

PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL PROCEDIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS
DEL PROCESO COMERCIAL DE LA COOPERATIVA UNIMINUTO

SANDRA DAYAN PEREZ RUEDA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

GERENCIA DE PROYECTOS

ESPECIALIZACIÓN

BOGOTÁ, COLOMBIA

2017

PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL PROCEDIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS
DEL PROCESO COMERCIAL DE LA COOPERATIVA UNIMINUTO

SANDRA DAYAN PEREZ RUEDA

Plan de mejoramiento para la COOPERATIVA UNIMINUTO del área comercial en el
procedimiento de Bienes y servicios

Director: MAURICIO GARCIA ALEJO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

GERENCIA DE PROYECTOS

ESPECIALIZACIÓN

BOGOTÁ, COLOMBIA

2017



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educar con calidad al servicio de todos

Nota de aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Agradecimientos

Agradezco a los profesores de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (Uniminuto), en especial al profesor Mauricio García Alejo quien fue mi asesor y guía en este proyecto para mi desarrollo profesional y formación académica.

Agradezco a mi familia quién siempre estuvo apoyándome, en los que necesitaban y siempre confió en mí, así mismo al Ingeniero Saul Trujillo Muhl quien me colaboró en la revisión y dio sus observaciones en mi proyecto.

Agradezco a la Cooperativa Uniminuto, al Director Comercial Nacional Fernando Osorio y en especial a la Doctora Astrid González por facilitarme la documentación requerida para la elaboración de este plan de mejoramiento en el procedimiento de Bienes y servicios.

El propósito de este trabajo de grado es proponer un plan de mejoramiento en el procedimiento de Bienes y Servicios del proceso comercial de la COOPERATIVA MULTIACTIVA DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS (Cooperativa Uniminuto) que le permita contar con una estrategia para la optimización de recursos, disminución en tiempo de respuesta, entrega oportuna e incremento de ventas de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales, estableciendo parámetros comerciales para el manejo de las solicitudes de crédito de bienes y servicios, que beneficien a los Asociados con créditos oportunos que satisfagan sus necesidades con un mejor servicio.

La propuesta del plan de mejoramiento plantea la revisión general del procedimiento de Bienes y servicios de la Cooperativa Uniminuto comenzando por un diagnóstico interno en el procedimiento de bienes y servicios que permita identificar las principales variables que afecta la aprobación, entrega oportuna, control y disminución de la venta de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales. Una vez se tenga claro cuáles son la variables y se tenga completa cual es la situación actual, se plantean las propuestas de mejora y las estrategias que permitan lograr el crecimiento de la Cooperativa en el portafolio de Bienes y servicios.

Palabras Clave: *Plan de mejoramiento, optimización de recursos, disminución en tiempo de respuesta, entrega oportuna, incremento de ventas, diagnostico, propuestas de mejora, estrategias, óptimo.*



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educar para construir el futuro de todos

INTRODUCCIÓN	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
2. JUSTIFICACIÓN	20
3. OBJETIVOS	22
3.1. OBJETIVO GENERAL	22
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
4. MARCO REFERENCIAL	23
4.1. ESTADO DEL ARTE.....	23
4.2. MARCO TEÓRICO	25
4.2.1. <i>Descripción de la Empresa</i>	25
4.2.2. <i>Historia</i>	25
4.2.3. <i>Misión</i>	26
4.2.4. <i>Visión</i>	26
4.2.5. <i>Política de Calidad</i>	27
4.2.6. <i>Estructura Organizacional</i>	27
4.3. MARCO CONCEPTUAL	27
5. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	32
5.1. DIAGNÓSTICO INTERNO DE ÁREA COMERCIAL, DE OPERACIONES, DE GESTIÓN DE CRÉDITO, DE TECNOLOGÍA Y DE CONTABILIDAD.....	32
5.2. FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.	32
5.3. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	32
5.4. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
5.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
5.6. SELECCIÓN DE LA POBLACIÓN	33
5.7. FUENTES DE DATOS	34
5.7.1. <i>Fuentes de Datos primarios</i>	34
5.7.2. <i>Fuentes de Datos Secundarios</i>	34
5.8. RECOLECCIÓN DE DATOS	35
5.8.1. <i>Instrumento de Medición</i>	35
6. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL GENERAL	36
6.1. DIAGNÓSTICO DEL PROCEDIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS.....	36
6.1.1. <i>Debilidades</i>	36
6.1.2. <i>Fortalezas</i>	36
6.1.3. <i>Oportunidades</i>	37
6.1.4. <i>Amenazas</i>	37



6.2. MANUAL DE FUNCIONES	37
6.3. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	40
6.4. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	41
6.4.1. Análisis de la Matriz DOFA	41
7. PLAN DE MEJORAMIENTO	42
7.1. ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	45
7.2. DESARROLLO DEL PLAN MEJORAMIENTO	45
7.3. IMPACTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA EMPRESA	47
RESULTADOS	48
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	54

Lista de tablas



Tabla 1. PV-LM-01 Tabla de tarifas de bienes y servicios	15
Tabla 2 PV-PR-02 Anexo 1 Activación de Bienes y servicios	38
Tabla 3 Matriz DOFA	41
Tabla 4 Plan de Mejoramiento.....	42
Tabla 5 Reestructura al procedimiento PV-PR-02 Anexo 1 Activación de Bienes y servicios	45

Lista de figuras



Ilustración 1 Diagrama de Flujo Desarrollo procedimiento Bienes y servicios	18
Ilustración 2 Mapa Estructura Organizacional	27

Lista de Anexos



ANEXO A GV-PR-03 Procedimiento crédito de bienes y servicios V. 04	54
ANEXO B PV-PR-02 Procedimiento crédito de bienes y servicios V.06	63

Introducción



Esta investigación se realizó en la COOPERATIVA MULTIACTIVA DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DIOS, entidad del sector solidario sin sección de ahorro, sin ánimo de lucro, cuya actividad económica se centra en la oferta de servicios de financiación, administración de cartera y en general servicios de créditos a asociados, funcionarios de la Organización Minuto de Dios.

Actualmente, en el sector cooperativo se evidencia un amplio portafolio de Bienes y servicios, con facilidad para la obtención de estos, tanto en recursos como en tiempos para lo cual este trabajo de grado tiene el propósito de presentar una propuesta de un plan de mejoramiento en el procedimiento de Bienes y servicios del proceso comercial que permita a la Cooperativa contar con una estrategia para la optimización de recursos, disminución en tiempo de respuesta, entrega oportuna e incremento en la venta de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales además de desarrollar oportunidades para mejorar el servicio prestado y la eficiencia en la operación.

La metodología de trabajo inicia con la realización de un diagnóstico interno con el equipo del área comercial sobre el actual procedimiento de Bienes y servicios donde se analiza la situación interna del procedimiento en la cooperativa.

Es importante resaltar que la Cooperativa Uniminuto tiene bien delimitado el portafolio de consumo; pero en la parte del portafolio de Bienes y servicios presenta falencias como por ejemplo, que siendo una Cooperativa con presencia nacional presenta proveedores exclusivos para la ciudad de Bogotá donde no todos los asociados pueden acceder al

portafolio y en los bienes a los que puede acceder hay demora en la aprobación y entrega de los mismos, así como mucha documentación para esta solicitud.

Luego del diagnóstico se aborda un marco teórico enfocado en el área comercial y procedimiento en el área de Gestión de crédito, posteriormente se entregan unos resultados. Finalmente y con base en los resultados se expone la propuesta del plan de mejoramiento en el procedimiento de Bienes y servicios de la Cooperativa Uniminuto con el fin de que estas estrategias ayuden a establecer un nuevo camino en donde la Cooperativa sea más competitiva frente al mercado.

Es importante resaltar que las propuestas planteadas fueron presentadas y aprobadas por la Gerencia, la Dirección Comercial Nacional y todas las áreas involucradas en el procedimiento. Actualmente este procedimiento es el apoyo para la gestión del Área Comercial de la Cooperativa Uniminuto que busca mejorar la situación en las solicitudes de Bienes y servicios.

En el cierre de este trabajo se hace la entrega de los resultados, las conclusiones y recomendaciones para la optimización del mismo.

1. Planteamiento del Problema



1.1. Problemática

La COOPERATIVA UNIMINUTO es una entidad del sector solidario, nacida de la asociación voluntaria y autónoma de sus miembros buscando de manera común la satisfacción de sus necesidades y aspiraciones. Fue creada como Pre cooperativa el 6 de abril de 2001, con el apoyo y la orientación de Uniminuto; el 28 de noviembre de 2006 la Asamblea Extraordinaria de Delegados aprueba la conversión de Pre cooperativa en Cooperativa y el 9 de abril de 2007 la Superintendencia de Economía Solidaria expide la resolución aprobando la conversión y la reforma de estatutos.

El portafolio de productos a ofertar comprende líneas de crédito educativo y crédito de consumo orientadas a satisfacer las necesidades de financiación de sus asociados así como convenios comerciales que permiten adquirir productos y servicios con facilidades de pago que le generen un valor agregado, entre ellos se encuentran:

Tabla 1. PV-LM-01 Tabla de tarifas de bienes y servicios

TABLA DE TARIFAS DE BIENES Y SERVICIOS				
Proveedor Comercial	Plan / Categoría Sede / Ciudad	Valor Aproximado Directamente con el Proveedor	Cooperativa Uniminuto	Descripción
Diversity	Bogotá	\$ 55,800.00 Sin Refrigerio	\$ 39.900	Incluye entrada para Adulto y Niño más pizza y gaseosa para el niño.
	Medellín	\$ 38,000.00 Sin Refrigerio	\$ 30.900	Incluye entrada para Adulto y Niño más refrigerio para el niño.
	Barranquilla	\$ 39,500.00 Sin Refrigerio	NA	NA
litre Mágico	Bogotá	\$ 59.000	\$ 38.050	<p>Súper KIT:</p> <p>Pasaporte con 27 atracciones con uso ilimitado.</p> <p>Una boleta para Supershot</p> <p>Una boleta para Castillo del terror.</p> <p>Una boleta para Carros Chocones.</p> <p>Una boleta para Karts.</p> <p>Una boleta para juego de Destrezas</p> <p>Seguro de Lluvia.</p> <p>Perro Caliente + Gaseosa.</p>
Mundo Aventura	Bogotá	Pasaporte Zafiro \$ 32,500 Perro Caliente + Gaseosa \$ 8,000 Mini Cono \$ 3.000	\$ 29.900	Pasaporte Zafiro, Perro caliente + Gaseosa + Mini Cono.
		Pasaporte Rubí \$ 42.500 Perro Caliente + Gaseosa \$ 8,000 Mini Cono \$ 3.000	\$ 37.900	Pasaporte Zafiro, Perro caliente + Gaseosa + Mini Cono.
		Pasaporte Esmeralda \$ 52.500 Fila Express \$ 20,000 Perro Caliente + Gaseosa \$ 8,000 Mini Cono \$ 3.000	\$ 46.900	Pasaporte Esmeralda, Perro Caliente + Gaseosa + Mini Cono.
Teatro Nacional	- Teatro Nacional la Castellana - La Casa del Teatro Nacional - Teatro Nacional Fanny Mickey	De acuerdo a función seleccionada	\$ 36.000	Entrada a Teatro, con un 20% de descuento pagando con el Taqui-cheque

TABLA DE TARIFAS DE BIENES Y SERVICIOS								
Proveedor Comercial	Plan / Categoría / Sede / Ciudad	Valor Aproximado Directamente con el Proveedor			Cooperativa Uniminuto			Descripción
		Trimestre	Semestre	Año	Trimestre	Semestre	Año	
Bodytech	Categoría de la Sede							Servicios médicos deportivos, la afiliación incluye: Evaluación Médica, Zona de Musculación, Indoor Cycling, Cardio, Zonas Húmedas y Clases Grupales. Aplican condiciones y promociones especiales para sedes Enfoque
	Platino	\$ 864.000	\$ 1.726.000	\$ 2.860.000	\$ 864.000	\$ 1.317.000	\$ 2.180.000	
	One Plus	\$ 736.000	\$ 1.474.000	\$ 2.405.000	\$ 736.000	\$ 1.107.000	\$ 1.840.000	
	One	\$ 645.000	\$ 1.295.000	\$ 2.145.000	\$ 645.000	\$ 987.000	\$ 1.630.000	
	Premium	\$ 519.000	\$ 1.031.000	\$ 1.820.000	\$ 519.000	\$ 807.000	\$ 1.400.000	
	Classic plus	\$ 459.500	\$ 1.007.813	\$ 1.625.000	\$ 459.500	\$ 657.000	\$ 1.250.000	
	Classic	\$ 400.000	\$ 817.188	\$ 1.430.000	\$ 400.000	\$ 597.000	\$ 1.090.000	
	Súper plus	\$ 368.000	\$ 800.000	\$ 1.300.000	\$ 368.000	\$ 537.000	\$ 990.000	
	Súper	\$ 336.000	\$ 703.125	\$ 1.170.000	\$ 336.000	\$ 507.000	\$ 870.000	
	Zonal plus	\$ 316.000	\$ 674.000	\$ 1.040.000	\$ 316.000	\$ 435.000	\$ 790.000	
Zonal	\$ 296.000	\$ 589.000	\$ 910.000	\$ 296.000	\$ 357.000	\$ 680.000		
Emermédica	N/A	N/A			\$ 29.897.00 Mensual			Atención médica domiciliaria y de urgencias
Comercial Colombiana	N/A	N/A			De acuerdo a tarifas de proveedor			SOAT y seguro para vehículo.
Coorserpark	Gerencial Excelencia	\$ 17,500.00 Mensual			\$ 7,200.00 Mensual Adicional \$ 3,000.00 Mensual Plan Abuelo Adicional \$6,500.00 Mensual			Seguro Exequial.
	Gerencial Excelencia - Excelencia	\$ 23,000.00 Mensual			\$ 17,600.00 Mensual			
	Presidencial	\$ 28,000.00 Mensual			\$ 23,100.00 Mensual Adicional \$ 8,000.00 Mensual			
Cine Colombia	Nivel Nacional	\$ 15,500.00 BOLETA 2D en Cine Colombia Santafé Bogotá			\$ 10,400.00 BOLETA 2D \$ 13,800.00 BOLETA 3D			Compra mínima requerida \$20.800
	No aplica para:				\$ 13,800.00 CONFITERIA			
	Cine - Bar Hacienda Santa Bárbara Bogotá	\$ 18.500 BOLETA 3D en Cine Colombia Santafé Bogotá						
		\$ 18,200.00 CONFITERIA						

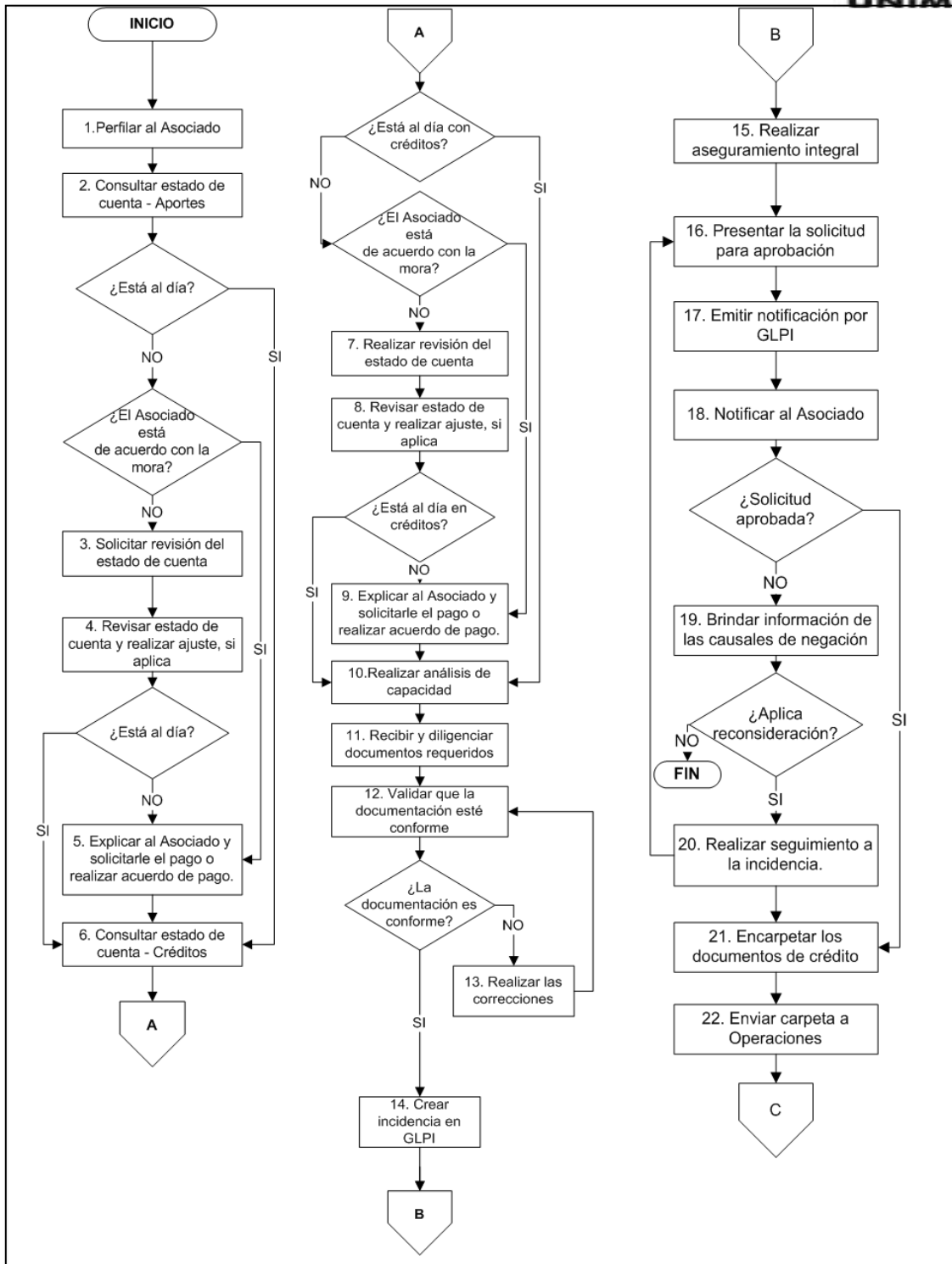
Fuente: Cooperativa Uniminuto

En la cooperativa Uniminuto para que los asociados puedan acceder a cualquiera de las líneas de Bienes y servicios, ya sea a través de la obtención de boletas, bonos, tickets, pasaportes de pago por caja (Datafono o pago en banco), se debe realizar una solicitud de crédito la cual requiere aprobación, generación del crédito y descargue por parte del área de Gestión de Crédito, lo cual hace que la entrega de las boletas al asociado sea muy dispendiosa.

En la actualidad el “Procedimiento de crédito de Bienes y Servicios”, señalan entre otras las siguientes condiciones generales, que contribuyen a que la adquisición por parte de los asociados de las líneas de bienes y servicios, sea limitada:

- 1- Cuando la capacidad de pago del solicitante supera el 50% para Asociados con pago por libranza y el 45% para Asociados con pago directo o por caja de endeudamiento, incluido el nuevo crédito, el Asesor Comercial debe brindar diferentes alternativas al asociado como: menor monto solicitado, plazo mayor, términos fijos asociados a primas, etc.*
- 2- El responsable de informar al asociado la aprobación o negación del crédito de bienes y servicios es el Asesor Comercial que gestionó la solicitud de crédito, máximo 12 horas después de recibida la notificación del proceso de operaciones.*

El desarrollo de la adquisición de las líneas de créditos de bienes va enmarcado dentro del diagrama de flujo expuesto a continuación:



Fuente: Cooperativa Uniminuto

Ilustración 1 Diagrama de Flujo Desarrollo procedimiento Bienes y servicios

Por lo expuesto anteriormente, una vez verificado si el asociado cumple las condiciones del crédito (1-9), se sometía a un estudio de capacidad de endeudamiento, en el cual se perdían ventas en pago de contado ya que hay estudiantes que no laboran.

Este trabajo, a partir del análisis interno de la Cooperativa, estructura un plan de mejoramiento en su procedimiento de bienes y servicios con el fin de optimizar recursos (papelería), disminuir el tiempo de respuesta, entregar oportunamente e incrementar la venta de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales para los asociados.

Se evidencia que durante el periodo comprendido entre junio de 2015 y junio de 2016, se observó que solo 255 asociados de los 20.444 activos obtuvieron algún bien o servicios en la Cooperativa Uniminuto, por un valor total en ventas de \$90.963.163.

1.2. Formulación del Problema

¿Es el procedimiento de bienes y servicios del proceso comercial de la Cooperativa Uniminuto, el más adecuado?

1.3. Sistematización del problema

- ¿Se puede optimizar el procedimiento de Bienes y servicios para mejorar los indicadores comerciales y financieros de la Cooperativa?
- ¿El mejoramiento en el procedimiento de Bienes y servicios que se realiza en la Cooperativa trae beneficios adicionales a los asociados?
- ¿El mejoramiento en el procedimiento de bienes y servicios beneficia al área comercial?

