mantenimiento de la red.
- Estar en contacto con Jorj Research, sobre el software Sicoop.
- Coordinar cursos necesarios para la capacitación del personal del área de sistemas.
- Responsable del mantenimiento del software de enpacto.
- Responsable del soporte técnico de la Tarjeta Debito.
- Responsable por la impresión de la tarjeta débito.
- Controlar los saldos de las cuentas de los asociados que hacen uso de la tarjeta débito.
- Actualización del software de Enpacto cada vez que sea necesario y de acuerdo a los horarios establecidos.
- Atender y dar respuesta a las inquietudes de los usuarios de la tarjeta débito.
- Ejecutar con la supervisión del contador los ajustes y liquidaciones al cierre del ejercicio.
- Capacitar al personal en el manejo de los diferentes programas (software) que maneja la cooperativa.
- Responsable de las comunicaciones cuando se realicen las reuniones virtuales ya sea de la asamblea general como del consejo de administración.
- Responsable de las bases de datos de las oficinas.
- Responsable de los elementos de comunicación y vigilancia que posee la cooperativa.
- Cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones que rigen la cooperativa.
- Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.

**3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO
EDUCACIÓN**

Requisito Mínimo

Formación tecnológica en sistemas y contabilidad, con conocimientos de cooperativismo.

EXPERIENCIA

Mínima

Tres (3) años en cargos similares.

Personal a cargo:

Ninguno

Lugar de Trabajo:

Inírida y San José del Guaviare.

➤ ASESOR COMERCIAL

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: ASESOR COMERCIAL

Número de cargos: 6

Dependencia: Cartera y crédito

Jefe inmediato: Jefe de Crédito y cartera

2. NATURALEZA DEL CARGO

Descripción del cargo:

Implementar y desarrollar cualidades como la empatía, las relaciones públicas y humanas, y capacidades para iniciar contactos, visitas personalizadas y mantener una relación comercial.

A partir de la apariencia física, los modales y el desarrollo de una personalidad emprendedora y segura, se debe demostrar ante el asociado, la cordialidad, el equilibrio y el entusiasmo, entre estas facultades está el ser feliz constantemente.

Brindar al asociado, cliente o usuario los incentivos necesarios para que tenga al menos un motivo para realizar su ingreso o compra de un servicio y mantenerlo.

Garantizar y procurar que los servicios de créditos, sociales, y asesorías ofrecidos por la cooperativa satisfagan las necesidades de los asociados, clientes o, usuarios.

Tener y mantener objetivos y hábitos de trabajo claros y precisos.

Dirigir el Departamento Comercial, prestando el servicio de promoción. Difusión e implementación de los servicios que presta la cooperativa en las diferentes Departamentos.

Atender e informar a los asociados, clientes, usuarios y comunidad en general sobre el portafolio de servicios de COOTREGUA.

Coadyuvar en la formulación y en la determinación de los planes y los programas del área de su competencia, buscando la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos trazados por la cooperativa.

Funciones:

- Promocionar, difundir los servicios que presta la cooperativa.
- Apoyar en la ejecución del plan de mercadeo
- Atender a los asociados y al público.
- Coordinar, programar, controlar y evaluar las políticas, estrategias y planes de comercialización de los servicios financieros y sociales de la cooperativa.
- Elaborar el cronograma de visitas en asocio con el Departamento Social y Administrativo a empresas o instituciones, a los asociados, y personas potenciales como asociados de la cooperativa.
- Dar información lo suficiente amplia, sincera para la afiliación a la cooperativa y elaborar un plan de actividades para la inducción correspondiente.
- Implementar el portafolio de servicios.
- Orientar al asociado sobre el diligenciamiento de los formatos de afiliación y solicitudes de crédito.
- Atender las inquietudes de los asociados, manteniendo la imagen corporativa de la cooperativa.
- Apoyar a las actividades deportivas, culturales, sociales, empresariales que realiza la cooperativa de acuerdo con el plan institucional trazado por el Departamento Social y Administrativo.
- Coordinar los programas de formación y capacitación que realiza el Instituto Surgir.
- Mantener una base de datos de las actividades que realice la cooperativa, el Departamento Social y Administrativo y el Departamento Financiero.
- Organizar e implementar otros servicios de valor agregado en donde el asociado este directamente beneficiado.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Investigar el mercado sobre las políticas de ahorro e incentivar la captación.
- Asistir a las reuniones que realice la cooperativa de acuerdo al cronograma trazado por la Gerencia y el Departamento Social y Administrativo.
- Llevar el control de registro de reuniones y compromisos del Instituto Surgir.
- Organizar y mantener actualizados los archivos.
- Llevar el control de registro de los cursos de formación y capacitación de los asociados y la comunidad en general.
- Dar información de los asuntos relacionados con la labor que desarrolla la cooperativa.
- Responsabilizarse de la organización logística de todos y cada uno de los eventos a realizar por el Instituto.
- Apoyar las actividades que se desarrollen en la parte microempresarial.
- Preparar las hojas de vida de admisión de los asociados para la aprobación por el Consejo de Administración.
- Llevar el registro de solicitudes de retiro de los asociados para ser presentados al Consejo de Administración.
- Archivar todos y cada uno de los documentos relacionados con las solicitudes de crédito, cartas, solicitudes de retiro y demás que sean necesarios en las hojas de vida de los mismo.
- Abrir el archivo de las hojas de vida de los asociados que ingresen a la cooperativa.
- Fomentar en su departamento la formación y fortalecimiento de una cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento del servicio.
- Velar por que se cumplan correctamente las disposiciones de seguridad industrial.
- Rendir los informes al jefe inmediato sobre las novedades presentadas en los diferentes frentes de trabajo.
- Atender las quejas y reclamos emanadas por los asociados sobre los servicios que presta la cooperativa.
- Mantener actualizados los libros y documentos propios de su departamento.
- Entregar en forma oportuna los requerimientos solicitados por los asociados.
- Realizar la programación de las visitas a los futuros asociados y llevar el control correspondiente e informar a la Gerencia.

- Elaborar los informes en forma oportuna.
- Elaborar la programación de las salidas en coordinación con la Gerencia, fijando tiempo estimado, fecha de realización y control y seguimiento que realizara la Gerencia.
- Ejercer el autocontrol en las funciones que le correspondan
- Guardar absoluta reserva en asuntos propios de su cargo.
- Responder por las actividades que se desarrollen en su departamento.
- Cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones que rigen la cooperativa.
- Responder por los elementos de oficina puestos a su disposición para el normal desarrollo de su trabajo y velar por su conservación y cuidado.
- Velar por la buena presentación del departamento.

Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.

Revaluar algunas actividades repetidas en cuanto a visitas y Archivo.

Incluir actividades propias de recuperación de cartera. Sobre todo responsabilizarlo de la cartera que el coloca.

Incluir proceso y manual de cobranza.

3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO

EDUCACIÓN

Requisito Mínimo

Tecnóloga en Secretaria General. Curso de cooperativismo, en las áreas de relaciones humanas, mercadeo y sistemas

EXPERIENCIA

Mínima

Un (1) año relacionado con el cargo.

Personal a cargo:

Ninguno.

Lugar de Trabajo:

San José del Guaviare – Inírida

➤ SECRETARIA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: SECRETARIA

Número de cargos: 1

Dependencia: GERENCIA

Jefe inmediato: Gerente -Director

2. NATURALEZA DEL CARGO

Descripción del cargo:

Coadyuvar en la formulación y en la determinación de los planes y los programas del área de su competencia, buscando la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos trazados por la cooperativa.

Realizar las labores concernientes al buen funcionamiento de la oficina de la Gerencia, del Consejo de Administración, Comités Asesores y demás Departamentos, Financiero, Social y Administrativo, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos de la cooperativa.

Funciones:

- Atender personal y telefónicamente a asociados y/o a terceros de la cooperativa que soliciten los servicios de la Cooperativa.
- Recibir y efectuar llamadas telefónicas, transmitiendo los mensajes correspondientes.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Clasificar y despachar la correspondencia que se produce en su área.
- Llevar el libro de control de la correspondencia recibida y despachada de cada dependencia.
- Llevar el registro de las reuniones y compromisos del jefe inmediato, del consejo de administración y recordarles oportunamente sobre los mismos.
- Diligenciar y archivar las hojas de vida de los asociados y sus anexos.
- Preparar la correspondencia que ha de ser presentada al consejo de administración y de la junta de vigilancia.
- Elaborar las actas de reuniones de personal y las de los órganos de administración
- Elaborar los contratos de personal y de servicios de acuerdo a las minutas establecidas.
- Emitir el listado de asociados hábiles e inhábiles, efectos de la convocatoria a asambleas ordinarias o extraordinarias, para el cumplimiento de las funciones de la Junta de Vigilancia.
- Hacer uso racional y eficiente de los recursos disponibles para su labor.
- Clasificar y archivar la documentación general de la cooperativa.
- Redactar la correspondencia indicada por el jefe inmediato y colaborar en la elaboración de la documentación que se necesite en otras dependencias de la cooperativa.
- Definir acciones de educación y capacitación a nivel interno del organismo.
- Organizar el registro de inventarios y archivo general.
- Elaborar el presupuesto anual de actividades educativas, recreativas, sociales, culturales, deportivas, empresariales.
- Llevar el control de gasto de caja menor y presentarla a la tesorera su legalización.
- Rendir los informes al jefe inmediato sobre las novedades presentadas en los diferentes frentes de trabajo.
- Elaborar los respectivos informes de acuerdo al calendario coordinado con la Gerencia de la cooperativa.
- Diligenciar las resoluciones y los certificados de capacitación y llevar la lista de asistentes

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Elaborar la documentación que la cooperativa debe enviar a las autoridades, entidades competentes.
- Clasificar y distribuir la correspondencia oportunamente a cada una de las dependencias y frentes de trabajo.
- Custodiar las pólizas de seguros del personal de confianza y de manejo de acuerdo a las políticas que trace el consejo de administración.
- Organizar y concretar la agenda de su jefe inmediato, recordándole oportunamente para su cumplimiento.
- Guardar absoluta reserva de los asuntos que conozca por razón de su cargo.
- Transcribir las actas de la asamblea y juntas directivas al correspondiente libro de registro.
- Responder por las actividades que se desarrollen en su dependencia.
- Responder por la custodia y operación de los elementos de oficina, equipos de computación y telefax puestos a su disposición.
- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre cualquier novedad presentada en el ejercicio de sus funciones.
- Cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones que rijan a la cooperativa.
- Preparar convocatoria a reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Administración, Gerencia y otros Comités Especiales siguiendo el conducto regular, e instrucciones del caso.
- Participar en los eventos sociales, culturales, educativos que realice la cooperativa.
- Preparar la información y hacer el reporte de mensual ingresos y retiros de asociados a seguro la equidad.
- Diligenciar la información de ingreso y retiro de asociados al Consejo de Administración.
- Enviar a los organismos de inspección, vigilancia y control, los documentos requeridos para el control de legalidad tanto de la cooperativa como de los directivos.
- Llevar el control adecuado de los elementos de papelería que requiera la cooperativa y coordinar con quién corresponda.
- Mantener actualizado el directorio telefónico, con direcciones de las diferentes

<p>instituciones que tengan que ver con la cooperativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinar y participar en las reuniones del equipo de trabajo, según cronograma trazado por la gerencia. - Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.
3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO
EDUCACIÓN
<p><u>Requisito Mínimo:</u></p> <p>Formación, tecnológica las áreas administrativas, secretariales y gerenciales con enfoque al cooperativismo. Bachillerato comercial. Conocimientos de redacción, ortografía, correspondencia, sistemas, fundamentos de contabilidad, cultura general, capacidad para asimilar nuevos métodos de trabajo, para entender y expresar ideas.</p>
EXPERIENCIA
<p><u>Mínima:</u></p> <p>Seis (6) meses en cargos similares.</p>
<p><u>Personal a cargo:</u></p> <p>Ninguno.</p>
<p><u>Lugar de Trabajo:</u></p> <p>San José del Guaviare - Inírida</p>

➤ ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
<p><u>Nombre del cargo:</u> ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO <u>Número de cargos:</u> 1 <u>Dependencia:</u> GERENCIA <u>Jefe inmediato:</u> Director</p>
2. NATURALEZA DEL CARGO

Descripción del cargo:

Cargo de confianza y manejo.

Seguir los procedimientos establecidos en la información sobre créditos y cobros de los mismos.

Apoyar a su superior inmediato en la generación de los diferentes informes de cartera.

Responder por la Digitación de datos al sistema, de las solicitudes de créditos y el respectivo desembolsos.