2. Justificación



La razón principal al diseñar un plan de mejoramiento para la Cooperativa Uniminuto es debido a la demora en la entrega de boletas, pasaportes, tickets o cualquier medio de obtención de bienes y servicios que ofrece la Cooperativa, generando retraso en la entrega de bienes y servicios a los asociados problemas que afectan en el funcionamiento de la Cooperativa, dentro de estas falencias tienen mayor incidencia el desarrollo del pago por caja para obtención de los bienes y servicios, como también la tramitología y papeleo para la solicitud de los mismos.

Lo que se pretende con este proyecto es diagnosticar las principales razones por la cuales existe inconsistencias o falencias en el procedimiento de solicitudes de crédito de bienes y servicios de la Cooperativa Uniminuto, de tal manera que partiendo de esta se pueda establecer un plan de mejoramiento para el debido procedimiento en este presentaran y determinaran diferentes estrategias y desarrollos que aporten en la mejora de la optimización de recursos, la disminución de tiempos de respuesta, la entrega oportuna y el incremento en la venta de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales.

Este proyecto beneficiara a la Cooperativa, a los asociados ya que se podrá llegar a un nuevo perfil social como son los estudiantes, por otra parte a los colaboradores ya que se podrán implementar mejoras para obtener más ingresos lo cual favorecerá la prestación y calidad en el servicio.

Dentro de la propuesta del plan de mejoramiento que se desea realizar a la Cooperativa Uniminuto será construido en bases comerciales, operativas, de gestión de crédito, tecnológicas y contables; siguiendo los respectivos procedimientos que

correspondan a estos procesos, lo cual hará que sea más soportado y sustentado para ponerlo en marcha por parte de las Dirección Comercial Nacional.



3. Objetivos



3.1. Objetivo general

Diseñar un plan de mejoramiento en el procedimiento de bienes y servicios del proceso comercial de la Cooperativa Uniminuto, en la optimización de los recursos.

3.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico interno del procedimiento de Bienes y servicios del área comercial de la Cooperativa.
- Proponer a partir del diseño, un plan de mejoramiento para la optimización de los recursos (disminución en tiempo de respuesta, entrega oportuna e incremento de ventas de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales para los asociados)
- Proponer una reestructuración del manual de procedimientos de bienes y servicios en sus condiciones generales y desarrollo de actividades para que sea óptimo en la gestión comercial.

4. Marco Referencial



4.1. Estado del arte

Según A. Molina (2012) “El mejoramiento continuo parte del principio de que todo proceso a cualquier nivel puede ser perfeccionado, nace de la filosofía Kaisen concepto japonés que dicta que siempre es posible mejorar cualquier tarea que se realice.

La calidad del servicio se define como el nivel de satisfacción que brinda un producto o servicio a las necesidades de los clientes, siendo así que mientras más expectativas se cumplan a los clientes, más calidad tendrá un producto o servicio.

La importancia que el mejorar continuamente tiene sobre la calidad de los servicios radica en que mientras mejor se realice una tarea mejor será el producto o servicio final que se brinde, logrando elevar el nivel de satisfacción de las necesidades de los clientes, por lo tanto, aumentar la calidad de los mismo, fidelizando a los clientes actuales y atrayendo a nuevos clientes”

En el proyecto de O. Orbe (2012) en el segundo capítulo se realiza el diagnóstico situacional que permitió conocer la situación interna y externa de la Cooperativa, para perfeccionar sus fortalezas, sobrellevar las debilidades, aprovechar oportunidades, y minimizar las amenazas de la gestión crediticia. En el tercer capítulo se procede a levantar los procesos y procedimientos actuales que se desarrollan en el departamento de crédito de la Cooperativa, para analizar y determinar de deficiencias, costos y tiempos operativos del departamento. En el cuarto capítulo se mejora los procesos analizados del área de crédito por medio de una caracterización de proceso, diagrama de flujo y descripción de actividades para determinar el beneficio obtenido con el mejoramiento de cada proceso. En el quinto capítulo se realiza una propuesta de organización por procesos donde se

determinan los procesos gobernantes, los agregados de valor y los de apoyo, identificando en cada uno de ellos las atribuciones y responsabilidades para el proceso. Posteriormente se establecen las conclusiones y se procede a realizar las respectivas recomendaciones para reestructurar a la organización basada en una gestión por procesos.

En el trabajo de E. Aguilar (2013) se evidencia que el servicio es primordial y que "la Cooperativa Crediambato Ltda. de la ciudad de Ambato, es una empresa que se dedica a la prestación de servicios financieros, actualmente se encuentra en la etapa de crecimiento por lo que es primordial tomar acciones correctivas orientadas a la calidad que se debe dar en cada servicio para mejorar la satisfacción de cada cliente y a su vez la participación en el mercado.

Con el Marketing de Servicios se pudo identificar fácilmente los puntos que son de preferencia por los clientes para ser más tratado y de esta forma satisfacer sus necesidades. Por lo que es importante diseñar un plan de mejoramiento dando prioridad a la necesidad de corregir y mejorar procesos que se relacionan con el servicio.

Finalmente la propuesta resultante de la investigación aplicada en la empresa direcciona a un plan de mejora continua del servicio, misma que indica las medidas de remedio que se debe dar en los procesos que necesitan mejorar”

M. Ávila, H. Dorronsoro (2010) manifiestan que un “plan de mejoramiento es de vital importancia para la empresa ya que el desarrollo de un mejoramiento permanente de la función de la empresa, en los procesos productivos y procedimientos administrativos, permite garantizar el buen uso de los recursos y una eficiente prestación del servicio”.

4.2. Marco Teórico



4.2.1. Descripción de la Empresa

La COOPERATIVA MULTIACTIVA DE LA CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS forma parte de la Organización Minuto de Dios, fundada por el padre Rafael García Herreros, su sede principal se encuentra ubicada en la Carrea 73 A # 50-12 barrio Minuto de Dios de la ciudad de Bogotá.

Actualmente cuenta con 78 colaboradores del área comercial a nivel nacional y 98 puntos de atención en 75 municipios, su base social es de 86.920 Asociados a nivel nacional. (Datos a corte de 31 de diciembre de 2016). (Cooperativa Uniminuto, 2016)

La COOPERATIVA UNIMINUTO se creó con el fin de ofrecer apoyo financiero a estudiantes para que accedan a la Educación Superior, tengan oportunidades laborales, desarrollen iniciativas empresariales y, por supuesto, gocen de servicios de bienestar. Posteriormente decidió extender sus servicios a las otras Entidades de la Organización Minuto de Dios y a sus colaboradores.

Cree en la calidad de la atención y de sus servicios como su mayor garantía y fuente de satisfacción hacia el cliente, por tal razón, en Septiembre del año 2010, recibió por parte de SGS, el certificado de calidad en la norma ISO 9001:2008.

4.2.2. Historia

La COOPERATIVA UNIMINUTO es una entidad del sector solidario, nacida de la asociación voluntaria y autónoma de sus miembros buscando de manera común la satisfacción de sus necesidades y aspiraciones. Fue creada como Pre cooperativa el 6 de

abril de 2001, con el apoyo y la orientación de Uniminuto; el 28 de noviembre de 2006 la Asamblea Extraordinaria de Delegados aprueba la conversión de Pre cooperativa en Cooperativa y el 9 de abril de 2007 la Superintendencia de Economía Solidaria expide la resolución aprobando la conversión y la reforma de estatutos.

Actualmente, es una Cooperativa multiactiva sin sección de ahorro, sin ánimo de lucro, cuya actividad económica se centra en la oferta de servicios de financiación, administración de cartera y en general servicios de créditos a los asociados, funcionarios de la Organización Minuto de Dios y aliados estratégicos.

4.2.3. Misión

La COOPERATIVA UNIMINUTO es una cooperativa inspirada en la Obra Minuto de Dios y los principios solidarios, que promueve el desarrollo integral de sus asociados, a través de la prestación de servicios que facilitan el acceso y permanencia a la Educación Superior, la empleabilidad, el desarrollo empresarial y el bienestar de todos los que la integran.

4.2.4. Visión

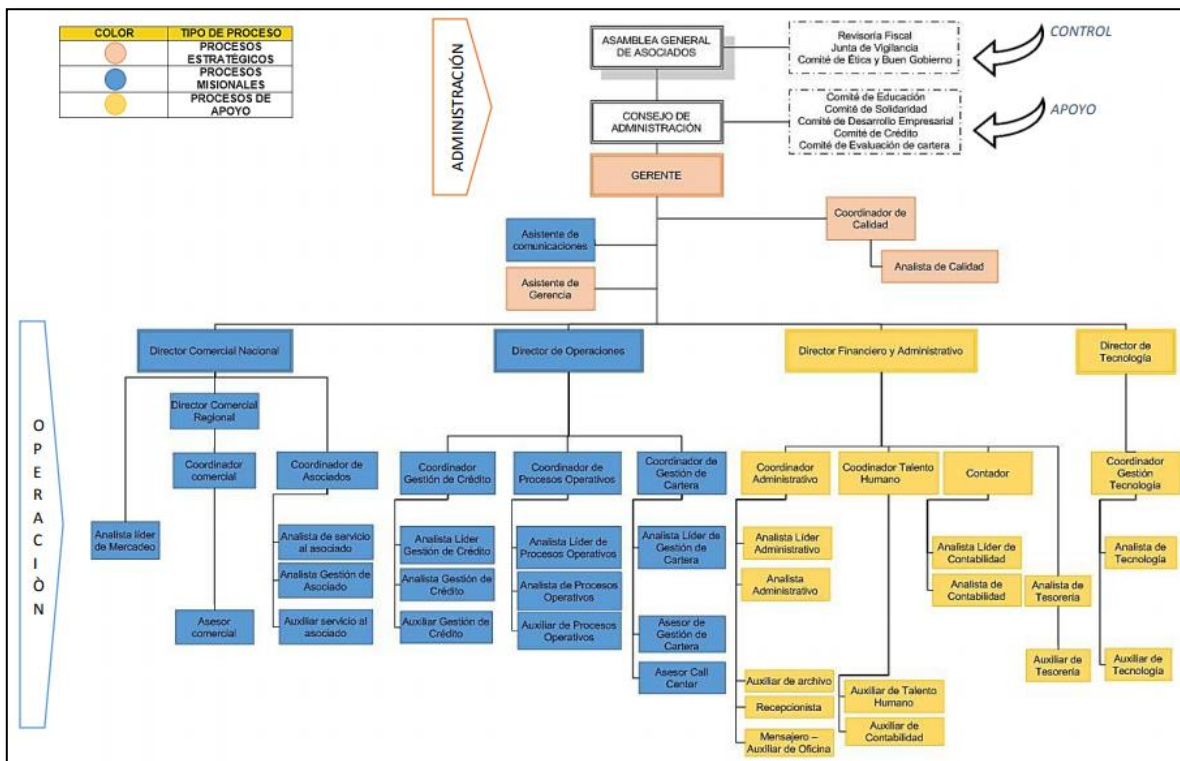
En el 2019 nos habremos transformado en una cooperativa multiactiva con sección de ahorro y crédito; líder a nivel nacional en el sector cooperativo en productos y servicios financieros educativos; consolidada como socio estratégico de nuestras entidades aliadas y de las organizaciones de la Obra Minuto de Dios; con nuestros grupos de interés fortalecidos en principios de la economía solidaria y beneficiados con obras de servicio comunitario que incidan en el buen vivir de los asociados, familias y colaboradores



4.2.5. Política de Calidad

La COOPERATIVA UNIMINUTO se compromete a ofrecer y entregar servicios financieros y de bienestar de excelente calidad a sus Asociados, Aliados Estratégicos y Colaboradores; a satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas; a través del mejoramiento continuo, apoyándose en talento humano competente, sistemas de información e infraestructura apropiados.

4.2.6. Estructura Organizacional



Fuente: Cooperativa Uniminuto
Ilustración 2 Mapa Estructura Organizacional

4.3. Marco Conceptual

Plan de Mejoramiento: Según B. Macero (2009) “A través de los años los empresarios han manejado sus negocios trazándose sólo metas limitadas, que les han

impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente a corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad y por lo tanto a obtener una baja rentabilidad en sus negocios.

Según los grupos gerenciales de las empresas japonesas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Así mismo, este proceso busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos que involucrándose en todos los procesos de la cadena productiva. Para ello él debe adquirir compromisos profundos, ya que él es el principal responsable de la ejecución del proceso y la más importante fuerza impulsadora de su empresa.

Para llevar a cabo este proceso de Mejoramiento Continuo tanto en un departamento determinado como en toda la empresa, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser: económico, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y acumulativo, que la mejora que se haga permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado”.

Según James Harrington (1993) "Para mejorar un proceso, significa: cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso"

Bienes y servicios: son los que se colocan oportunamente en el mercado, significa el resultado del trabajo de mercadeo que se realiza para satisfacer las necesidades de las personas, ya sea material o intangible.

Bienes: son los que satisfacen las necesidades de manera directa (tangibles) y que han sido transformados para que se puedan consumir en el caso de la Cooperativa son bienes, ofrecidos a los asociados Éxito y Alkosto

Servicios: se dedican a satisfacer las necesidades de los asociados (intangibles). Son los que mueven gran parte de la actividad económica de la Cooperativa como son Salitre Mágico, Mundo Aventura, Teatro Nacional, Divercity, Cinecolombia, Emermedica, Coorserpark, Bodytech y Comercial Colombiana.

Cooperativa Multiactiva de Aporte de y Crédito: La denominación aporte y crédito se da más por una característica que por una clasificación; en tal sentido, estas entidades, de acuerdo con las actividades que realicen, y conforme al artículo 61 de la Ley 79 de 1988, pueden ser cooperativas especializadas, multiactivas o integrales, ello dependerá de la concepción que la base social tenga al momento de su constitución.

La característica fundamental y diferencial de estas cooperativas es que no les está permitido captar recursos vía depósitos de ahorro. De tal suerte, el apalancamiento primario para ejercer su objeto social son los aportes de sus asociados, los cuales son capital de riesgo para la cooperativa.

Los asociados de estas cooperativas al hacer su aporte, comparten el riesgo para solventar futuras necesidades de crédito, no en función de obtener algún beneficio económico, ya que por ser la cooperativa una entidad sin ánimo de lucro, su objeto es la satisfacción de necesidades, y si llegare a obtenerse un excedente como consecuencia del cobro por la prestación de los servicios, éste se debe destinar a la prestación de servicios de

carácter social, al crecimiento de reservas y fondos cooperativos o a la revalorización de los aportes hasta el IPC.



La anterior caracterización corresponde a lo que el artículo 4 de la Ley 79 de 1988 establece como cooperativas de usuarios, donde se señala, en términos generales, que dichas cooperativas se conforman para prestarles servicios a sus asociados, los cuales son propietarios de la empresa y, simultáneamente, consumidores de los mismos; y el objetivo o motivación de una cooperativa de usuarios es la satisfacción de las necesidades de sus asociados en cuanto a la prestación de un servicio determinado.

Crédito de consumo (Bienes y servicios): Es una operación financiera en que la Cooperativa a través de una solicitud presta una cantidad determinada de dinero o entrega un bien o servicio a un asociado.

El deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que es la rentabilidad de la Cooperativa.

Tasa de interés: es el precio del dinero en el mercado financiero, es el monto que el Asociado deberá pagar a la Cooperativa, por el uso del bien o servicio a cuotas. (www.banrep.gov.co, s.f.)

Las tasas de interés más usadas, son la tasa de interés nominal y la tasa de interés anual efectiva o equivalente. Para la obtención de bienes y servicios en la Cooperativa Uniminuto para pago a cuotas la tasa de interés anual efectiva es del 18.15% y la tasa de interés nominal es del 1.4% mes vencido.

Tarifa: es el monto de dinero establecido que un consumidor o asociado paga por la utilización de un bien o servicio. (www.definicionabc.com, s.f.)

Asociado: Se denomina Asociado a una persona que de manera libre y voluntaria decide vincularse a la COOPERATIVA UNIMINUTO y asumir un compromiso como

copropietario a través del pago de los aportes sociales y la participación democrática en los destinos de la Entidad.



Solicitud de crédito aprobada: Corresponde a aquella solicitud de crédito que cumple con las condiciones de otorgamiento de crédito.

Solicitud de crédito rechazada: Corresponde a aquella solicitud de crédito que cumple parcialmente los requisitos para su aprobación y son susceptibles de subsanar de acuerdo al requerimiento de Riesgos y Operaciones.

Solicitud de crédito negada: Corresponde a aquella solicitud que no cumple con los requisitos mínimos de otorgamiento de crédito, por lo cual no es susceptible de subsanar.

5. Diseño Metodológico De La Investigación



La metodología usada para alcanzar los objetivos del proyecto es:

5.1. Diagnóstico interno de área comercial, de operaciones, de gestión de crédito, de tecnología y de contabilidad.

Se realizó un análisis estructural a través de una sesión de grupo, que permitió conocer el entorno interno en el que actúa cada área dentro del procedimiento de bienes y servicios de la Cooperativa Uniminuto identificando las actividades específicas.

5.2. Formulación del plan de mejoramiento.

Se realiza un diagnóstico a través de matriz DOFA para conocer las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de la Cooperativa Uniminuto, definiendo las estrategias a ser implementadas en el plan de mejoramiento para la optimización de recursos, disminución en tiempo de respuesta, capacitación de la fuerza comercial y entrega oportuna e incremento de ventas.

5.3. Implementación del plan de mejoramiento

Se ejecutan las acciones y desarrollos estratégicos adecuados posteriormente se analiza y comparten los resultados obtenidos con las recomendaciones adecuadas para ser implementado el Plan de mejora.

5.4. Descripción de la Investigación.

Este trabajo de grado tiene la finalidad de medir la aceptación de un plan de mejoramiento en un proceso comercial que a su vez integra la decisión estratégica sobre

los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la Cooperativa, para que sean traducidos en un mejor servicio al asociado. Dicho plan de mejora en el procedimiento de Bienes y servicios, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar.

5.5. Tipo de investigación

De acuerdo a la metodología de Hernández, Fernández y Batista (2006), hay estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

Este trabajo tiene un estudio descriptivo "la investigación busca especificar propiedades características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice" (Hernández, 2006) con enfoque cuantitativo ya que se recolectaran datos sobre diferentes aspectos del procedimiento de bienes y servicios tanto de sus condiciones generales y su desarrollo, seguidamente se realizará un análisis y medición de los mismos, los análisis cuantitativos fragmentan los datos en partes para responder al planteamiento del problema, por lo que la investigación cuantitativa debe ser lo más "objetiva" posible, ya que es necesario para poder analizar los resultados de la sesión en grupo que se realiza con las áreas involucradas.

5.6. Selección de la Población

El estudio interno a realizar será al área de operaciones, gestión de crédito, tecnología, contabilidad debido a que van a tener actividades específicas en el procedimiento y en especial al personal del área comercial ya que el procedimiento de bienes y servicios pertenece al proceso comercial de la Cooperativa y el cual lo va a utilizar como una herramienta de trabajo.



UNIMINUTO
Instituto de Datos
Educativo de perfil en el ámbito de los datos

5.7. Fuentes de Datos

Para el desarrollo de esta investigación se consultaron diversas fuentes de datos como son los primarios y secundarios.

5.7.1. Fuentes de Datos primarios

Los datos de fuentes primarios que se obtuvieron fueron de la sesión de grupo realizadas con el personal encargado del área de operaciones, gestión de crédito, tecnología, contabilidad así como al personal de área comercial de la Cooperativa Uniminuto.

5.7.2. Fuentes de Datos Secundarios.

Dentro de los datos secundarios obtenidos para esta investigación se encuentran los siguientes documentos de referencia de la Cooperativa Uniminuto:

GE-RG-01 Estatuto de la COOPERATIVA UNIMINUTO

GE-RG-02 Reglamento de la sección de crédito de la COOPERATIVA UNIMINUTO

PV-IN-01 Selección de proveedores comerciales de bienes y servicios.

PV-IN-03 Guía para la atención al cliente o asociado

PV-PR-02 Anexo1 Activación de Bienes y Servicios

PV-DG-02 Control de variables críticas crédito de consumo, bienes y servicios

PV-DG-05 Ficha comercial bienes y servicios

PV-LM-01 Tabla de tarifas bienes y servicios

PV-LM-02 Tabla de tasas y tarifas

PV-LM-04 Productos de crédito autorizados por sede comercial

CR-DG-01 Manual para la gestión integral del crédito

CR-DG-02 Variables críticas para el otorgamiento de crédito en todas sus modalidades.

AD-IN-02 Instructivo traslado y custodia de archivo

RI-IN-01 Guía para el manejo, control y prevención del LA/FT.

5.8. Recolección de Datos

La Recolección de datos se realizó a través de una sesión de grupo con las áreas involucradas en el procedimiento de bienes y servicios.

5.8.1. Instrumento de Medición

Para este trabajo de grado se realiza una sesión de grupo enfocada a la percepción que tienen las áreas involucradas con el procedimiento de bienes y servicios y cuáles serían los cambios o modificaciones que se le debería realizar.

Se realizó reunión grupal el día 22 de mayo de 2017 para las áreas involucradas al procedimiento de Bienes y servicios.

Participantes de la sesión de grupo

FERNANDO OSORIO Director Comercial Nacional

CRISTINA SUAREZ Directora de Operaciones

ALEJADRO RIVERA Director de Tecnología

QUERUBIN MARTINEZ Coordinador Gestión de Créditos

YENNY LOPEZ Analista Gestión de crédito

MARTHA QUINTERO Contador

VICTORIA TUIRAN Coordinador de Calidad

ALEXANDRA SERRANO Director comercial Regional

SANDRA PEREZ Director comercial Regional

Diagnóstico de la situación actual general

6.1. Diagnóstico del Procedimiento de Bienes y servicios

6.1.1. Debilidades

- Demora en los tiempos de aprobación para la entrega de Boletas, bonos, ticket a los asociados inclusive si es pago de contado.
- Documentación excesiva para la solicitud de un Bien o servicio de montos inferiores a 0.5 SMMLV cobro de estudio de crédito en alguno de los bienes y servicios.
- Poca diversificación en el portafolio de Bienes y servicios
- Restricción de capacidad de endeudamiento para la obtención de un bien o servicio
- Falta de conocimiento y capacitación del portafolito de bienes y servicios al área comercial.
- Falta un plan de mercadeo
- Bajos niveles de colación en el indicador de bienes y servicios
- Poco control en el cargue y traslado de inventarios
- No se ha estructurado correctamente todas las actividades, funciones y responsabilidades en el procedimiento de bienes y servicios

6.1.2. Fortalezas

- Contacto personalizado con el cliente
- Es la Cooperativa de los colaboradores de la Organización Minuto de Dios

- Ofrece buen precio en el portafolio de bienes y servicios a sus asociados, haciéndolo competitivo en el mercado
- Crecimiento de la base social
- Certificación de calidad ISO 9000-2008

6.1.3. Oportunidades

- Existencia de convenios a nivel nacional
- Tendencia a crecer en el mercado.
- Baja tasa de interés para la obtención de los productos y servicio a plazos.
- Certificación de calidad ISO 9000-2015
- Desarrollo de una nueva modalidad de pago
- Personal capacitado por parte de proveedores para asesoría comercial

6.1.4. Amenazas

- Muchas cooperativas a nivel nacional con mejores precios en los servicios y más proveedores y/o convenios
- La gran mayoría de proveedores está en la ciudad de Bogotá
- Decrecimiento de la economía, poca capacidad de compra
- Estudiantes solo se asocian por el crédito educativo.
- Desconocimiento del portafolio de bienes y servicios por parte de todos los asociados

6.2. Manual de Funciones

En la Cooperativa Uniminuto el procedimiento de aprobación, creación, desembolso y descargue de inventarios o activación de un servicio por cualquier medio de pago, las

funciones están a cargo del área de Gestión como se evidencia en PV-PR-02 Anexo 1

Activación de Bienes y servicios.

Tabla 2 PV-PR-02 Anexo 1 Activación de Bienes y servicios

ACTIVACION Y / O ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS - SEGÚN PROVEEDOR		
PROVEEDOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
BODYTECH EMERMEDICA	a) Asignar la incidencia de GLPI al Asesor Comercial de sede principal informando la aprobación del crédito y solicitando la respectiva activación.	Analista de Gestión de Crédito
	b) Solicitar mediante correo electrónico la activación del servicio al ejecutivo de cuenta del proveedor comercial de bienes y servicios, máximo al día siguiente hábil de recibida la notificación por parte del área de Gestión de Crédito.	Asesor Comercial
	c) Realizar seguimiento a la incidencia o contestar correo electrónico, adjuntando el soporte de la activación del servicio (Correo electrónico emitido por el ejecutivo de cuenta confirmando la activación del servicio).	Asesor Comercial
	d) Verificar soportes recibidos, generar desembolso del crédito y realizar seguimiento a la incidencia confirmando la aprobación del crédito y activación del servicio al coordinador o asesor comercial que solicito el crédito.	Analista de Gestión de Crédito
	e) Cerrar incidencia e Informar al asociado la fecha en la cual puede hacer uso de los servicios.	Coordinador o Asesor Comercial
SALITRE MÁGICO MUNDO AVENTURA DIVERCITY TEATRO NACIONAL CINE COLOMBIA	a) Asignar y descargar del inventario los pasaportes, boletas o taqui-cheques, en el momento de generar el desembolso del crédito.	Analista de Gestión de Crédito
	b) Realizar seguimiento a la incidencia confirmando la aprobación del crédito y autorizando la entrega al coordinador comercial, relacionando la cantidad y los números de los pasaportes, boletas o taqui-cheques para entregar al asesor comercial.	Analista de Gestión de Crédito
	c) Realizar entrega de las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios asesor comercial (si aplica).	Coordinador Comercial y/o asesor comercial encargado de la sede.
	d) Realizar entrega de las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios al asociado, tomar firma fecha de recibido en señal de recibido en fotocopia de los pasaportes entregados.	Coordinador o Asesor Comercial
	e) Custodiar fotocopias con firma fecha de recibidos de los asociados en la sede, archivada en una AZ.	Coordinador o Asesor Comercial
COORSERPARK	a) Asignar la incidencia de GLPI al Asesor Comercial de sede principal informando la aprobación del crédito y solicitando la respectiva activación.	Analista de Gestión de Crédito
	b) para pagos por caja de bienes y servicios se debe anexar a la incidencia soporte de pago para su respectiva activación	Analista de Gestión de Crédito



ACTIVACION Y / O ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS - SEGÚN PROVEEDOR		
PROVEEDOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	c) Solicitar mediante correo electrónico la activación del servicio al ejecutivo de cuenta del proveedor comercial de bienes y servicios, máximo al día siguiente hábil de recibida la notificación por parte del área de Gestión de Crédito.	Asesor Comercial
	d) Realizar seguimiento a la incidencia, adjuntando el soporte de la activación del servicio (Certificación emitida por Coorserpark confirmando la afiliación, fecha de vigencia, plan, nombre del titular y los beneficiarios).	Asesor Comercial
	e) Verificar soportes recibidos, generar desembolso del crédito y realizar seguimiento a la incidencia confirmando la aprobación del crédito y activación del servicio al coordinador o asesor comercial que solicito el crédito.	Analista de Gestión de Crédito
	f) Cerrar incidencia e Informar al asociado la aprobación del crédito. Imprimir y entregar certificación al asociado tomando firma fecha de recibido en señal de recibido en copia de la certificación.	Coordinador o Asesor Comercial
	g) Custodiar copias con firma fecha de recibido de los asociados en la sede, archivada en una AZ.	Coordinador o Asesor Comercial
COMERCIAL COLOMBIANA	a) Asignar la incidencia de GLPI al Asesor Comercial de sede principal informando la aprobación del crédito y solicitando la respectiva activación.	Analista de Gestión de Crédito
	b) para pagos por caja de bienes y servicios se debe anexar a la incidencia soporte de pago para su respectiva activación	Coordinador Comercial y/o asesor comercial encargado de la sede.
	c) Solicitar mediante correo electrónico la activación del servicio al ejecutivo de cuenta del proveedor comercial de bienes y servicios, máximo al día siguiente hábil de recibida la notificación por parte del área de Gestión de Crédito.	Asesor Comercial
	d) Realizar seguimiento a la incidencia, adjuntando el soporte de la activación del servicio (Copia del SOAT o Certificación emitida por Comercial Colombiana confirmando la activación del seguro). Enviar SOAT por correspondencia interna a la sede que realizo la solicitud.	Asesor Comercial
	e) Verificar soportes recibidos, generar desembolso del crédito y realizar seguimiento a la incidencia confirmando la aprobación del crédito y activación del servicio al coordinador o asesor comercial que solicito el crédito.	Analista de Gestión de Crédito
	f) Cerrar la incidencia e informar al asociado la aprobación del crédito. Imprimir certificación y entregar SOAT o certificación al asociado tomando firma fecha de recibido en señal de recibido en fotocopia del documento entregado.	Coordinador o Asesor Comercial
	g) Custodiar copias con firma fecha de recibido de los asociados en la sede, archivada en una AZ.	Coordinador o Asesor Comercial
ÉXITO	a) Asignar la incidencia de GLPI al Asesor Comercial de sede principal informando la aprobación del crédito y solicitando la respectiva activación.	Analista de Gestión de Crédito
	b) Solicitar mediante correo electrónico a la Dirección Comercial Nacional la activación del bono, máximo al día siguiente hábil de recibida la notificación por parte del área de Gestión de Crédito.	Asesor Comercial

ACTIVACION Y / O ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS - SEGÚN PROVEEDOR		
PROVEEDOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	c) Solicitar la activación del bono mediante correo electrónico al proveedor comercial Éxito, copiando correo al Asesor Comercial Sede Principal.	Director Comercial Nacional
	d) Realizar seguimiento a la incidencia, adjuntando el soporte de la activación del servicio (Correo de solicitud de activación del bono, emitido por la Dirección Comercial Nacional).	Asesor Comercial
	e) Verificar soportes recibidos, generar desembolso del crédito y realizar seguimiento a la incidencia confirmando la aprobación del crédito y activación del servicio al coordinador o asesor comercial que solicito el crédito.	Analista de Gestión de Crédito
	f) Cerrar la incidencia e informar al asociado que puede acercarse a cualquier almacén Éxito a nivel nacional, para reclamar el bono.	Coordinador o Asesor Comercial
ALKOSTO	a) Asignar la incidencia de GLPI a la Coordinación de Gestión de Crédito informando la aprobación del crédito y solicitando la respectiva activación.	Analista de Gestión de Crédito
	b) Generar orden de compra en plataforma de Alkosto y adjuntar orden de compra mediante incidencia GLPI.	Coordinador de Gestión de Crédito
	c) Verificar soportes recibidos, generar desembolso del crédito y realizar seguimiento a la incidencia confirmando la aprobación del crédito y activación del servicio al coordinador o asesor comercial que solicito el crédito.	Analista de Gestión de Crédito
	d) Cerrar la incidencia e informar al asociado que puede acercarse a la sede a recoger la orden de compra. Imprimir y entregar al Asociado la orden de Compra, tomar firma fecha de recibido en la copia, en señal de recibido.	Coordinador o Asesor Comercial
	e) Custodiar copias con firma fecha de recibido de los asociados en la sede, archivada en una AZ.	Coordinador o Asesor Comercial

Fuente. Cooperativa Uniminuto

6.3. Manual de procesos y procedimientos

La Cooperativa actualmente cuenta con un manual de procedimiento (ver ANEXO A GV-PR-03 Procedimiento crédito de bienes y servicios V. 04) con condiciones generales y un único desarrollo de actividades para todo el procedimiento.

6.4. Resultado del diagnostico

6.4.1. Análisis de la Matriz DOFA

Tabla 3 Matriz DOFA

MATRIZ DOFA		
ANÁLISIS DE MATRIZ DOFA	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Demora en los tiempos de aprobación para la entrega de Boletas, bonos, ticket a los asociados inclusive si es pago de contado. • Documentación excesiva para la solicitud de un Bien o servicio de montos inferiores a 0.5 SMMLV • Cobro de estudio de crédito en alguno de los bienes y servicios. • Poca diversificación en el portafolio de Bienes y servicios • Falta de conocimiento y capacitación del portafolio de bienes y servicios al área comercial. • Falta un plan de mercadeo • Bajos niveles de colocación en el indicador de bienes y servicios • Poco control en el cargue y traslado de inventarios • No se ha estructurado correctamente todas las actividades, funciones y responsabilidades en el procedimiento de bienes y servicios. 	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Contacto personalizado con el cliente • Es la Cooperativa de los colaboradores de la Organización Minuto de Dios • Ofrece buen precio en el portafolio de bienes y servicios a sus asociados, haciéndolo competitivo en el mercado • Crecimiento de la base social • Certificación de calidad ISO 9000-2008
OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de convenios a nivel nacional • Tendencia a crecer en el mercado. • Baja tasa de interés para la obtención de los productos y servicio a plazos. • Certificación de calidad la nueva SO 9000-2015 • Desarrollo de una nueva modalidad de pago • Personal capacitado por parte de proveedores para asesoría comercial. 	ESTRATEGIA DO (De supervivencia) <ul style="list-style-type: none"> • Crear una línea de pago de contado para mejorar los tiempos de respuesta y que no genere tasa de interés y a su vez disminuir la excesiva documentación para solicitud de un Bien o servicio. • Aperturar convenios regionalizados para diversificar el portafolio de Bienes y servicios. • Implementar una capacitación al área comercial por parte de los proveedores con los productos o servicios a ofrecer. 	ESTRATEGIA FO (De crecimiento) <ul style="list-style-type: none"> • Crear una línea de pago de contado para mejorar los tiempos de respuesta y que no genere tasa de interés • Ampliar el portafolio de servicio con convenios a nivel nacional y así contribuir al crecimiento • Implementar un mecanismo de pago para mejorar la calidad de los procesos.
AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • Muchas cooperativas a nivel nacional con mejores precios en los servicios y más proveedores y/o convenios. • La gran mayoría de proveedores está en la ciudad de Bogotá. • Decrecimiento de la economía, poca capacidad de compra • Estudiantes solo se asocian por el crédito educativo. • Desconocimiento del portafolio de bienes y servicios por parte de todos los asociados 	ESTRATEGIA DA (De fuga) <ul style="list-style-type: none"> • Crear nueva alianzas con proveedores en otras ciudades debido a que la mayoría de proveedores están en la ciudad de Bogotá, • Crear una línea de pago por caja para que los estudiantes puedan acceder a la compra de boletas, pasaportes o ticket para subir el nivel de colocación de bienes y servicios • Realizar un campaña de mercadeo para dar a conocer los bienes y servicios a los asociados. 	ESTRATEGIA FA (De supervivencia) <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer el beneficio de estar a asociado a la una Cooperativa con certificación ISO 9000-2008. • Asociar a los estudiantes que aún no tienen créditos educativos para que puedan obtener bienes y servicios y así incrementar la base social.

Fuente.

En

nombre

propio

6. Plan de Mejoramiento

Tabla 4 Plan de Mejoramiento

PLAN DE ACCION											
ACCIÓN	QUE (ESTRATEGIA)	CÓMO	QUIEN	DONDE	CUANDO	RECURSOS	META	SEGUIMIENTO			
								MENSUAL	TRIMESTRE	SEMESTRE	ANUAL
1	Reestructurar el manual de Procedimiento de Bienes y servicios	Actualizar las condiciones generales.	Director Regional Comercial	En el proceso comercial de la Cooperativa Uniminuto	1 de junio de 2017	Personal Autorizado para aprobación de cambios.	Mejorar Beneficios para el asociado				X
		Crear un desarrollo para cada modalidad de pago, para el control de inventarios y venta a entidades jurídicas aliadas.	Director Regional Comercial				Tener claridad en el procedimiento para la entrega y control de los bienes y servicios				X
2	Mejorar los tiempos de Aprobación y notificación de las solicitudes aprobadas para la modalidad de pago por caja.	Asignar un perfil al Coordinador y/o asesor encargado de la sede para que pueda realizar la aprobación, desembolso y descargue inmediato de los bienes y servicios para la modalidad de pago por caja	Área de tecnología	Plataforma utilizada por la Cooperativa (CYGNUS) a los perfiles de Coordinadores y/o asesores encargados de sedes.	Se realizó el 1 de julio de 2017	Personal capacitado del área de Tecnología	Disminuir tiempos de respuesta en la entrega de boletas en la modalidad de pago por caja	X			
3	Optimizar los recursos físicos para la solicitudes por montos menores a 0.5 SMMLV	Establecer que para las solicitudes de Bienes y servicios inferiores a 0.5 SMMLV se diligencie únicamente los siguientes documentos •Estado de cuenta. •PV-FR-03 Solicitud de crédito simplificada	Dirección Comercial y Dirección de Operaciones	En el formato PV-DG-05 Ficha Comercial Bienes y Servicios.	A partir de la implementación en la Cooperativa del nuevo procedimiento de bienes y servicios	N/A	Mejorar el servicio al asociado	X			

PLAN DE ACCION											
ACCIÓN	QUE (ESTRATEGIA)	CÓMO	QUIEN	DONDE	CUANDO	RECURSOS	META	SEGUIMIENTO			
4	Fortalecer las habilidades comerciales en toda la fuerza comercial para mejorar su actuación y resultados generales en las ventas.	Programar mínimo 2 eventos de Reentrenamiento (Talleres o Capacitaciones) a la fuerza comercial.	Director Regional, Coordinador y/o Asesor comercial de la Cooperativa	Cooperativa Uniminuto. Inducciones o espacios habilitados que asignen las entidades aliadas.	Octubre 2017 Mayo 2018 Octubre 2017	Presupuesto evento comercial Nacional	Reforzar el conocimiento del equipo comercial			X	
		Incluir dentro de los planes de formación mínimo 2 Clínicas de ventas en el año por colaborador	Director Regional, Coordinador y/o Asesor comercial de la Cooperativa	En cada sede de la Cooperativa uniminuto	*En visitas comerciales del Director Regional para el Coordinador *Marzo y septiembre de cada año	Computador, Video beam , portafolios de bienes y servicios				X	
		Implementar capacitación de conocimiento de cada Bien y servicio del portafolio	Ejecutivo y/o asesor comercial que asigne el proveedor.	En cada sede de la Cooperativa uniminuto donde haya convenio comercial	Marzo y septiembre	Computador, Video beam , portafolios de bienes y servicios				X	
			Director Regional Comercial	Plataforma Colegio Sura	Al ingreso de personal al área comercial Personal antiguo: cada trimestre	Computador, Video beam			X		
		Crear un esquema de beneficios o incentivos a la fuerza comercial por ventas de Bienes y servicios	Director Nacional, Director Regional y proveedores comerciales	Cooperativa Uniminuto Equipo comercial	1 de agosto de 2017	Recursos por parte del proveedor		Incrementar las ventas incentivando al equipo comercial	X		

PLAN DE ACCION												
ACCIÓN	QUE (ESTRATEGIA)	CÓMO	QUIEN	DONDE	CUANDO	RECURSOS	META	SEGUIMIENTO				
5	Actualizar y ampliar el portafolio de productos y BYS para colocar a la Cooperativa en una posición comercial más fuerte que la competencia	A través del estudio de mercado listar las expectativas y necesidades de los asociados actuales y potenciales para regionalizar los convenios.	Analista de Mercadeo Director Regional Comercial Coordinador Asociados	Cooperativa Uniminuto		15 agosto de 2017	Contratación de Analista de mercadeo	Satisfacer las necesidades y Expectativas de los asociados			X	
		Divulgación del portafolio de productos Bienes y servicios utilizando los canales de comunicación	Área de mercadeo y comunicaciones			1 de agosto de 2017	Presupuesto de SMS y Mailing	Dar a conocer el portafolio	X			
		Establecer convenios comerciales con proveedores a nivel regional y nacional resultado de las expectativas y necesidades de los asociados	Director Regional Comercial			1 septiembre de 2017	Personal Experto en el tema	Nuevas alianzas comerciales para satisfacer las necesidades de los asociados		X		
6	Incrementar las ventas en el indicador de Bienes y servicios	Realizar ferias comerciales de bienes y servicios	Dirección regional y coordinador Comercial	En sedes estratégicas (Bogotá , Soacha, Bello, Villavicencio, Cali)	Septiembre y Diciembre	Presupuesto eventos comerciales por sede	Incrementar las ventas y la base social			X		
		Realizar una presentación de la Cooperativa en las entidades aliadas de la Organización Minutos de Dios	Coordinador y/o asesor encargado de sede	Entidades aliadas a la Cooperativa Uniminuto en eventos de inducción	1 de agosto de 2017					X		

Fuente: En nombre propio



7.1. Elementos constitutivos del plan de mejoramiento

De acuerdo al resultado del diagnóstico que se realizó se proponen actualizar y reestructurar las condiciones generales, estructurar desarrollos para cada modalidad de pago así como también las actividades cargue, traslado y control de inventarios, se asignan funciones a las actividades para cada desarrollo para mejorar tiempos, optimizar recurso humano, recurso físico e incremento en las ventas

7.2. Desarrollo del plan mejoramiento

Para la activación de Bienes y servicios y con el fin de mejorar tiempos de respuesta al asociado de la Cooperativa Uniminuto cuando realice una solicitud de Bienes y servicios por la modalidad de pago por caja, se propone una reestructuración en el procedimiento PV-PR-02 Anexo 1 Activación de Bienes y servicios, en las actividades correspondientes a la modalidad de Pago por Caja donde se le asignan funciones específicas al Coordinador o Asesor Comercial encargado de la sede, las cuales solo realiza el Analista de Gestión de crédito. La reestructuración en las actividades y funciones para la activación de Bienes y servicios que se propone es a Bodytech, Emermedica, Salitre Mágico, Mundo Aventura, Teatro Nacional, Divercity, Coorserpark y Comercial Colombiana.

Tabla 5 Reestructura al procedimiento PV-PR-02 Anexo 1 Activación de Bienes y servicios

ACTIVACION Y / O ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS - SEGÚN PROVEEDOR		
PROVEEDOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
BODYTECH EMERMEDICA	a) Asignar la incidencia de GLPI al Asesor Comercial de sede principal informando la aprobación del crédito y solicitando la respectiva activación.	Analista de Gestión de Crédito Coordinador Comercial y/o Asesor Comercial encargado de la sede
	b) Para pagos por caja de bienes y servicios se debe anexas a la incidencia soporte de pago para su respectiva activación	Coordinador Comercial y/o asesor comercial encargado de la sede.