Funciones:

- Revisar los pagos y descuentos con el fin de vigilar la morosidad de los créditos.
- Elaborar informes semanales de la situación de la cartera e iniciar con los procesos del cobro de la misma.
- Confrontar datos principales de los asociados en el sistema o en las hojas de vida, para elaborar el listado.
- Hacer llamadas avisando el vencimiento de la obligación.
-
- Revisar los pagos y confrontarlos con los recibos de caja.
- Preparar las comunicaciones a los asociados sobre el vencimiento y/o cobro pre jurídico).
- Abrir las fichas de seguimiento de los créditos vencidos (escribir oficios enviados, acuerdos de pago, etc.).
- Hacer y enviar capacidades de endeudamiento de los asociados que trabajan en la S.E.D.
- Revisar, hacer seguimiento a los oficios enviados.
- Hacer las consultas en la CIFIN (Internet) a los asociados que van hacer créditos.
- Organizar los paquetes a entregar al abogado (fichas, solicitud de crédito, pagare libranza, pagaré en blanco, etc.).
- Archivar la documentación correspondiente a crédito y cartera.
- Contestar oficios enviados al jefe de crédito y cartera.
- Archivar la documentación correspondiente a las gestiones que se vayan haciendo (novedades, oficios, jurídico, créditos inmediatos, etc.).
- Revisar y hacer especial seguimiento a la cartera en manos del abogado, prestarle toda la colaboración en cuanto a reportes de saldos, cuentas, etc.
- Elaborar conjuntamente con el jefe de cartera y crédito las notas contables, libranzas, pagares de los créditos aprobados.
- Hacer desembolsos a las cuentas de ahorros de créditos de asociados.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Atender las solicitudes de los asociados con relación a créditos.
- Elaborar conjuntamente con el jefe de cartera el informe de cartera mensual para presentar al comité de evaluación de cartera.
- Preparar con el Jefe de cartera los informes que sustenten la presentación de la cartera vencida. Responder por las actividades que se desarrollen en su departamento.
- Responder por los elementos de oficina y equipos de computación puestos a su disposición para el normal desarrollo de su trabajo y velar por su conservación y cuidado.
- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre las novedades presentadas en el desempeño de sus funciones.
- Mantener una coordinación permanente con todos los departamentos con el fin de que exista una adecuada conciliación en los registros financieros, contables y presupuéstales.
- Responder por el manejo del archivo y por la seguridad de la información allí contenida.
- Analizar la información recibida y revisar los documentos soportes de las solicitudes de crédito
- Elaborar los comprobantes de contabilidad que sean necesarios para las transacciones realizadas.
- Atender a los asociados referente al estado de cuenta con la cooperativa
- Cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones que rigen la cooperativa.
- Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.

3. ESPECIFICACIONES DEL CARGO

EDUCACIÓN

Requisito Mínimo:

Bachillerato comercial y curso específico de contabilidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

EXPERIENCIA	
<u>Mínima:</u>	
	Un (1) año de funciones específicas o relacionadas con el cargo.
<u>Personal a cargo:</u>	No
<u>Lugar de Trabajo:</u>	
	Inírida

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

MAPA DE RIESGOS DE LOS PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS O CONSECUENCIAS	PROB (B)	IMP. (I)	EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO (P*I)	ACCIONES A EMPRENDER
Solicitud, presentación, desembolso, archivo físico y digital de créditos.	Que le empresa no cuente con liquidez suficiente para cumplir con sus desembolsos a tiempo	*Los asociados no pagan sus Créditos a tiempo. * Los asociados no pagan sus aportes. * Los asociados realizan retiros de montos muy elevados de sus ahorros y CDAT antes del cumplimiento del contrato.	*Retiro de asociados por no cumplimiento de sus solicitudes. *sanciones legales. *perdidas de capacidad financiera. *pérdida de credibilidad de la empresa. *Aumento en tasa de interés.	PROBABLE	MAYOR	EXTREMA	*Intensificar los cobros destinados en la empresa. * Generar Incentivos Para asociados que realicen pagos oportunos. *Evaluar y/o ajustar las jornadas de inducción del curso de economía solidaria y educación financiera para los asociados. *evaluar las condiciones de colocación de créditos, sus montos tasas y tiempos.
Ingreso de asociado	Que el asociado mienta en la información suministrada.	*Acción malintencionada por parte del asociado para afectar la empresa.	*Producto y servicios prestados inválidos por falsedad de identificación. *Procesos judiciales contra la cooperativa por no controlar	MODERADO	MODERADO	ALTO	*Solicitar documento original en mano para el momento de la afiliación. *corroborar la firma con la de la cédula de ciudadanía. *solicitar y llamar referencias. *Denunciar en caso de identificar que no es la persona que dice ser.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