SALITRE MÁGICO MUNDO AVENTURA DIVERCITY TEATRO NACIONAL CINE COLOMBIA	c) Realizar entrega de las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios el asesor comercial (si aplica).	Coordinador y/o asesor comercial encargado de la sede.
	d) para pagos por caja de bienes y servicios se debe anexar a la incidencia soporte de pago y recibido de pasaporte y/o boletas indicando el numero consecutivo que corresponda a cada uno.	Coordinador y/o asesor comercial encargado de la sede.
	d) para pagos por caja de bienes y servicios se debe anexar a la incidencia soporte de pago y recibido de pasaporte y/o boletas indicando el numero consecutivo que corresponda a cada uno.	Coordinador y/o asesor comercial encargado de la sede.
COORSERPARK	a) Asignar la incidencia de GLPI al Asesor Comercial de sede principal informando la aprobación del crédito y solicitando la respectiva activación.	Analista de Gestión de Crédito Coordinador y/o Asesor Comercial encargado de la sede
	b) para pagos por caja de bienes y servicios se debe anexar a la incidencia soporte de pago para su respectiva activación	Coordinador y/o asesor comercial encargado de la sede.
COMERCIAL COLOMBIANA	a) Asignar la incidencia de GLPI al Asesor Comercial de sede principal informando la aprobación del crédito y solicitando la respectiva activación.	Analista de Gestión de Crédito Coordinador y/o Asesor Comercial encargado de la sede
	b) para pagos por caja de bienes y servicios se debe anexar a la incidencia soporte de pago para su respectiva activación	Coordinador y/o asesor comercial encargado de la sede.

Fuente. Cooperativa Uniminuto

Así mismo se propone reestructurar el “Desarrollo de descuento por libranza”, y crear nuevos desarrollos con su respectivo flujogramas en el procedimiento de bienes y servicios con el fin de tener más claridad en las actividades y funciones a realizar por cada área. (Ver ANEXO B PV-PR-02 Procedimiento crédito de bienes y servicios V.06)

- Desarrollo Pago Por Caja A 30 Días
- Desarrollo Pago Por Caja De Contado
- Desarrollo Venta A Entidades Jurídicas
- Desarrollo De Compra Y Cargue De Inventarios
- Desarrollo De Traslado De Inventarios
- Desarrollo De Control De Inventarios



UNIMINUTO
Unión de Bienes y Servicios
Cooperativa de Ahorro y Crédito

7.3. Impacto del plan de mejoramiento en la empresa

Con el piloto del plan de mejoramiento implantado al Procedimiento de Bienes y servicios se ha visto una mejora en el incremento de ventas, como se mencionó anteriormente en el periodo comprendido entre junio de 2015 y junio de 2016, solo 255 asociados obtuvieron algún bien o servicio en la Cooperativa Uniminuto, \$90.963.163.

Para este periodo entre junio de 2016 y junio de 2017 se incrementó el número de asociados a 489 por un valor total en colocación de ventas de 164.222.811.

Se espera para el nuevo periodo incrementar las ventas en un 30% al corte comercial de diciembre de 2017.

Toda la información recopilada en la sesión de grupo realizada el día 22 de mayo en las instalaciones de la Cooperativa Uniminuto condujo a establecer que se debe realizar la reestructuración y modificaciones que se mencionan a continuación.

- Se identificó que se deben reestructurar las condiciones generales en el procedimiento de Bienes y servicios
- Se debe realizar la actualización con las modificaciones a los siguientes documentos.
 - ✓ PV- DG-03 Ficha comercial créditos de consumo: Actualizar las garantías para solicitudes menores a 0.5 SMMLV
 - ✓ PV- DG-05 Ficha comercial bienes y servicios: Actualizar las condiciones para las solicitudes de pago por caja
 - ✓ PV-LM-01 Tabla de tarifas bienes y servicios: Actualizar los valores en los bienes y servicios ofertados
 - ✓ PV-IN-03 Guía para la atención al cliente o asociado: Actualizar los tiempos de respuesta de aprobación, desembolso y entrega de los bienes y servicios por la modalidad pago por caja
 - ✓ PV-PR-02 Anexo1 Activación de Bienes y Servicios: Actualizar las funciones que debe realizar el Coordinador o asesor encargado de la sede cuando se soliciten bienes o servicios por la modalidad de pago por caja.
- Se revisan las condiciones para capacidad de endeudamiento, para la modalidad de pago por caja, se recomienda no tener en cuenta capacidad de endeudamiento para

generar más ventas. Para pago a 30 días o descuento por libranza se debe tener en cuenta para no generar sobreendeudamiento.

- Se establece que para montos menores de 0.5 SMMLV, no aplican garantías. Para créditos descuento por libranza se debe firmar la libranza para montos mayores de 0.5 SMMLV.
- Se sugirió hacer un desarrollo de actividades para cada proceso.
- Se estipuló que el pago por caja sea más funcional. Donde el coordinador comercial o asesor encargado de sede sea el que haga el desembolso del crédito genere el recibo y haga aplicación de pago.
- Se sugirió un perfil para el coordinador y asesor líder para tener una trazabilidad para la aprobación, aplicación y desembolso de crédito por la modalidad de pago por caja.
- Se establecieron condiciones y desarrollo para el cargue, descargue, traslado y control de inventario.
- Se sugirió implementar un nuevo documento para un mejor control en el cargue y traslado de inventarios (PV-FR-21 Cargue de inventario Bienes y Servicios.)
- Se estipula que el arqueo de inventario se debe realizar mínimo una vez al mes y la realiza el área contable.
- Para la venta de boletas a las entidades jurídica se informa que se debe expedir factura.
- Se sugirió que los traslados de inventarios sea con autorización de Director Comercial Nacional.



UNIMINUTO
Universidad del Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

- Se evidencia que se debe realizar una capacitación o reentrenamiento al equipo comercial por parte de los proveedores comerciales para un mejor conocimiento de los Bienes y servicios.

Conclusiones



- De acuerdo al análisis de la matriz DOFA algunas de las estrategias propuestas corresponde a la optimización en el procedimiento de Bienes y servicios mejorando los indicadores comerciales y financieros de la Cooperativa
- Se diseñó un plan de mejoramiento en el procedimiento de bienes y servicios del proceso comercial de la Cooperativa Uniminuto, en la optimización de los recursos tanto humanos como físicos.
- Se Realizo un diagnóstico interno del procedimiento de Bienes y servicios del área comercial de la Cooperativa.
- Se realizó un plan de mejoramiento para la optimización de los recursos (disminución en tiempo de respuesta, entrega oportuna e incremento de ventas de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales para los asociados)
- Se reestructuro el manual de procedimientos de bienes y servicios en sus condiciones generales y desarrollo de actividades para que sea óptimo en la gestión comercial.

Recomendaciones



- Aplicar el nuevo manual de procedimientos de bienes y servicios en la gestión comercial (PV-PR-03 Procedimiento de crédito de Bienes y servicios V.06)
- Tener los elementos necesarios en los puntos de atención de la cooperativa Uniminuto para la prestación del servicio tales como Datafonos, inventarios etc.
- Implementar el Plan de Acción en la Cooperativa Uniminuto

Referencias



CONFECOOP. (2010). *Las Cooperativas De Aporte Y Crédito En Colombia*.

Hernández, F. y. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

La Gestión Administrativa empresarial. Obtenido de. Obtenido de <http://grupo3gestionadministrativa.blogspot.com.co/>

Cooperativa Uniminuto. Obtenido de <https://www.coopuniminuto.com/index.php/quienes-somos/bienvenida>

Banco de la Republica – Colombia (2013-2017). Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/qu-tasa-inter-s>

Definición ABC (2007-2017). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/tarifa.php>

Molina Alcívar, A. D. (2012). *Plan de Mejoramiento Continuo del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-PELILEO* (Bachelor's thesis).

Aguilar Osorio, E. M. (2013). *El Marketing de Servicios y la satisfacción del cliente en la Cooperativa Crediambato Limitada de la ciudad de Ambato*(Bachelor's thesis).

Orozco Orbe, C. A. (2012). *Mejoramiento de procesos del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores del Banco del Estado* (Bachelor's thesis, SANGOLQUÍ/ESPE/2012).

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros comerciales para el manejo de las solicitudes de crédito de bienes y servicios, que beneficien a los Asociados con créditos oportunos y satisfagan sus necesidades.

2. ALCANCE

Aplica para todas las sedes de la COOPERATIVA UNIMINUTO a nivel nacional.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- DOE- 033 NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad:
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionado con el producto
 - 7.2.3 Comunicación con el cliente Proceso relacionados con el cliente
 - 7.5. Producción y prestación del servicio
 - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto
 - 8.3 Control de producto no conforme
- GG-RG-01 Estatuto de la COOPERATIVA UNIMINUTO
- GG-RG-02 Reglamento de la sección de crédito de la COOPERATIVA UNIMINUTO
- GV-IN-01 Selección de proveedores comerciales de bienes y servicios.
- GV-IN-03 Guía para la atención al cliente
- GV-PR-03 Anexo1 Activación de Bienes y Servicios
- GV-DG-04 Control de variables críticas crédito de consumo, bienes y servicios
- GV-DG-13 Ficha comercial bienes y servicios
- GV-LM-01 Tabla de tarifas bienes y servicios
- GV-LM-02 Tabla de tasas y tarifas
- GV-LM-04 Productos de crédito autorizados por sede comercial
- GO-DG-01 Manual para la gestión integral del crédito.
- GO-DG-02 Variables críticas para el otorgamiento de crédito en todas sus modalidades.
- GF-IN-05 Instructivo traslado y custodia de archivo
- GG-IN-01 Guía para el manejo, control y prevención del LA/FT.

4. CONDICIONES GENERALES

- 4.1.** La selección y evaluación de los proveedores comerciales de bienes y servicios para los asociados se realiza de acuerdo con el documento *GV-IN-01 Selección de proveedores comerciales de bienes y servicios*.



- 4.2. La clasificación de las líneas de crédito de bienes y servicios están definidas en *GV-DG-13 Ficha comercial bienes y servicios*.
- 4.3. La atención a los asociados o prospectos se debe realizar de acuerdo a la *GV-IN-03 Guía para la atención al cliente*.
- 4.4. El asesor o coordinador comercial debe consultar a los nuevos asociados y deudores solidarios en Listas Restrictivas en la página www.coopcentral.com.co. Para realizar la consulta es obligatorio diligenciar apellidos, nombres completos y número de identificación (Ver *GG-IN-01 Guía para el manejo, control y prevención del LA/FT*).
- 4.5. Para efectos de vincular como asociados a personas identificadas como PEPS o designadas en boletines de contraloría, personería, desmovilizado, policía nacional, fiscalía se deberá solicitar soporte de ingresos de acuerdo a lo establecido en el *GV-DG-13 Ficha comercial bienes y servicios* y realizar el trámite normal del crédito.
- 4.6. En caso de presentarse durante el proceso de afiliación o vinculación un evento en donde se alerte la aparición de personas en listas restrictivas, tales como OFAC, ONU, DEA, Naciones Unidas, INTERPOL, FBI, entre otras, el Asesor o Coordinador Comercial debe crear la incidencia en GLPI adjuntando a la misma el soporte de la consulta de la lista restrictiva que podrá ser consultada por el área de operaciones y por el Oficial de Cumplimiento, informando de inmediato al interesado que la solicitud no es viable y realizar la devolución de los documentos recibidos.
- 4.7. Si el reporte corresponde a un deudor solidario, se informará al solicitante sobre la necesidad del cambio de deudor solidario; como lo indica el *GG-IN-01 Guía para el manejo, control y prevención del LA/FT*
- 4.8. Para Asociados y deudores solidarios antiguos, a consulta en Listas Restrictivas se realizará de forma masiva una vez al año por la dirección asignada.
- 4.9. Para realizar la solicitud de crédito de bienes y servicios el Asociado debe encontrarse al día en sus aportes y en sus créditos con la COOPERATIVA UNIMINUTO, en caso de presentarse aportes en mora o créditos en mora, debe cancelar dicho valor de contado o realizar acuerdo de pago.
- 4.10. El Asesor o Coordinador Comercial debe solicitar a los nuevos asociados realizar el pago de afiliación y aportes antes de radicar la documentación del crédito de bienes y servicios.
- 4.11. Los Coordinadores o Asesores Comerciales no podrán recibir documentación de solicitudes de créditos incompletas, diligenciadas con tinta de un color diferente a negro o con tachones y enmendaduras; así mismo deben garantizar que los documentos presentados con la solicitud de crédito cumplan con los requisitos y condiciones, de acuerdo a la *GV-DG-13 Ficha comercial Bienes y servicios*.
- 4.12. Cuando la capacidad de pago del solicitante supera el 50% para Asociados con pago por libranza y el 45% para Asociados con pago directo o por caja de endeudamiento, incluido el nuevo crédito, el Asesor Comercial debe brindar diferentes alternativas al asociado como: menor monto solicitado, plazo mayor, términos fijos asociados a primas, etc.

- 4.13.** En caso de que el Asociado se haya retirado de la Cooperativa y desee nuevamente acceder a los productos y servicios debe solicitar el reintegro mediante el formato GS-FR-10 Solicitud reintegro como Asociado(a) de la COOPERATIVA UNIMINUTO reintegro que será aprobado de acuerdo con los lineamientos del GG-RG-01 *Estatuto de la COOPERATIVA UNIMINUTO*.
- 4.14.** Para los productos de crédito de bienes y servicios no aplica renovación, todas las solicitudes de crédito se radican como un crédito nuevo, y serán aprobadas de acuerdo a lo establecido en el GG-RG-02 *Reglamento de la sección de crédito de la COOPERATIVA UNIMINUTO* y en la GV-DG-13 *Ficha comercial bienes y servicios*.
- 4.15.** El valor del estudio de crédito definido en GV-LM-02 *Tabla de tasas y tarifas*, aplica únicamente para los créditos de bienes y servicios solicitados para Bodytech.
- 4.16.** El responsable de informar al asociado la aprobación o negación del crédito de bienes y servicios es el Asesor Comercial que gestionó la solicitud de crédito, máximo 12 horas después de recibida la notificación del proceso de operaciones.
- 4.17.** El Director Comercial Regional y el Coordinador Comercial de cada sede deberán garantizar la solicitud oportuna y la custodia adecuada de las boletas, bonos, taqui-cheques, pasaportes o cualquier medio de pago establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios.
- 4.18.** Los arqueos y auditorías internas que se realicen en las sedes comerciales deberán incluir el conteo, revisión del estado físico y custodia de boletas, bonos, taqui-cheques, pasaportes o cualquier medio de pago establecida por los proveedores comerciales de bienes y servicios.
- 4.19.** El control de la fecha de vencimiento de boletas, bonos, taqui-cheques o pasaportes está bajo la responsabilidad del Director Comercial Regional, el Coordinador Comercial o Asesor Comercial encargado de la sede.
- 4.20.** Un mes antes del vencimiento se debe informar al Director Comercial Nacional la cantidad y fecha de caducidad de las boletas, bonos, taqui-cheques o pasaportes; informando las estrategias a implementar para realizar la venta de los mismos.
- 4.21.** El Director Comercial Regional será el encargado de definir la sede y la cantidad a asignar de pasaportes, boletas, taqui-cheques a cada sede comercial.
- 4.22.** En el archivo plano con el cual se solicita el cargue al inventario de los pasaportes, boletas, bonos, taqui-cheques o cualquier modalidad de medio de pago del proveedor comercial, se debe especificar la sede a la cual se carga el inventario.
- 4.23.** El Director Comercial Regional, el Coordinador Comercial o Asesor encargado de cada sede son responsables de enviar mediante correo electrónico al Contador y al Director de Tecnología la imagen escaneada de la factura y la solicitud de cargar en el inventario del sistema los pasaportes, boletas, bonos, taqui-cheques o cualquier modalidad de medio de pago del proveedor comercial, mediante archivo plano, el mismo día en que se recibieron.
- 4.24.** El Director Comercial Regional debe validar que el Director de Tecnología cargue en el inventario del sistema la respectiva información, a más tardar el día siguiente hábil de recibido el correo con el aval del Contador.

- 4.25.** En las sedes comerciales el Coordinador Comercial o Asesor Comercial encargado de la sede a la cual pertenece el convenio es el responsable de custodiar los pasaportes, boletas, bonos, taqui-cheques o cualquier modalidad de medio de pago establecida por los proveedores comerciales de bienes y servicios para los Asociados; estos deberán permanecer en el cofre metálico donde se guarda la caja menor de la sede.
- 4.26.** Para efectos de control se realizan arqueos por parte del área contable (Contador y/o Analista de Contabilidad) al menos una vez al mes de forma aleatoria.
- 4.27.** Las solicitudes de crédito de bienes y servicios radicadas por el Asociado antes de las 12:00 del mediodía, se les da respuesta el mismo día; las que sean radicadas después de este horario, obtendrán respuesta al siguiente día hábil.
- 4.28.** Una vez recibidas por el Analista de Operaciones las garantías firmadas por el asociado, tiene un máximo de dos (2) horas para realizar el desembolso del crédito.
- 4.29.** En caso de desistimiento del crédito para la adquisición bienes y servicios el Coordinador Comercial o Asesor encargado tiene máximo (1) día hábil para enviar correo electrónico al Analista de Operaciones solicitando la anulación del crédito y/o cargue de pasaportes, boletas o taqui-cheques nuevamente en el sistema.
- 4.30.** Para la activación y entrega de los bienes y servicios se deben aplicar actividades específicas, dependiendo el proveedor comercial (Ver *GV-PR-03 Anexo 1 Activación de Bienes y Servicios*)
- 4.31.** La GV-LM-01 Tabla de tarifas bienes y servicios, será actualizada por el Director Comercial Regional de sede principal, según se requiera y de acuerdo a las modificaciones en las tarifas de los convenios.

5. DESARROLLO

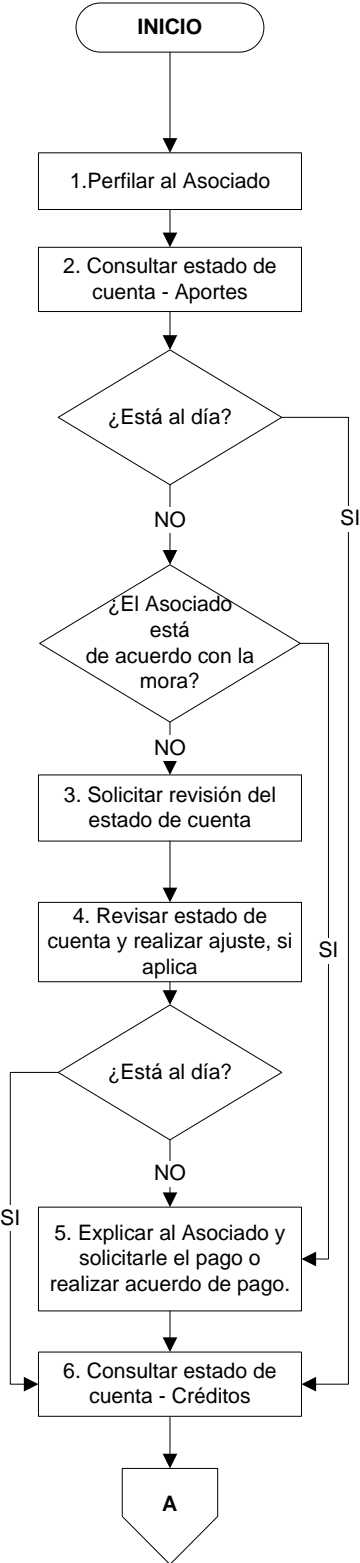
DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[1. Perfilear al Asociado] A1 --> A2[2. Consultar estado de cuenta - Aportes] A2 --> D1{¿Está al día?} D1 -- NO --> A3[3. Solicitar revisión del estado de cuenta] A3 --> A4[4. Revisar estado de cuenta y realizar ajuste, si aplica] A4 --> D2{¿Está al día?} D2 -- NO --> A5[5. Explicar al Asociado y solicitarle el pago o realizar acuerdo de pago.] A5 --> A6[6. Consultar estado de cuenta - Créditos] A6 --> D3{¿Está al día?} D3 -- NO --> A5 D1 -- SI --> D2 D2 -- SI --> D3 D3 -- SI --> A6 A6 --> A7[/A/] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfilear el Asociado de acuerdo a sus características y requerimientos, ofertando las diferentes alternativas de crédito de bienes y servicios, informando sobre las características, costos, beneficios, requisitos y documentos requeridos de acuerdo con: <i>GV-LM-01 Tabla de tarifas bienes y servicios</i>, <i>GV-LM-02 Tabla de tasas y tarifas</i>, <i>GV-DG-13 Ficha comercial bienes y servicios</i>. 2. Consultar el estado de cuenta del Asociado y verificar que esté al día en aportes sociales. ¿Está al día en los aportes con la Cooperativa? Si, continuar con la actividad 6 No, ¿El Asociado está de acuerdo con la mora? Si, continuar con la actividad 5 3. No, solicitar la revisión del estado de cuenta al proceso Gestión de Asociados. 4. Revisar estado de cuenta de aportes en Cygnus y/o SAP y realizar el respectivo ajuste a los aportes si aplica ¿Está al día en los aportes? Si, continuar con la actividad 6 5. No, explicar con argumentos al Asociado que efectivamente se encuentra en mora en los aportes y solicitar pago de los valores adeudados o realizar acuerdo de pago con el asociado. 6. Consultar el estado de cuenta del Asociado y verificar que esté al día en créditos con la Cooperativa. 	<p>Corporación Universitaria Piloto de Días Educación de calidad al alcance de todos</p> <p>Coordinador / Asesor Comercial</p> <p>Coordinador / Asesor Comercial</p> <p>Coordinador / Asesor Comercial</p> <p>Analista Gestión de Asociados</p> <p>Coordinador / Asesor Comercial</p> <p>Coordinador / Asesor Comercial</p>



DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD B{{B}} --> 15[15. Realizar aseguramiento integral] 15 --> 16[16. Presentar la solicitud para aprobación] 16 --> 17[17. Emitir notificación por GLPI] 17 --> 18[18. Notificar al Asociado] 18 --> D1{¿Solicitud aprobada?} D1 -- NO --> 19[19. Brindar información de las causales de negación] D1 -- SI --> 21[21. Encarpetar los documentos de crédito] 19 --> D2{¿Aplica reconsideración?} D2 -- NO --> FIN([FIN]) D2 -- SI --> 20[20. Realizar seguimiento a la incidencia.] 20 --> 21 21 --> 22[22. Enviar carpeta a Operaciones] 22 --> C{{C}} </pre>	<p>15. Aplicar el <i>GO-IN-12 Instructivo aseguramiento Integral de Crédito en todas sus modalidades</i> a fin de validar el cumplimiento del <i>GO-DG-02 Variables críticas para el otorgamiento de crédito en todas sus Modalidades</i> y de <i>GV-DG-13 Ficha Comercial Bienes y Servicios</i>.</p> <p>16. Presentar la solicitud para aprobación de acuerdo con el <i>GG-RG-02 Reglamento de la sección de crédito de la COOPERATIVA UNIMINUTO</i> y emitir concepto de aprobación o negación.</p> <p>17. Emitir notificación de respuesta mediante seguimiento a las incidencias.</p> <p>18. Notificar al Asociado la respuesta a la solicitud de crédito.</p> <p>¿La solicitud es aprobada?</p> <p>Si, continuar con la actividad 21</p> <p>19. No, brindar información de forma comercial sobre la causas de negación y ofertar otras posibilidades de acceso a crédito si aplica.</p> <p>¿Es susceptible de reconsideración?</p> <p>20. Si, realizar seguimiento a la incidencia y Continuar con la actividad 16.</p> <p>21. Encarpetar documentos de acuerdo con el <i>GF-IN-05 Instructivo traslado y custodia de archivo</i>.</p> <p>22. Enviar carpeta al proceso de riesgo y operaciones, mediante <i>GO-FR-05 Control Entrega de Documentos de Crédito</i>.</p>	<p>Analista de Operaciones</p> <p>Analista de Operaciones</p> <p>Analista de Operaciones</p> <p>Coordinador / Asesor Comercial</p> <p>Coordinador / Asesor Comercial</p> <p>Coordinador / Asesor Comercial</p> <p>Coordinador / Asesor Comercial</p>



DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre>graph TD; C{{C}} --> 23[23. Verificar los documentos]; 23 --> D1{¿Cumplen los requisitos?}; D1 -- NO --> 24[24. Devolver a Comercial]; D1 -- SI --> 26[26. Activar o entregar los bienes y servicios]; 24 --> 25[25. Corregir inconsistencias]; 25 --> 26; 26 --> D2{¿La carpeta cumple los requisitos?}; D2 -- NO --> 27[27. Devolver a Comercial]; D2 -- SI --> 29[29. Enviar carpeta al archivo central]; 27 --> 28[28. Corregir inconsistencias]; 28 --> 29; 29 --> FIN([FIN]);</pre>	<p>23. Verificar los documentos, de acuerdo al <i>GO-DG-02 Variables críticas para el otorgamiento de crédito en todas sus modalidades</i></p> <p>¿Cumplen con los requisitos?</p> <p>24. No, devolver la carpeta a Gestión Comercial</p> <p>25. Corregir inconsistencias y entregar nuevamente al Analista de Operaciones.</p> <p>26. Si, activar o entregar los bienes y servicios de los proveedores comerciales, de acuerdo con las actividades descritas que aplica a cada proveedor, Ver anexo 1.activacion de Bienes y Servicios GV-PR-03</p> <p>¿La carpeta cumple con los requisitos del GF-IN-05 Traslado y Custodia de Archivo?</p> <p>27. No, devolver la carpeta a Gestión Comercial</p> <p>28. Corregir inconsistencias y entregar nuevamente al Analista de Operaciones.</p> <p>29. Si, enviar al archivo de acuerdo con el GF-IN-05 Instructivo traslado y Custodia de Archivo, utilizando el formato GA-FR-08 Transferencia documental al archivo central.</p>	<p>Analista de Operaciones</p> <p>Analista de Operaciones</p> <p>Coordinador / Asesor Comercial</p> <p>Ver anexo 1.activacion de Bienes y Servicios GV-PR-03</p> <p>Analista de Operaciones</p> <p>Coordinador / Asesor Comercial</p> <p>Analista de Operaciones</p>



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación que contribuye al desarrollo de líderes

6. REGISTROS

- GV-FR-03 Solicitud de Crédito Simplificada.
- GV-FR-13 Declaración de conocimiento de condiciones del crédito
- GV-FR-14 Pagaré
- GV-FR-15 Carta de Instrucciones
- GO-FR-05 Control Entrega Documentos de Crédito.
- GF-FR-08 Transferencia documental al archivo central.
- GS-FR-10 Solicitud reintegro como asociado(a) de la Cooperativa Uniminuto.
- Consulta lista restrictivas deudor y deudor solidario.
- Incidencia en GLPI

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01	05-Nov-2014	Diseño Inicial
02	05-May-2015	Se incluye en condiciones generales la información que especifica la afiliación y pago de aportes antes de solicitar un crédito. Se actualizan los cargos de acuerdo al GG-DG-03 Estructura Organizacional.
03	22-Sep-2015	Se incluyen los siguientes formatos: GV-FR-13 Declaración de Conocimiento de Condiciones del Crédito GV-FR-14 Pagaré GV-FR-15 Carta de Instrucciones Se incluye constitución de garantías en el momento de recepción de documentos para solicitud de crédito. Proceso de consulta a listas restrictivas para asociados y deudores solidarios nuevos. Se incluye control dentro del proceso de activación y entrega de los bienes y servicios.
04	13-Abr-2016	Se actualizan las condiciones generales (4.5, 4.6, 4.7 y 4.8), se unifica mecanismo para registro y seguimiento de incidencias dejando solo a través de GLPI, se anula correos electrónicos para sedes no fabrica, se especifica la realización de verificar estado de cuentas por los asesores o coordinadores comerciales, se actualiza nombres de documentos de referencia eliminando GO-PR-01, GO-IN-06, y se reemplaza por el GO-DG-01 Manual para la gestión integral del crédito, se incluye GG-IN-01 Guía para el manejo, control y prevención del LA/FT. Se elimina de los documentos de referencia, el glosario de la Cooperativa Uniminuto

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Fabián Bautista, Andres Barragán, Andrea Gaitán	Nombre:	Victoria Tuiran	Nombre:	Fernando Osorio Rodríguez
Cargo:	Coordinaciones Comerciales Asesor Comercial Consumo	Cargo:	Coordinadora de calidad	Cargo:	Dir. Comercial Nacional
Fecha:	04-Abr-2016	Fecha:	13-Abr-2016	Fecha:	13-Abr-2016

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros comerciales para el manejo de las solicitudes de crédito de bienes y servicios, que beneficien a los Asociados con créditos oportunos que satisfagan sus necesidades.

2. ALCANCE

Aplica para todas las sedes de la COOPERATIVA UNIMINUTO a nivel nacional.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- DOE- 033 NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad:
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionado con el producto
 - 7.2.3 Comunicación con el cliente Proceso relacionados con el cliente
 - 7.5. Producción y prestación del servicio
 - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto
 - 8.3 Control de producto no conforme
- GE-RG-01 Estatuto de la COOPERATIVA UNIMINUTO
- GE-RG-02 Reglamento de la sección de crédito de la COOPERATIVA UNIMINUTO
- PV-IN-01 Selección de proveedores comerciales de bienes y servicios.
- PV-IN-03 Guía para la atención al cliente o asociado
- PV-PR-02 Anexo1 Activación de Bienes y Servicios
- PV-DG-02 Control de variables críticas crédito de consumo, bienes y servicios
- PV-DG-05 Ficha comercial bienes y servicios
- PV-LM-01 Tabla de tarifas bienes y servicios
- PV-LM-02 Tabla de tasas y tarifas
- PV-LM-04 Productos de crédito autorizados por sede comercial
- CR-DG-01 Manual para la gestión integral del crédito
- CR-DG-02 Variables críticas para el otorgamiento de crédito en todas sus modalidades.
- AD-IN-02 Instructivo traslado y custodia de archivo
- RI-IN-01 Guía para el manejo, control y prevención del LA/FT.



4. CONDICIONES GENERALES

- 4.1.** La selección y evaluación de los proveedores comerciales de bienes y servicios para los asociados, se realiza de acuerdo con el documento *PV-IN-01 Selección de proveedores comerciales de bienes y servicios*.
- 4.2.** La clasificación de las líneas de crédito de bienes y servicios están definidas en *PV-DG-05 Ficha comercial bienes y servicios*.
- 4.3.** La atención a los asociados, clientes y prospectos se debe realizar de acuerdo a la *PV-IN-03 Guía para la atención al cliente o asociado*.
- 4.4.** El asesor o coordinador comercial debe consultar a los nuevos asociados y deudores solidarios en Listas Restrictivas en la página www.coopcentral.com.co; para realizar la consulta es obligatorio diligenciar apellidos, nombres completos y número de identificación (Ver *RI-IN-01 Guía para el manejo, control y prevención del LA/FT*).
- 4.5.** En caso de presentarse durante el proceso de afiliación o vinculación un evento en donde se alerte la aparición de personas en listas restrictivas, tales como OFAC, ONU, DEA, Naciones Unidas, INTERPOL, FBI, entre otras, el Asesor o Coordinador Comercial debe proceder de acuerdo a lo establecido en el *RI-IN-01 Guía para el manejo, control y prevención del LA/FT*.
- 4.6.** Si el reporte corresponde a un deudor solidario, se informará al solicitante sobre la necesidad del cambio de deudor solidario; como lo indica el documento *RI-IN-01 Guía para el manejo, control y prevención del LA/FT*.
- 4.7.** Para realizar la solicitud de crédito y/o pago por caja de bienes y servicios, el asociado debe encontrarse al día en sus aportes y en sus créditos con la COOPERATIVA UNIMINUTO, en caso de presentarse aportes o créditos en mora, debe cancelar el valor de contado.
- 4.8.** El Asesor o Coordinador Comercial debe solicitar a los nuevos asociados, realizar el pago de afiliación y aportes antes de radicar su solicitud de crédito de bienes y servicios.
- 4.9.** Los Coordinadores o Asesores Comerciales no podrán recibir documentación de solicitudes de créditos incompletas, diligenciadas con tinta de un color diferente a negro o con tachones y enmendaduras; así mismo deben garantizar que los documentos presentados con la solicitud de crédito cumplan con los requisitos y condiciones, de acuerdo a la *PV-DG-05 Ficha comercial Bienes y servicios*.
 - 4.9.1.** Para solicitudes por montos menores a 0.5 SMMLV por libranza, pago por caja y/o pago por caja a 30 días, se debe diligenciar únicamente el *PV-FR-03 Solicitud de crédito simplificada* no aplica Garantías de acuerdo a la *PV-DG-05 Ficha comercial Bienes y servicios*.
- 4.10.** Cuando la capacidad de endeudamiento del solicitante supera el 50% para Asociados con descuento por libranza o pago por caja a 30 días incluido el nuevo crédito, el Asesor Comercial debe brindar diferentes alternativas al asociado como: menor monto solicitado, plazo mayor, términos fijos asociados a primas, etc.



- 4.10.1.** Para el pago por caja de Bienes y servicios no aplica capacidad de endeudamiento.
- 4.10.2.** Para venta a entidad jurídica no aplica capacidad de endeudamiento.
- 4.11.** En caso que el asociado se haya retirado de la Cooperativa y desee nuevamente acceder a los productos y servicios, debe solicitar el reintegro mediante el formato *AS-FR-10 Solicitud reintegro como Asociado(a) de la COOPERATIVA UNIMINUTO*, reintegro que será aprobado de acuerdo con los lineamientos del *GE-RG-01 Estatuto de la COOPERATIVA UNIMINUTO* y realizar el pago de afiliación y de los aportes sociales.
- 4.12.** Para los productos de bienes y servicios no aplica renovación, todas las solicitudes de crédito se radican como una nueva, y serán aprobadas de acuerdo a lo establecido en el *GE-RG-02 Reglamento de la sección de crédito de la COOPERATIVA UNIMINUTO* y en la *PV-DG-05 Ficha comercial bienes y servicios*.
- 4.13.** El responsable de notificar al asociado la aprobación o negación de su solicitud de crédito de bienes y servicios, es el analista de gestión de crédito en un máximo de 24 horas hábiles después de la generación de la incidencia por GLPI, según la hora de radicación aplica de la siguiente manera:
- Las solicitudes radicadas antes de las 12:00 del mediodía, se les da respuesta el mismo día.
 - Las solicitudes radicadas después de las 12:00 del mediodía, se le da respuesta al siguiente día hábil.
- 4.14.** Las solicitudes radicadas por entidades jurídicas para pago por caja, se le informa inmediatamente después de las validaciones especificadas en el desarrollo **5.4 DESARROLLO VENTA A ENTIDADES JURIDICAS**.
- 4.15.** El Director Regional Comercial es el responsable de solicitar autorización al Director Nacional Comercial la compra de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales.
- 4.16.** El Coordinador Comercial o Asesor encargado de cada sede donde se genere la compra, es el responsable de enviar mediante correo electrónico al Contador y analista de contabilidad, la imagen escaneada de la factura firmada de recibido y la solicitud de cargar en el inventario del sistema de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales, mediante el formato *PV-FR-21 Cargue de inventario Bienes y Servicios*, máximo al siguiente día hábil del recibo de inventarios.
- 4.17.** Una vez validado el inventario por el área contable, ésta solicitará a la Dirección de Tecnología el cargue de inventario al sistema Cygnus El Coordinador Comercial o Asesor encargado de cada sede, debe validar que el área de Tecnología cargue el inventario a más tardar el día siguiente hábil de recibido el correo con el aval por parte del área contable.
- 4.18.** Las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio establecido para la obtención de bienes y servicios por los proveedores comerciales, que sean

otorgados como obsequios por parte de los proveedores, deben permanecer en custodia de la Dirección comercial Nacional.

- 4.19. Los arqueos se realizan como mínimo una vez al mes de forma virtual o presencial en las sedes comerciales donde tengan inventario de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio de obtención de bienes y servicios por los proveedores comerciales. El arqueo de inventarios y generación del informe es responsabilidad del área contable.
- 4.20. El control de la fecha de vencimiento de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales, está bajo la responsabilidad del Director Comercial Regional, el Coordinador Comercial o Asesor Comercial encargado de la sede.
- 4.21. Un mes antes del vencimiento, el Coordinador Comercial o Asesor Comercial encargado de la sede debe informar al Director Comercial Nacional la cantidad y fecha de caducidad de las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales; informando las estrategias a implementar para realizar la venta/refrendación de los mismos
- 4.22. El Director Comercial Regional es el responsable de solicitar autorización mediante correo electrónico al Director Comercial Nacional, el traslado de los pasaportes, boletas, bonos, tickets o cualquier medio establecido para la obtención de servicios, mediante el formato *PV-FR-21 Cargue de inventario Bienes y Servicios* a las sedes que así lo considere o lo requiera. El Director Comercial Nacional debe remitir la autorización mediante correo electrónico al área contable (contador y al analista de contabilidad) para que envíen la aprobación de traslado, al área de tecnología para que realicen el respectivo ajuste en el sistema. *Ver desarrollo 5.5 desarrollo de compra y cargue de inventario.*
- ~~4.23.~~ En las sedes comerciales, el Coordinador Comercial o Asesor Comercial encargado, es el responsable de custodiar los pasaportes, boletas, bonos, tickets o cualquier medio establecido para la obtención de servicios, en el cofre metálico de seguridad.
- 4.24. Para las solicitudes de las entidades jurídicas, ésta debe entregar al Coordinador Comercial o al Asesor encargado de la sede, la orden de compra donde se especifique: producto, cantidad, valor unitario, valor total, fecha de pago, dirección, teléfono, NIT y responsable de la compra.
- 4.25. En caso de pasados 8 días hábiles de la no reclamación de pasaportes, boletas, tickets o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales se entenderá como desistimiento del crédito.

Para realizar la anulación del crédito el Coordinador Comercial o Asesor encargado realizará verificación telefónica con el asociado del desistimiento, tiene máximo (1) día hábil para crear incidencia solicitando la anulación del crédito por medio del formato *AC-FR-11 Solicitud de anulación de créditos* de pasaportes, boletas, tickets o cualquier medio para la obtención de bienes y servicios establecido por los proveedores comerciales, se debe solicitar a Tecnología con copia al analista de gestión del crédito la reactivación del servicio en el inventario por medio de correo electrónico cuando se haya realizado la aplicación de la anulación.

- 4.26.** Para la activación y entrega de los bienes y servicios se deben aplicar actividades específicas, dependiendo el proveedor comercial (Ver *PV-PR-02 Anexo 1 Activación de Bienes y Servicios*).
- 4.27.** La actualización del *PV-LM-01 Tabla de tarifas bienes y servicios*, será autorizada por el Director Comercial Nacional según se requiera y de acuerdo a las modificaciones en las tarifas de los convenios.

5. DESARROLLOS

5.1. DESARROLLO DESCUENTO POR LIBRANZA

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Perfilar el Asociado de acuerdo a sus características y requerimientos, ofertando las diferentes alternativas de crédito de bienes y servicios, informando sobre las características, costos, beneficios, requisitos y documentos requeridos de acuerdo con: <i>PV-LM-01 Tabla de tarifas bienes y servicios</i> , <i>PV-LM-02 Tabla de tasas y tarifas</i> , <i>PV-DG-05 Ficha comercial bienes y servicios</i> .	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
2	Consultar el estado de cuenta del Asociado en Cygnus y SAP, verificar que esté al día en aportes sociales ¿Está al día en los aportes con la Cooperativa? Si, continuar con la actividad 10	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
3	No, solicitar la revisión del estado de cuenta al proceso de Gestión de Asociados. ¿Aplica ajuste a los aportes?	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
4	Si, realizar el respectivo ajuste a los aportes si aplica	Analista Gestión de Asociados
5	No, explicar con argumentos al Asociado que efectivamente se encuentra en mora en los aportes y solicitar pago de los valores adeudados.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
6	Consultar el estado de cuenta del Asociado y verificar que esté al día en créditos con la Cooperativa. ¿Está al día en los créditos con la Cooperativa? Si, continuar con la actividad 10 No, ¿El Asociado está de acuerdo con la mora? Si, continuar con la actividad 9	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial



ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
7	No, realizar la revisión del estado de cuenta, sí presenta ajuste solicitar soporte del proceso de Operaciones	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
8	Revisar estado de cuenta de créditos en Cygnus y/o SAP y realizar ajuste si aplica. ¿Está al día en los créditos? Si, continuar con la actividad 10	Analista de Procesos Operativos
9	No, explicar con argumentos al Asociado que efectivamente se encuentra en mora en los créditos y solicitar pago de contado, Entregar el recibo de pago para que el asociado se ponga al día y realice una nueva solicitud.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
10	Realizar análisis de capacidad endeudamiento para verificar la viabilidad de la solicitud con el simulador de capacidad de pago. Ver condición general 4.10 ¿El asociado cuenta con capacidad de pago?	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
11	No, aplicar estrategias del numeral 4.10	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
12	Si, Recibir y diligenciar los documentos requeridos, incluyendo las garantías y demás documentos exigidos de acuerdo al producto (Ver condición general 4.9.1) (ver <i>PV-DG-05 Ficha comercial bienes y servicios</i>)	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
13	Validar que la documentación esté conforme a lo estipulado en el <i>PV-DG-02 Control de Variables Críticas comerciales de Crédito de Consumo, Bienes y Servicios</i> . ¿La documentación está conforme? No, volver a la actividad 12.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
14	Si, crear incidencia en GLPI, anexando los documentos escaneados, de acuerdo con el <i>CR-DG-01 Manual para la gestión integral del crédito</i> . Relacionar en la incidencia los números de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios a entregar al asociado.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
15	Validar el cumplimiento del documento <i>CR-DG-02 Variables críticas para el otorgamiento de crédito en todas sus Modalidades</i> y de <i>PV-DG-05 Ficha</i>	Analista de Gestión de Crédito