			ingreso de asociados sin verificar la información suministrada.				
Pérdida de Información.	Que los sistemas de base de datos caduquen o presenten fallos.	*Daño de Base de Datos. *Fallas en equipos (por deterioro, incendio, inundación, robo, etc...) *daño del sistema.	*pérdida de información digital de asociados. *perdida de proceso operativos caja, etc... *No se podrá brindar atención oportuna al asociado por falta de información.	MODERADO	MODERADO	ALTO	*Realizar backups de la información. *Revisión periódica de Equipos.

INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

- Incrementar el ahorro programado en los asociados en un 10% por cada trimestre para diciembre de 2016.

- **Formula:**

$$IA = \frac{VTAM - VTAMA}{VTAMA}$$

IA: Incremento de Ahorros

VTAM: Valor total de ahorro programados del mes

VTAMA: Valor total de ahorros programados del mes anterior

CONCEPTO	INDICADOR
SATISFACTORIO	>=15%
ACEPTABLE	14% >= 9%
NO CUMPLIDO	< 9%

- Reducir el índice de cartera vencida a un 5% mensual en octubre, noviembre y diciembre de 2016.

- **Formula:**

$$ICV = \frac{CV}{CT}$$

ICV: Índice de cartera vencida

CV: Cartera vencida (cartera con más de 30 días de mora)

CT: Cartera Bruta Total

CONCEPTO	INDICADOR
SATISFACTORIO	<=4%
ACEPTABLE	5% <= 6%
NO CUMPLIDO	> 6%

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- A diciembre de 2016, aumentar a 6000 la base social de asociados.

- **Formula:**

$$BS= TA - A(INH)$$

BS: Base Social
A(INH): Asociados Inhabiles
TA: Total Asociados

CONCEPTO	INDICADOR
SATISFACTORIO	>=6100
ACEPTABLE	6099; >= 5900
NO CUMPLIDO	< 5900

➤

➤

- Maximizar los depósitos en cuentas de ahorro en 3.000 millones cada trimestre hasta diciembre de 2016.

- **Formula:**

$$IDCH= DCH(AC) - DCH(MAN)$$

DM: Depósitos del mes
DCH(AC): depósitos de cuentas de ahorros actual
DCH(MAN): depósitos de cuentas de ahorros del mes anterior.

CONCEPTO	INDICADOR
SATISFACTORIO	>=3100
ACEPTABLE	3000; >= 2900
NO CUMPLIDO	< 2900

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015
APLICADO A LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA

- Incrementar la cartera con una colocación de 12.000 millones a diciembre de 2016.

- **Formula:**

$$CBT=CTN+PV$$

CBT: Cartera Bruta total

CTN Cartera Total Neta

PV: Provisiones

CONCEPTO	INDICADOR
SATISFACTORIO	$\geq 12.100\text{mm}$
ACEPTABLE	12.000mm; $\geq 11.000\text{mm}$
NO CUMPLIDO	$< 11.000\text{mm}$

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el diseño del presente documento se logró recolectar lo básico para Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015 para la Cooperativa COOTREGUA.

Gracias a esto la gerencia y el consejo de administración por conocerán los documentos básicos requeridos por la norma para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Pueden observar un panorama general de la entidad y las mejoras que la implementa del sistema de gestión de calidad bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 le traería para la cooperativa.

Se recomienda a la cooperativa invertir en la Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 le traería para la cooperativa para poder lograr crecer en un ámbito competitivo y de diferenciación.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Reseña Histórica cooperativa COOTREGUA - 2015
- ✓ Norma ISO 9001:2015 Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle © ISO 2015 – Todos los derechos reservados

WEB GRAFÍA

- ✓ <http://www.gestiopolis.com/historia-del-sistema-financiero-colombiano/>
- ✓ <http://www.ascoop.coop/cooperativismo-siempre/cooperativismo-colombiano/resena-del-cooperativismo-en-colombia>