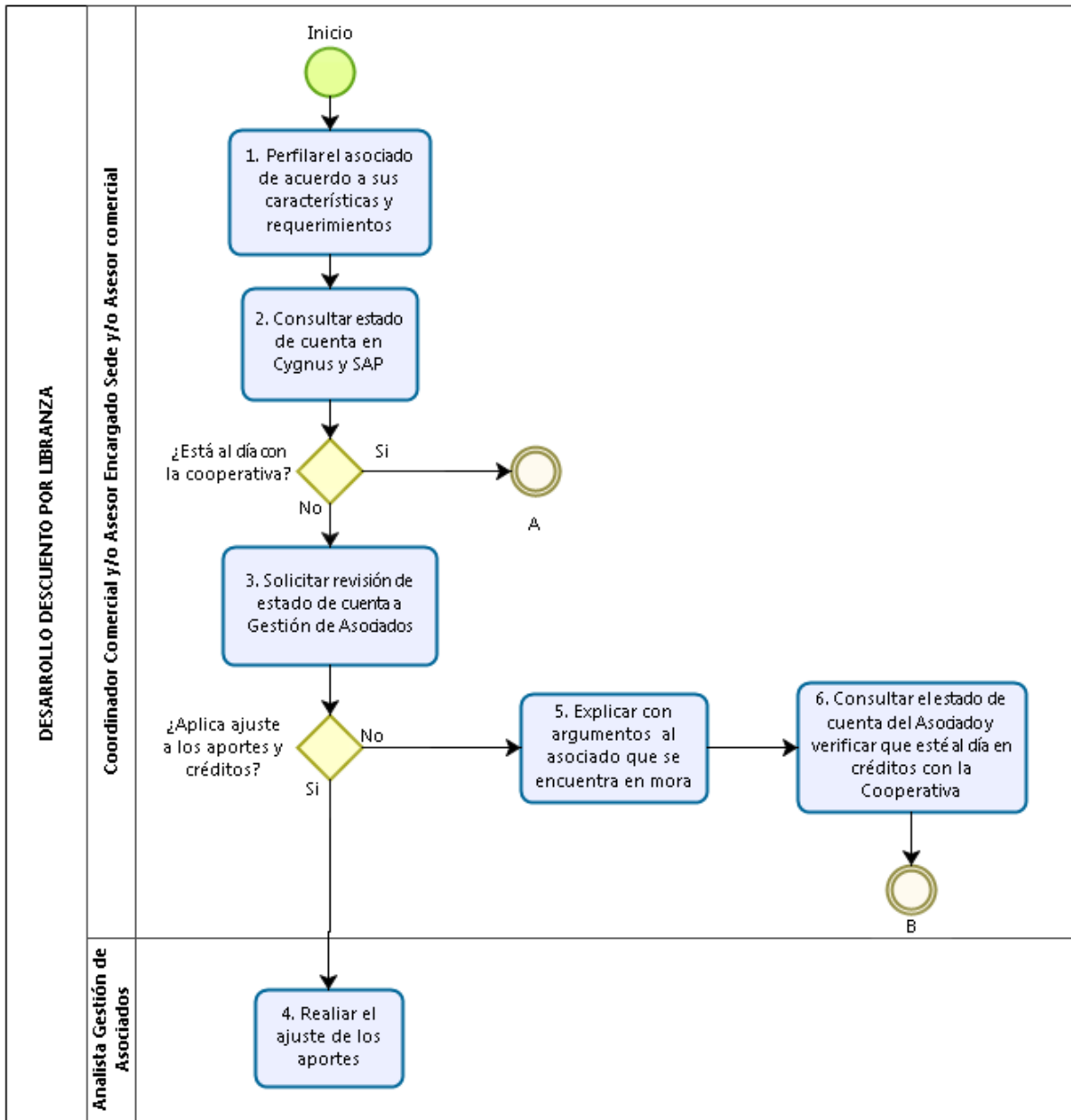


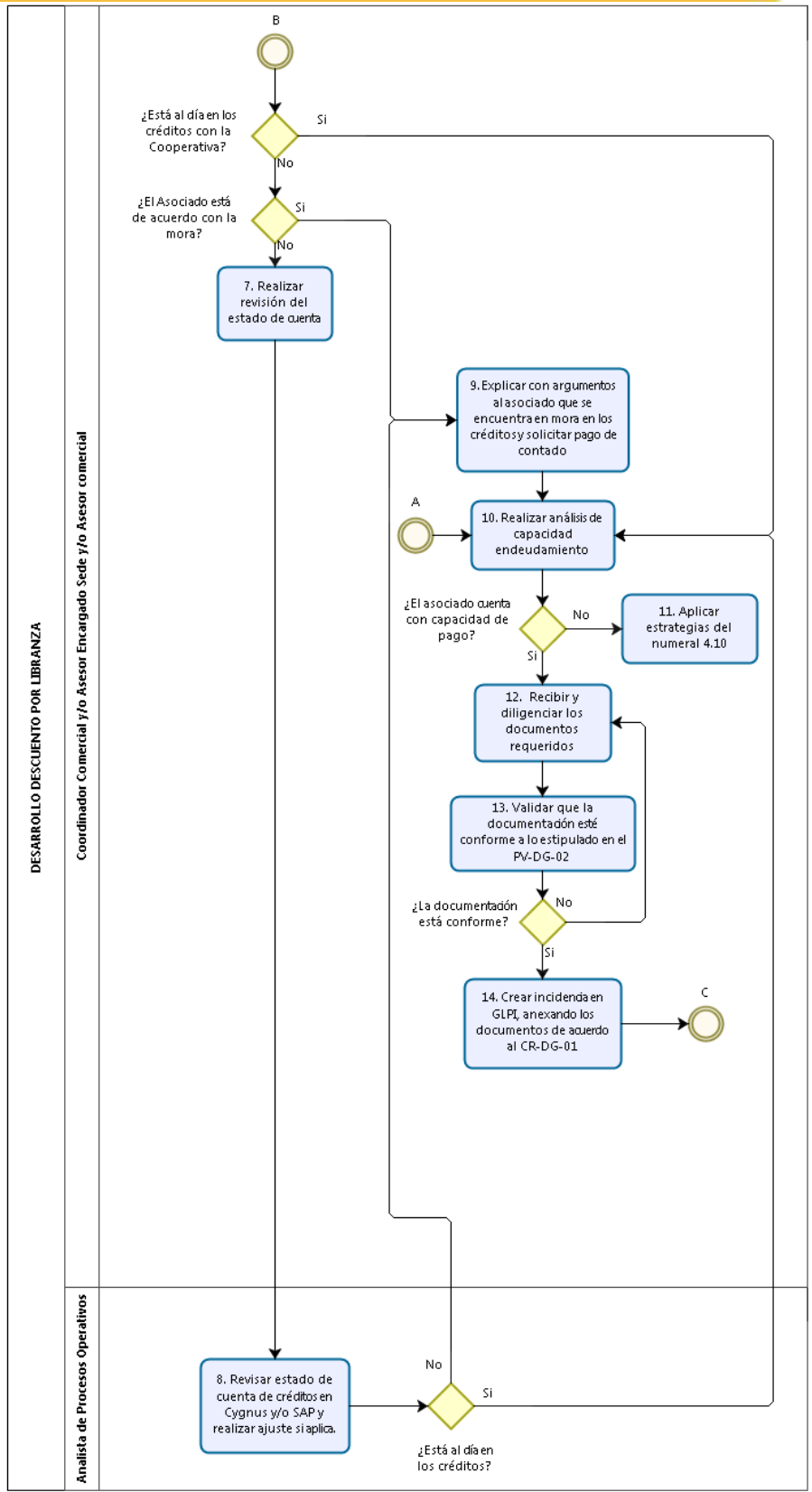
ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<i>Comercial Bienes y Servicios.</i>	
16	Presentar la solicitud para aprobación de acuerdo con el <i>GE-RG-02 Reglamento de la sección de crédito de la COOPERATIVA UNIMINUTO</i> y emitir concepto de aprobación o negación.	Analista de Gestión de Crédito
17	Notificar al asociado la respuesta a la solicitud de crédito por medio de correo electrónico. ¿La solicitud es aprobada?	Analista de Gestión de Crédito
18	No, brindar información de forma comercial sobre las causas de negación y ofertar otras posibilidades de acceso a crédito si aplica.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
19	Sí, Generar el crédito, descargar el inventario y realizar el respectivo desembolso en el aplicativo Cygnus.	Analista de gestión de crédito
20	Entregar los bienes y servicios de los proveedores comerciales, de acuerdo con las actividades descritas que aplica a cada proveedor, (PV-PR-02 Anexo 1 Activación de Bienes y Servicios.) ¿El asociado reclama las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios? Sí, seguir actividad 23	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
21	No, solicitar anulación del crédito, subir una incidencia por categoría anulación de crédito por medio del formato <i>AC-FR-11 Solicitud de anulación de créditos</i> , mediante el motivo "inconsistencias" indicando sobre el desistimiento del crédito con el número de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios a entregar al asociado. (Aplica condición general 4.25).	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
22	Enviar correo al área de Tecnología con copia al Analista de gestión de crédito para que se genere nuevamente el cargue en el inventario de las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios a entregar al asociado del cual se hizo el desistimiento.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
23	Subir a la incidencia la fotocopia con firma del asociado de las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios entregadas al asociado y cerrarla	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial

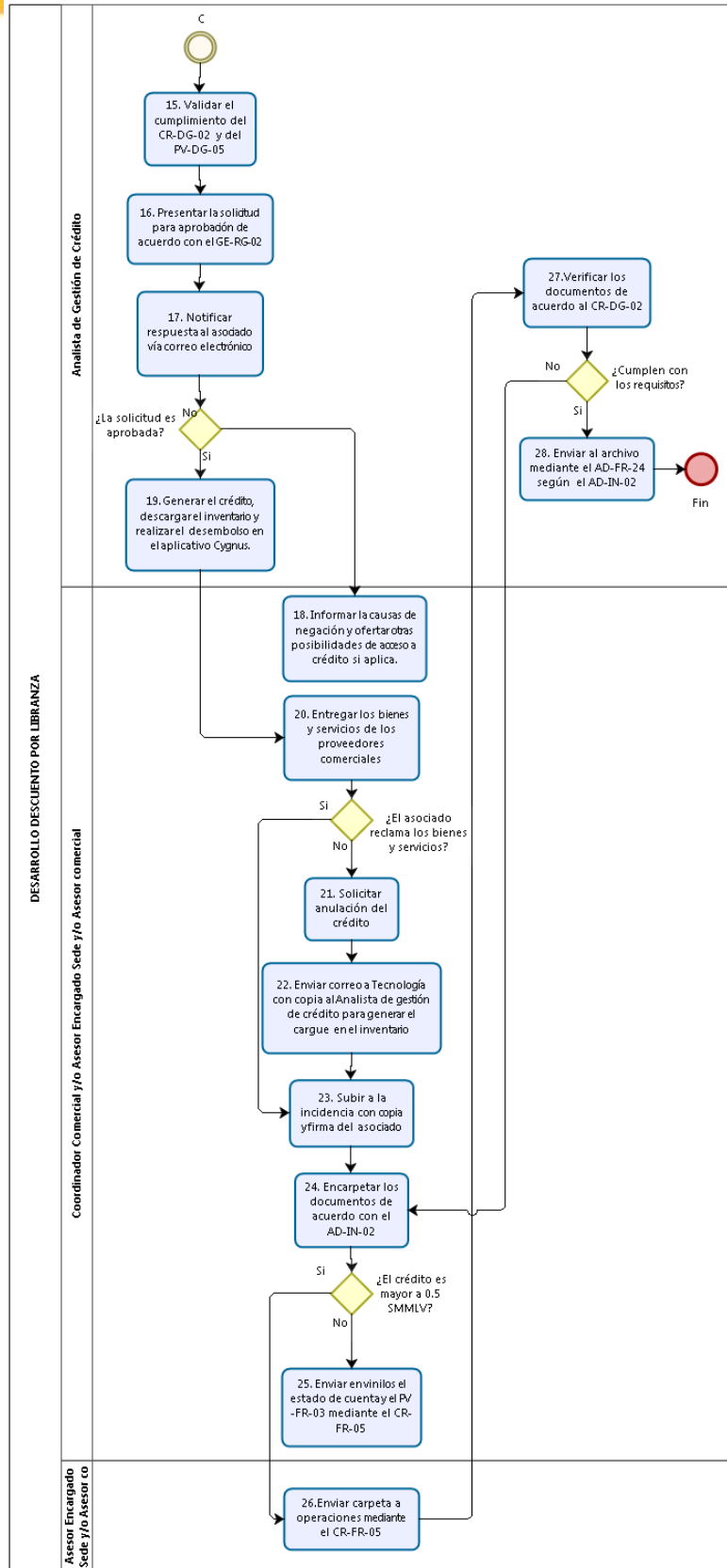


ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	en GLPI	
24	Encarpetar o colocar en vinilos los documentos de acuerdo con el AD-IN-02 Instructivo traslado y custodia de archivo. ¿El crédito es mayor a 0.5 SMMLV?	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
25	No, Enviar en vinilos el estado de cuenta y el formato PV-FR-03 Solicitud de crédito simplificada al proceso de Gestión de Crédito mediante CR-FR-05 Control Entrega de Documentos de Crédito.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
26	Sí, Enviar carpeta al proceso de Gestión de Crédito, mediante CR-FR-05 Control Entrega de Documentos de Crédito.	Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
27	Verificar los documentos, de acuerdo al CR-DG-02 Variables críticas para el otorgamiento de crédito en todas sus modalidades ¿Cumplen con los requisitos? No, volver a la actividad 24	Analista de Gestión de Crédito
28	Sí, enviar al archivo mediante el formato AD-FR-24 Transferencia documental al archivo central, de acuerdo con el AD-IN-02 Instructivo traslado y Custodia de Archivo. Fin.	Analista de Gestión de Crédito

5.1.1 FLUJOGRAMA DESARROLLO DESCUENTO POR LIBRANZA







5.2. DESARROLLO PAGO POR CAJA A 30 DÍAS



UNIMINUTO
de Dios
por todos

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Perfilar el Asociado de acuerdo a sus características y requerimientos, ofertando las diferentes alternativas de crédito de bienes y servicios, informando sobre las características, costos, beneficios, requisitos y documentos requeridos de acuerdo con: <i>PV-LM-01 Tabla de tarifas bienes y servicios</i> , <i>PV-LM-02 Tabla de tasas y tarifas</i> , <i>PV-DG-05 Ficha comercial bienes y servicios</i> .	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
2	Consultar el estado de cuenta del Asociado en Cygnus y SAP, verificar que esté al día en aportes sociales ¿Está al día en los aportes con la Cooperativa? Si, continuar con la actividad 10	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
3	No, solicitar la revisión del estado de cuenta al proceso de Gestión de Asociados. ¿Aplica ajuste a los aportes?	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
4	Si, realizar el respectivo ajuste a los aportes si aplica	Analista Gestión de Asociados
5	No, explicar con argumentos al Asociado que efectivamente se encuentra en mora en los aportes y solicitar pago de los valores adeudados.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
6	Consultar el estado de cuenta del Asociado y verificar que esté al día en créditos con la Cooperativa. ¿Está al día en los créditos con la Cooperativa? Si, continuar con la actividad 10 No, ¿El Asociado está de acuerdo con la mora? Si, continuar con la actividad 9	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
7	No, realizar la revisión del estado de cuenta, si presenta ajuste solicitar soporte del proceso de Operaciones	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
8	Revisar estado de cuenta de créditos en Cygnus y/o SAP y realizar ajuste si aplica. ¿Está al día en los créditos?	Analista de Procesos Operativos



ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Si, continuar con la actividad 10	
9	No, explicar con argumentos al Asociado que efectivamente se encuentra en mora en los créditos y solicitar pago de contado, Entregar el recibo de pago para que el asociado se ponga al día y realice una nueva solicitud.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
10	Realizar análisis de capacidad endeudamiento para verificar la viabilidad de la solicitud con el simulador de capacidad de pago. Ver condición general 4.10 ¿El asociado cuenta con capacidad de pago?	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
11	No, aplicar estrategias del numeral 4.10	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
12	Si, recibir y diligenciar los documentos requeridos, incluyendo las garantías y demás documentos exigidos de acuerdo al producto (Ver condición general 4.9.1) (ver <i>PV-DG-05 Ficha comercial bienes y servicios</i>)	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
13	Validar que la documentación esté conforme (ver condición general 4.9.1) a lo estipulado en el <i>PV-DG-02 Control de Variables Críticas comerciales de Crédito de Consumo, Bienes y Servicios</i> . ¿La documentación está conforme?	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
14	No, realizar las correcciones pertinentes y volver a la actividad 12.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
15	Si, crear incidencia en GLPI, anexando los documentos escaneados, de acuerdo con el <i>CR-DG-01 Manual para la gestión integral del crédito</i> . Relacionar en la incidencia los números de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios a entregar al asociado.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
16	Validar el cumplimiento del documento <i>CR-DG-02 Variables críticas para el otorgamiento de crédito en todas sus Modalidades</i> y de <i>PV-DG-05 Ficha Comercial Bienes y Servicios</i> .	Analista de Gestión de Crédito
17	Presentar la solicitud para aprobación de acuerdo con el <i>GE-RG-02 Reglamento de la sección de crédito de la COOPERATIVA UNIMINUTO</i> y emitir concepto de	Analista de Gestión de Crédito

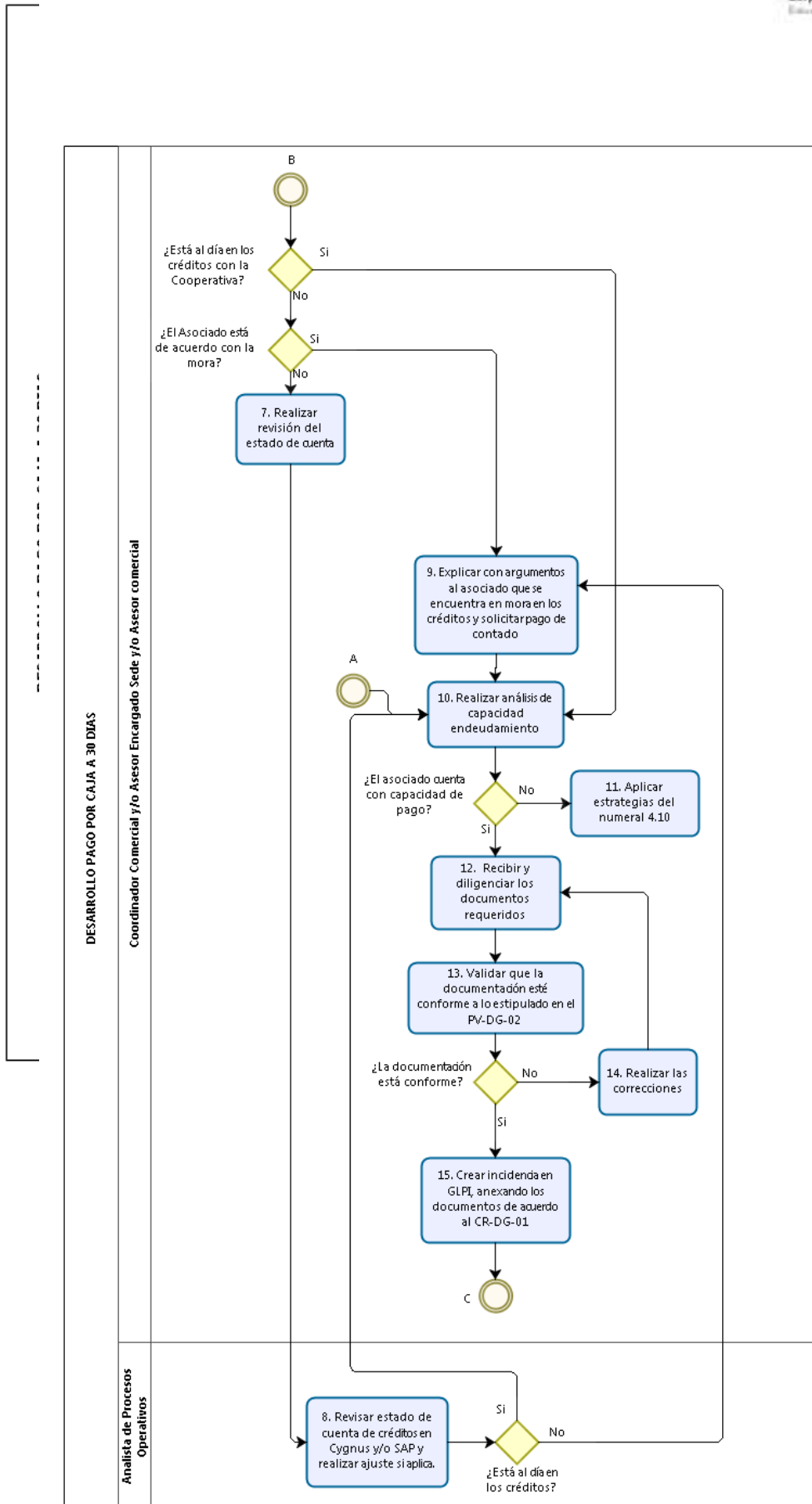


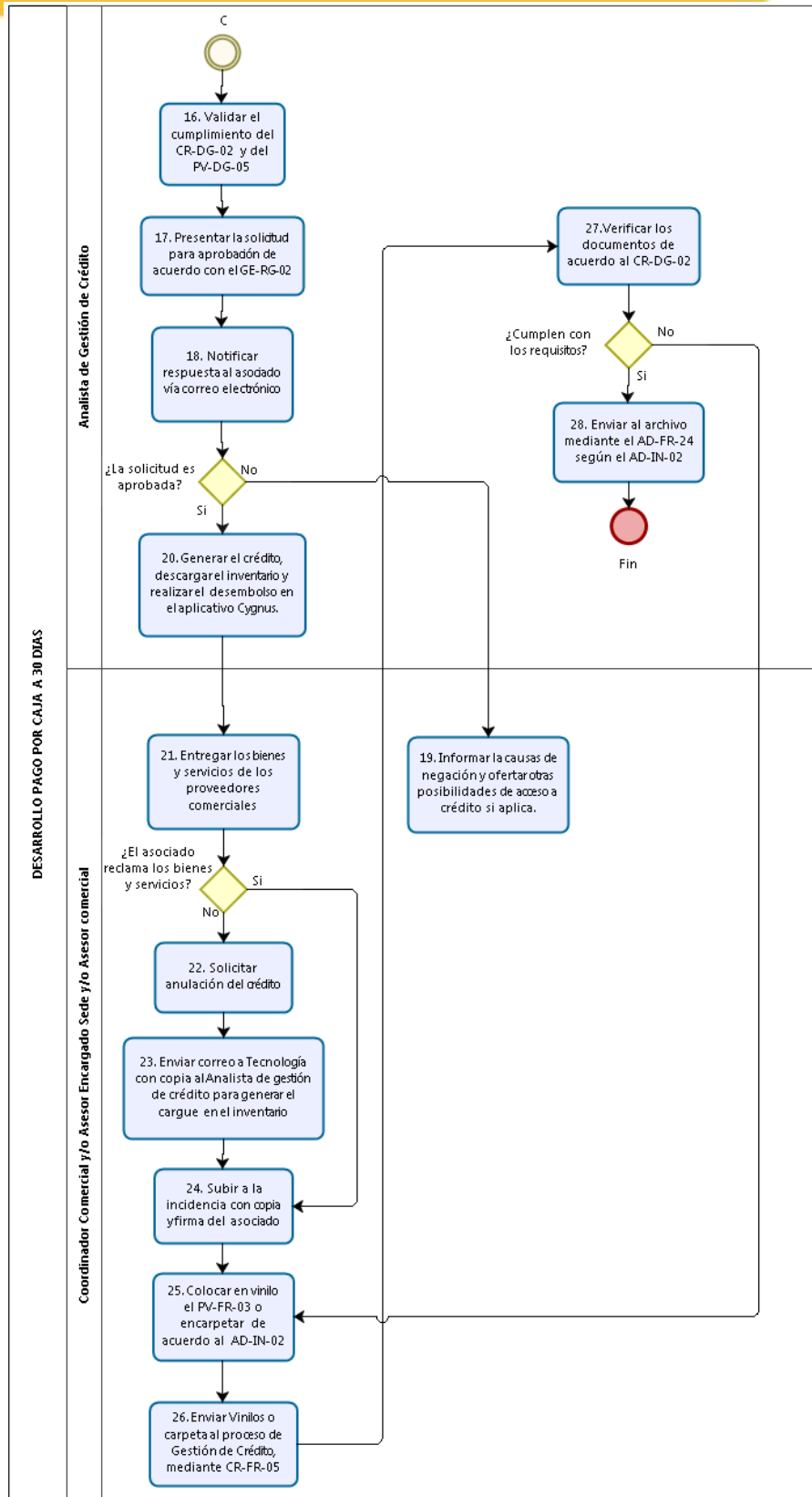
ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	aprobación o negación.	
18	Notificar al Asociado la respuesta a la solicitud de crédito por medio de correo electrónico. ¿La solicitud es aprobada?	Analista de gestión de crédito
19	No, brindar información de forma comercial sobre la causas de negación y ofertar otras posibilidades de acceso a crédito si aplica.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
20	Si, generar el crédito, descargar el inventario y realizar el respectivo desembolso en el aplicativo Cygnus.	Analista de gestión de crédito
21	Entregar los bienes y servicios de los proveedores comerciales, de acuerdo con las actividades descritas que aplica a cada proveedor, (PV-PR-02 Anexo 1 Activación de Bienes y Servicios.) ¿El asociado reclama las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios? Si, seguir actividad 24	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
22	No, solicitar anulación del crédito, subir una incidencia por categoría anulación de crédito por medio del formato <i>AC-FR-11 Solicitud de anulación de créditos</i> , mediante el motivo "inconsistencias" indicando sobre el desistimiento del crédito con el número de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios a entregar al asociado. (aplica condición general 4.25)	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
23	Enviar correo al área de Tecnología con copia al Analista de gestión de crédito para que se genere nuevamente el cargue en el inventario de las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios a entregar al asociado del cual se hizo el desistimiento.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
24	Subir a la incidencia la fotocopia con firma del asociado de las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial



ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	bienes y servicios entregadas al asociado y cerrarla en GLPI.	
25	Colocar en vinilo el <i>PV-FR-03 Solicitud de crédito simplificada</i> o encarpetar los documentos de acuerdo con el <i>AD-IN-02 Instructivo traslado y custodia de archivo</i> .	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
26	Enviar Vinilos o carpeta al proceso de Gestión de Crédito, mediante <i>CR-FR-05 Control Entrega de Documentos de Crédito</i> .	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
27	Verificar los documentos, de acuerdo al <i>CR-DG-02 Variables críticas para el otorgamiento de crédito en todas sus modalidades</i> ¿Cumplen con los requisitos? No, volver a la actividad 25	Analista de gestión de crédito
28	Si, enviar al archivo, utilizando el formato <i>AD-FR-24 Transferencia documental al archivo central</i> , de acuerdo con el <i>AD-IN-02 Instructivo traslado y Custodia de Archivo</i> . Fin.	Analista de gestión de crédito

5.2.1 FLUJOGRAMA DESARROLLO PAGO POR CAJA A 30 DÍAS







5.3. DESARROLLO PAGO POR CAJA DE CONTADO

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Perfilar el Asociado de acuerdo a sus características y requerimientos, Ofertar al asociado las diferentes alternativas de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios, los requisitos y documentos requeridos de acuerdo con: <i>PV-LM-01 Tabla de tarifas bienes y servicios, PV-DG-05 Ficha comercial bienes y servicios.</i>	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
2	Consultar el estado de cuenta del Asociado en Cygnus y SAP, verificar que esté al día en aportes sociales ¿Está al día en los aportes con la Cooperativa? Si, continuar con la actividad 10	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
3	No, solicitar la revisión del estado de cuenta al proceso de Gestión de Asociados. ¿Aplica ajuste a los aportes?	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
4	Si, realizar el respectivo ajuste a los aportes si aplica.	Analista Gestión de Asociados
5	No, explicar con argumentos al asociado que efectivamente se encuentra en mora en los aportes y solicitar pago de los valores adeudados.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
6	Consultar el estado de cuenta del asociado y verificar que esté al día en créditos con la Cooperativa. ¿Está al día en los créditos con la Cooperativa? Si, continuar con la actividad 10 No, ¿El Asociado está de acuerdo con la mora? Si, continuar con actividad 9	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
7	No, realizar la revisión del estado de cuenta, si presenta ajuste solicitar soporte del proceso de Operaciones	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial

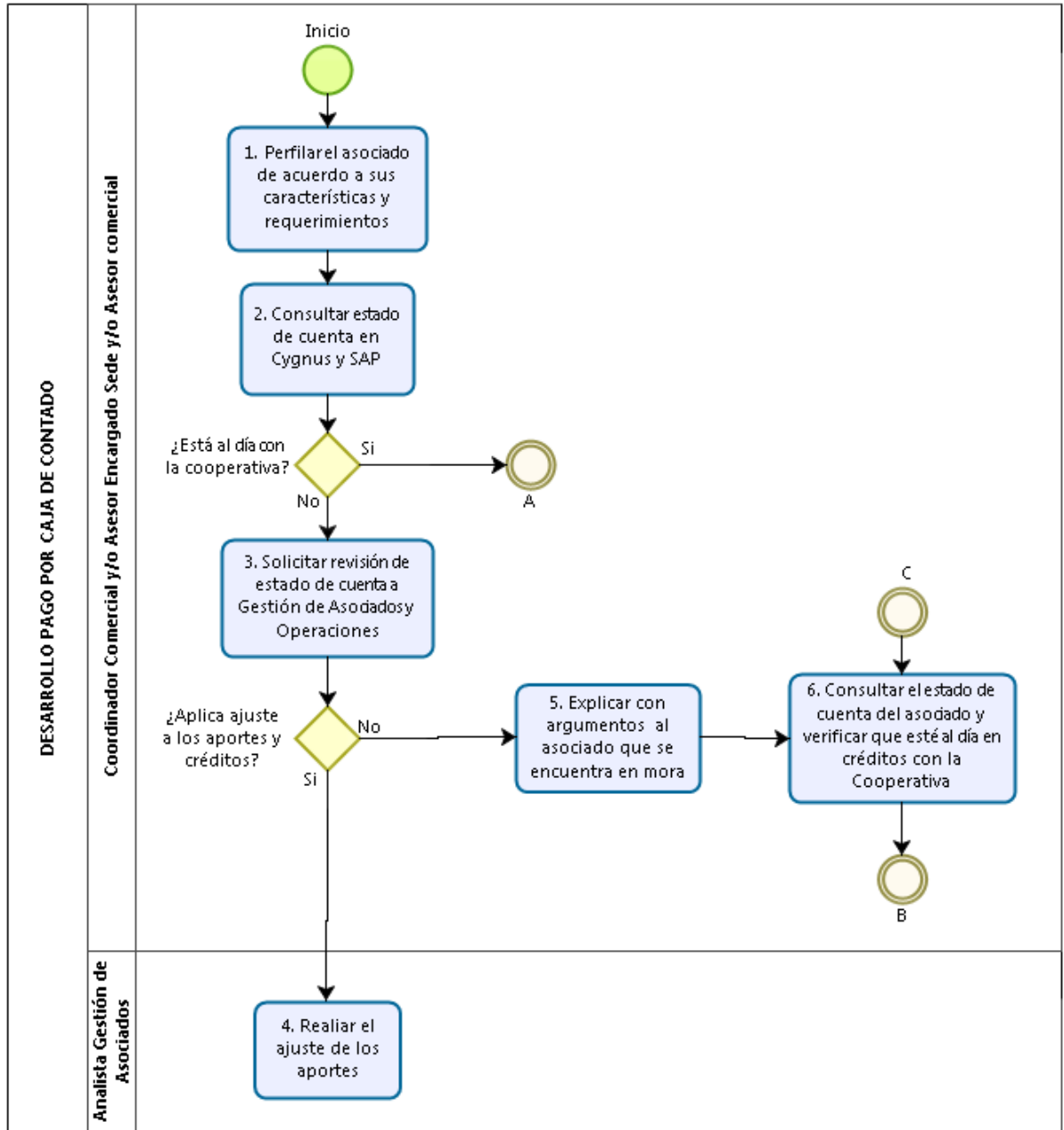


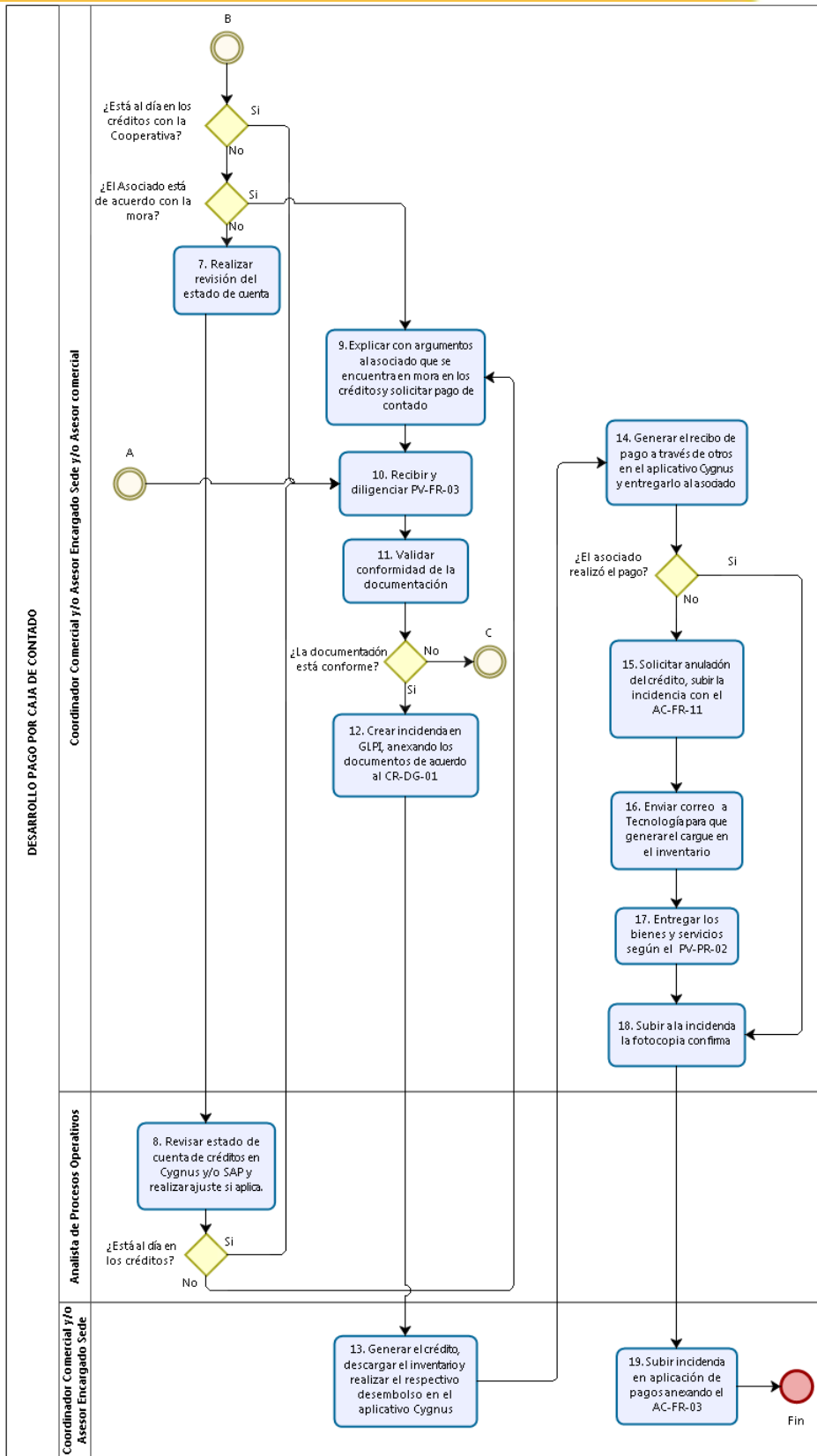
ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
8	Revisar estado de cuenta de créditos en Cygnus y/o SAP y realizar ajuste si aplica. ¿Está al día en los créditos? Si, continuar con la actividad 10	Analista de Procesos Operativos
9	No, explicar con argumentos al Asociado que efectivamente se encuentra en mora en los créditos y solicitar pago de contado, Entregar el recibo de pago para que el asociado se ponga al día y realice una nueva solicitud.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
10	Recibir y diligenciar <i>PV-FR-03 Solicitud de crédito simplificada</i> , No aplica Garantías (ver <i>PV-DG-05 Ficha comercial bienes y servicios</i>).	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
11	Validar que la documentación esté conforme a lo estipulado en el <i>PV-DG-02 Control de Variables Críticas comerciales de Crédito de Consumo, Bienes y Servicios</i> . ¿La documentación está conforme? No, volver a la actividad 6.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
12	Si, Crear incidencia en GLPI, anexando los documentos escaneados, de acuerdo con el <i>CR-DG-01 Manual para la gestión integral del crédito</i> . Relacionar en la incidencia los números de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios a entregar al asociado.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
13	Generar el crédito, descargar el inventario y realizar el respectivo desembolso en el aplicativo Cygnus.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede
14	Generar el recibo de pago a través de otros en el aplicativo Cygnus y entregar al asociado para que realice el pago de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios solicitados. ¿El asociado realizó el pago? Si, seguir actividad 18	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
15	No, solicitar anulación del crédito, subir una incidencia por categoría anulación de crédito por medio del formato <i>AC-FR-11 Solicitud de anulación de créditos</i> , mediante el motivo "inconsistencias" indicando sobre el desistimiento del crédito con el número de boletas, bonos, tickets, pasaportes o	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial



ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios a entregar al asociado. (aplica condición general 4.25)	
16	Enviar correo al área de Tecnología para que se genere nuevamente el cargue en el inventario de las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios a entregar al asociado del cual se hizo el desistimiento.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
17	Entregar los bienes y servicios de los proveedores comerciales, de acuerdo con las actividades descritas que aplica a cada proveedor, (<i>PV-PR-02 Anexo 1 Activación de Bienes y Servicios.</i>) al asociado	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
18	Subir a la incidencia la fotocopia con firma del asociado de las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios entregadas al asociado y cerrarla en GLPI.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
19	Subir una nueva incidencia en la categoría aplicación de pagos, anexando el formato <i>AC-FR-03 Solicitud Aplicación de pagos</i> , el plan de pagos, el recibo de consignación donde se vea reflejado el pago y copia de los bonos escaneados entregados con la firma de recibido. Fin.	Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial

5.3.1 FLUJOGRAMA DESARROLLO PAGO POR CAJA DE CONTADO





5.4. DESARROLLO VENTA A ENTIDADES JURIDICAS

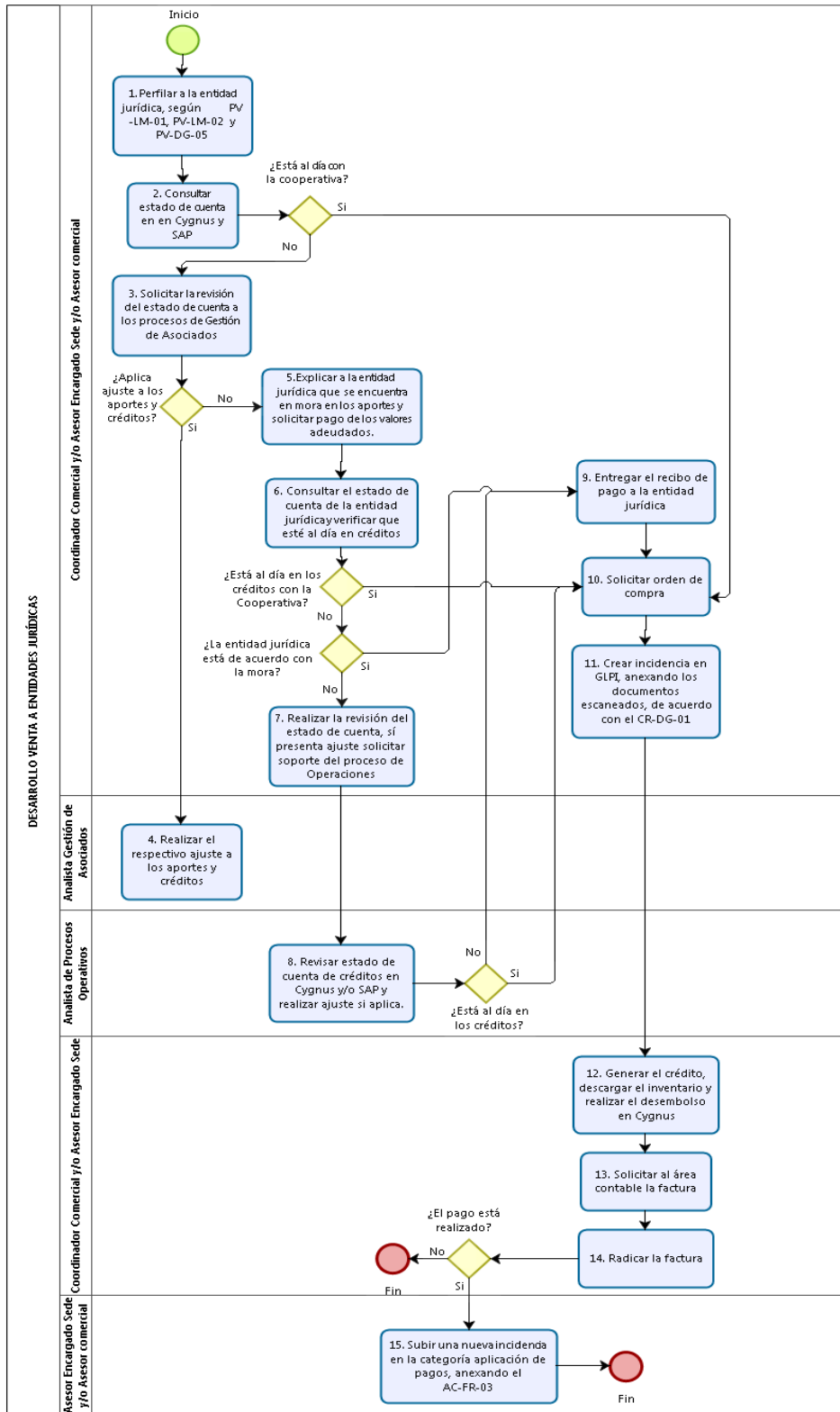


ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Perfilar a la entidad jurídica de acuerdo a sus características y requerimientos, ofertando las diferentes alternativas de crédito de bienes y servicios, informando sobre las características, costos, beneficios, requisitos y documentos requeridos de acuerdo con: <i>PV-LM-01 Tabla de tarifas bienes y servicios</i>, <i>PV-LM-02 Tabla de tasas y tarifas</i>, <i>PV-DG-05 Ficha comercial bienes y servicios</i>.</p>	<p>Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial</p>
2	<p>Consultar el estado de cuenta de la entidad jurídica en Cygnus y SAP, verificar que esté al día en aportes sociales</p> <p>¿Está al día en los aportes con la Cooperativa?</p> <p>Si, continuar con la actividad 10</p>	<p>Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial</p>
3	<p>No, solicitar la revisión del estado de cuenta al proceso de Gestión de Asociados.</p> <p>¿Aplica ajuste a los aportes?</p>	<p>Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial</p>
4	<p>Si, realizar el respectivo ajuste a los aportes si aplica.</p>	<p>Analista Gestión de Asociados</p>
5	<p>No, explicar con argumentos a la entidad jurídica que efectivamente se encuentra en mora en los aportes y solicitar pago de los valores adeudados.</p>	<p>Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial</p>
6	<p>Consultar el estado de cuenta de la entidad jurídica y verificar que esté al día en créditos con la Cooperativa.</p> <p>¿Está al día en los créditos con la Cooperativa?</p> <p>Si, continuar con la actividad 10</p> <p>No, ¿La entidad jurídica está de acuerdo con la mora?</p> <p>Si, continuar con actividad 9</p>	<p>Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial</p>
7	<p>No, realizar la revisión del estado de cuenta, si presenta ajuste solicitar soporte del proceso de Operaciones</p>	<p>Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial</p>
8		<p>Analista de Procesos Operativos</p>



ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Revisar estado de cuenta de créditos en Cygnus y/o SAP y realizar ajuste si aplica. ¿Está al día en los créditos? Si, continuar con la actividad 10	
9	No, Entregar el recibo de pago para que la entidad jurídica se ponga al día y realice una nueva solicitud.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
10	Solicitar orden de compra, la cual debe especificar: producto, cantidad, valor unitario, valor total, fecha de pago, dirección, teléfono, NIT y responsable de la compra.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
11	Crear incidencia en GLPI, anexando los documentos escaneados, de acuerdo con el <i>CR-DG-01 Manual para la gestión integral del crédito</i> . Relacionar en la incidencia los números de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios a entregar al asociado y/o entidad jurídica. Para solicitudes de entidades jurídicas se debe anexar a la incidencia la orden de compra.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial
12	Generar el crédito, descargar el inventario y realizar el respectivo desembolso en el aplicativo Cygnus	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede
13	Solicitar al área contable la factura a través del formato C-XX-18 Solicitud Elaboración de Facturas, adjuntando el soporte del crédito generado y la orden de compra de la entidad.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede
14	Radicar la factura a la entidad jurídica junto con los pasaportes, boletas, bonos, tickets o cualquier modalidad de medio de pago del proveedor comercial. ¿El pago está realizado? No, fin	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede
15	Si, Subir una nueva incidencia en la categoría aplicación de pagos, anexando el formato <i>AC-FR-03 Solicitud Aplicación de pagos</i> , la factura, el recibo de consignación donde se vea reflejado el pago y copia de los bonos escaneados entregados con la firma de recibido. Fin	Asesor Encargado Sede y/o Asesor comercial

5.4.1 FLUJOGRAMA DESARROLLO VENTA A ENTIDADES JURÍDICAS

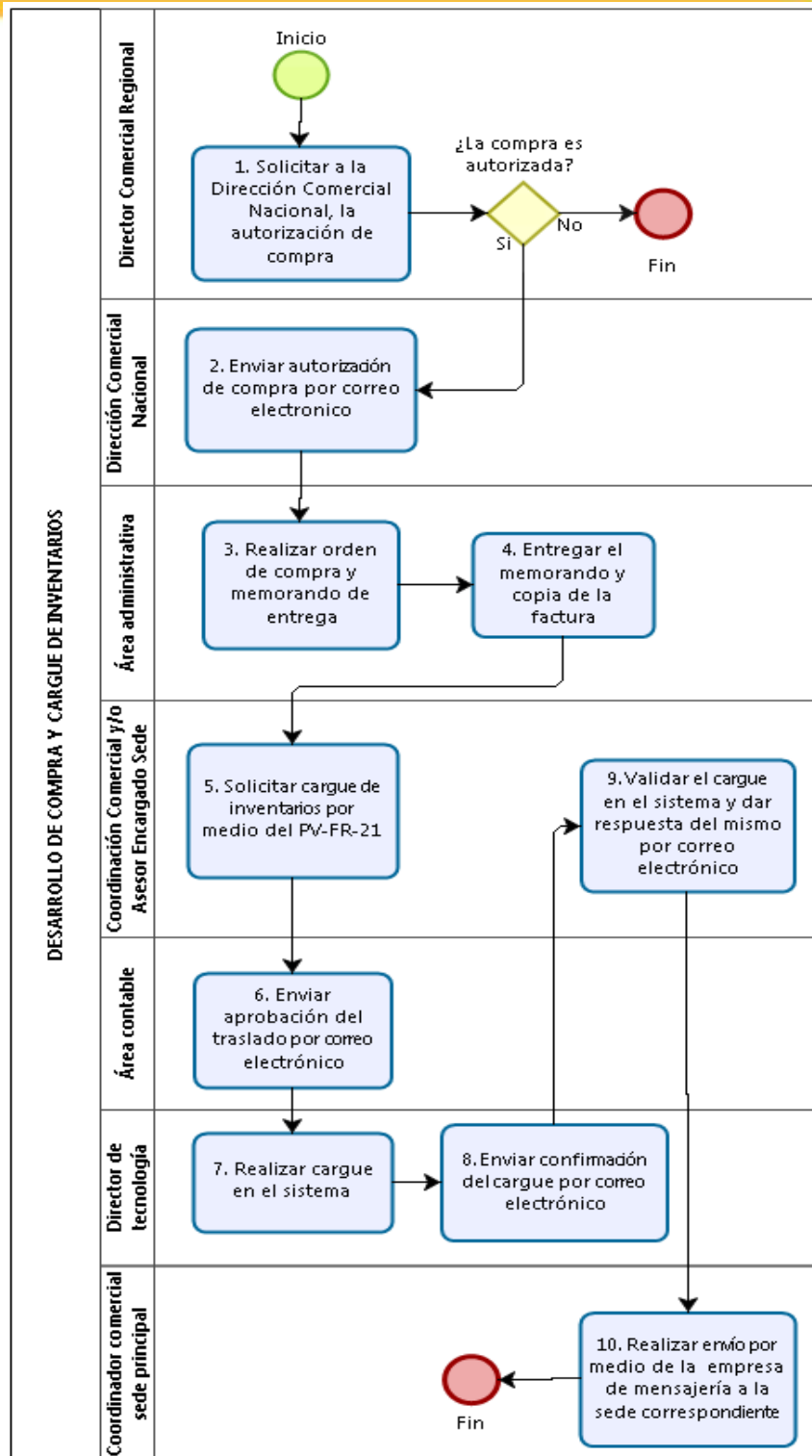


5.5. DESARROLLO DE COMPRA Y CARGUE DE INVENTARIOS



ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitar a la Dirección Comercial Nacional, la autorización de compra de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios. ¿La compra es autorizada? No, termina proceso	Director Comercial Regional
2	Si, Enviar por medio de correo electrónico al área administrativa la autorización de compra adjuntando el formato AD-FR-06 Solicitud de compra.	Dirección Comercial Nacional
3	Realizar la orden de compra y memorando para la entrega de los pasaportes, boletas, bonos, tickets o cualquier modalidad de medio de pago del proveedor comercial.	Área administrativa
4	Entregar el memorando, copia de la factura de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios comprados a la Coordinación Comercial y/o Asesor Encargado Sede.	Área administrativa
5	Solicitar mediante el formato PV-FR-21 Cargue de inventario Bienes y Servicios (a las sedes que así lo considere o lo requiera), enviándolo mediante correo electrónico al área contable (contador y al analista de contabilidad).	Coordinación Comercial y/o Asesor Encargado Sede
6	Enviar por correo electrónico la aprobación de traslado, al área de tecnología para que realicen el respectivo cargue en el sistema.	Área contable
7	Realizar el cargue en el sistema	Director de tecnología
8	Enviar correo electrónico al contador, analista de contabilidad y dirección comercial regional la confirmación.	Director de tecnología
9	Validar el respectivo cargue en el sistema, y responderlo mediante correo al Director de tecnología, contador y analista de contabilidad.	Coordinación Comercial y/o Asesor Encargado Sede
10	Enviar a la sede correspondiente por la empresa de mensajería autorizada por la Cooperativa, las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios comprados en la ciudad de Bogotá. Fin	Coordinador comercial sede principal

5.5.1 FLUJOGRAMA DESARROLLO DE COMPRA Y CARGUE DE INVENTARIOS



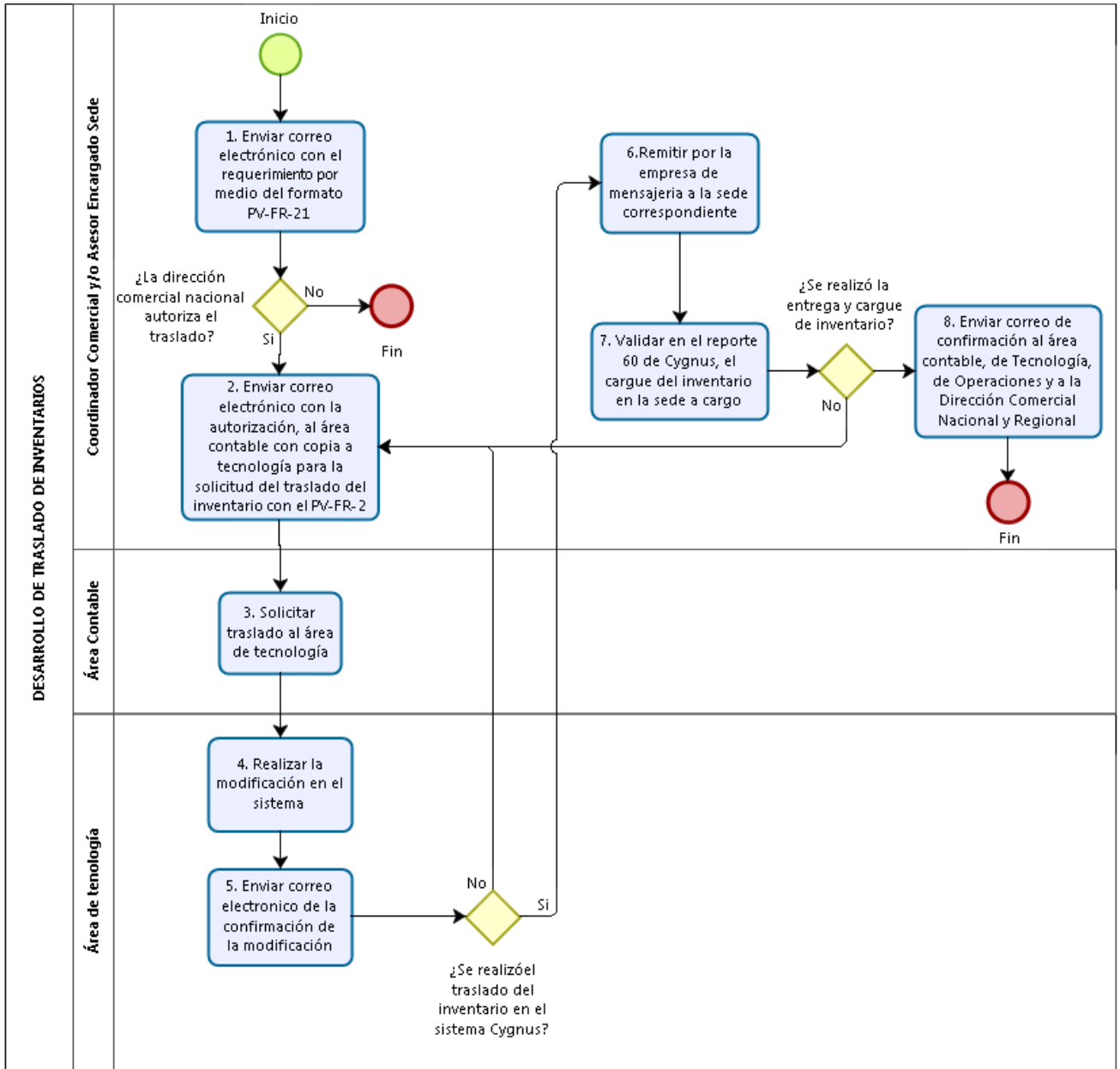
5.6. DESARROLLO DE TRASLADO DE INVENTARIOS

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Remitir a la Dirección Comercial Nacional y a la	Coordinador Comercial y/o Asesor



ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>Dirección Comercial Regional correspondiente, un correo electrónico con el formato PV-FR-21 Cargue de inventario Bienes y Servicios la solicitud de traslado de inventario, indicando la causa del requerimiento.</p> <p>¿La Dirección Comercial Nacional autoriza el traslado?</p> <p>Si, continuar Actividad 2</p> <p>No. Fin</p>	Encargado Sede
2	Si, enviar correo electrónico con la autorización del Director comercial Nacional al área contable con copia al área de tecnología, la solicitud del traslado del inventario junto con el PV-FR-21 Cargue de inventario Bienes y Servicios.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede
3	Solicitar al área de Tecnología el traslado a realizar del inventario (en un máximo de 24 horas)	Área Contable
4	Realizar la modificación en el sistema	Área de Tecnología
5	<p>Enviar correo electrónico al contador, analista de contabilidad, analista de gestión de crédito Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede y dirección comercial regional la confirmación.</p> <p>¿Se realizó el traslado del inventario en el sistema Cygnus?</p> <p>No, volver a la actividad 2.</p>	Área de Tecnología
6	Si. Remitir las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales, por medio de la empresa de mensajería autorizada por la Cooperativa a la sede correspondiente.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede
7	<p>Validar a través del reporte 60 de Cygnus, el cargue del inventario de la sede a cargo, una vez recibidos las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios</p> <p>¿Se realizó la entrega y cargue de inventario?</p> <p>No, Volver a la actividad 2</p>	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede
8	<p>Si, Enviar correo electrónico de confirmación al área contable, de Tecnología, de Gestión de Crédito y a la Dirección Comercial Nacional y Regional.</p> <p>Fin</p>	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede

5.6.1 FLUJOGRAMA DESARROLLO DE TRASLADO DE INVENTARIOS



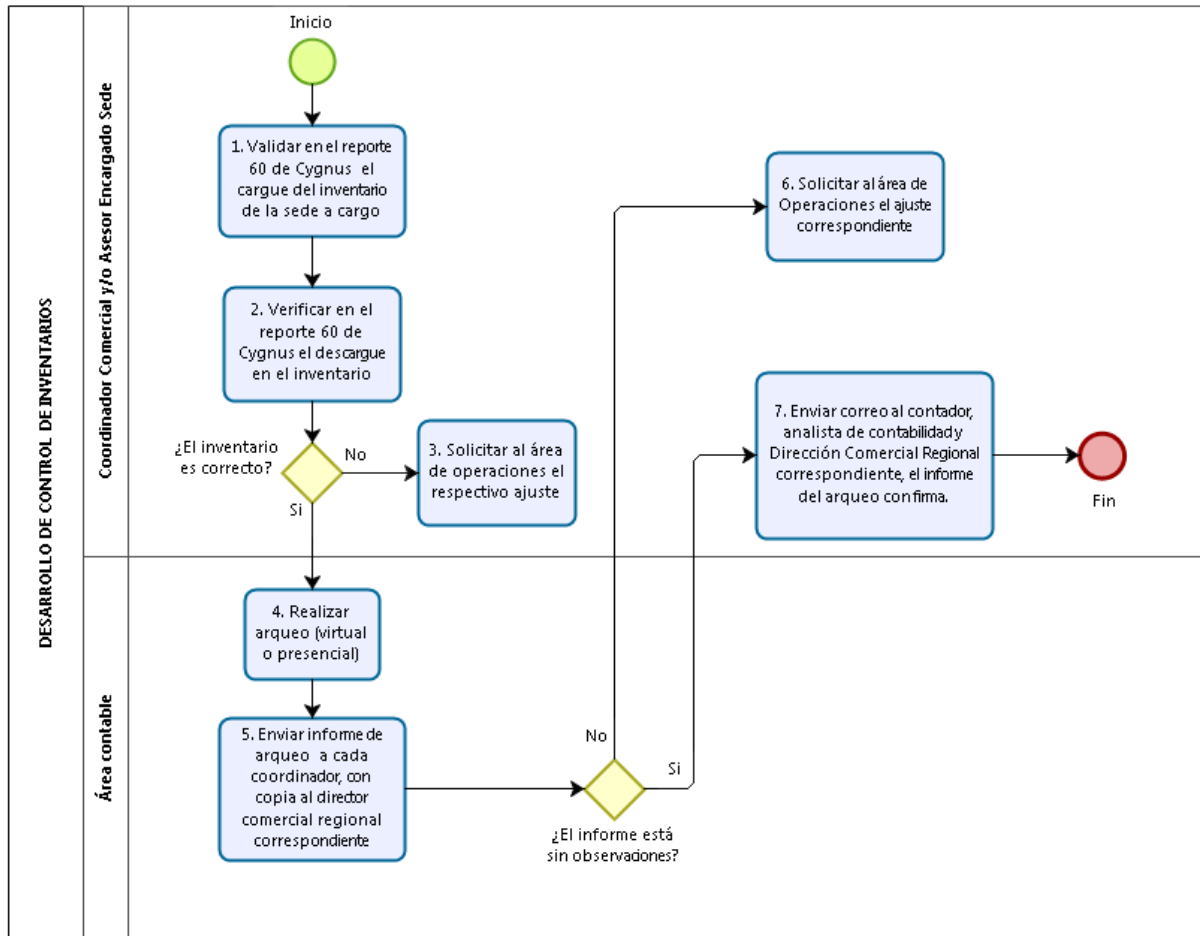
5.7. DESARROLLO DE CONTROL DE INVENTARIOS

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
------	-----------	-------------



ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Validar a través del reporte 60 de Cygnus, el cargue del inventario de la sede a cargo, una vez recibidos las boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede
2	Verificar en el reporte 60 de Cygnus, una vez entregados a los Asociados de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecidos por los proveedores comerciales de bienes y servicios, que estos hayan sido descargados en el inventario. ¿El inventario es correcto? Si, continuar con la actividad 4	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede
3	No, Solicitar al área de Gestión de Crédito, el ajuste correspondiente para descargar los pasaportes, boletas, bonos, tickets o cualquier modalidad de medio de pago del proveedor comercial pendientes.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede
4	Realizar por medio virtual o presencial arqueo de boletas, bonos, tickets, pasaportes o cualquier medio para la obtención de servicios establecido por los proveedores comerciales de bienes y servicios, que se encuentran en el inventario y lo registrado en las cuentas contables.	Área Contable
5	Enviar a cada Coordinador con copia al Director Comercial Regional correspondiente, el informe del arqueo. ¿El informe del arqueo está sin observaciones?	Área Contable
6	No, Solicitar al área de Operaciones, el ajuste correspondiente.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede
7	Si, Enviar por correo electrónico al contador, analista de contabilidad y Dirección Comercial Regional correspondiente, el informe del arqueo con la correspondiente firma. Fin.	Coordinador Comercial y/o Asesor Encargado Sede

5.7.1 FLUJOGRAMA DESARROLLO DE CONTROL DE INVENTARIOS



8. REGISTROS

- GV-FR-03 Solicitud de Crédito Simplificada.
- GV-FR-13 Declaración de conocimiento de condiciones del crédito
- GV-FR-14 Pagaré
- PV-FR-15 Carta de Instrucciones
- CR-FR-05 Control Entrega Documentos de Crédito.
- AD-FR-24 Transferencia documental al archivo central.
- AS-FR-10 Solicitud reintegro como asociado(a) de la Cooperativa Uniminuto.
- Consulta lista restrictivas deudor y deudor solidario.
- Incidencia en GLPI
- PV-FR-21 Cargue de inventario Bienes y Servicios.
- AC-FR-03 Solicitud Aplicación de pagos
- C-FR-XX Solicitud de factura
- AD-FR-06 Solicitud de compra
- AC-FR-11 Solicitud de anulación de créditos



9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ASOCIADO:** Se utiliza este término para hacer referencia a todas las personas naturales y/o jurídicas que integran la COOPERATIVA UNIMINUTO.
- **PROSPECTO:** Es el término utilizado para las personas que cumplen con los requisitos establecidos en los estatutos de la Cooperativa y aún no se encuentran asociados.
- **CLIENTE:** Es todo usuario que solicita información acerca de los servicios ofertados por la COOPERATIVA, que no cumple con las condiciones para ser asociado.

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01	05-Nov-2014	Diseño Inicial
02	05-May-2015	Se incluye en condiciones generales la información que especifica la afiliación y pago de aportes antes de solicitar un crédito. Se actualizan los cargos de acuerdo al GG-DG-03 Estructura Organizacional.
03	22-Sep-2015	Se incluyen los siguientes formatos: PV-FR-13Declaración de Conocimiento de Condiciones del Crédito PV-FR-14Pagaré PV-FR-15Carta de Instrucciones Se incluye constitución de garantías en el momento de recepción de documentos para solicitud de crédito. Proceso de consulta a listas restrictivas para asociados y deudores solidarios nuevos. Se incluye control dentro del proceso de activación y entrega de los bienes y servicios.
04	13-Abr-2016	Se actualizan las condiciones generales (4.5, 4.6, 4.7 y 4.8), se unifica mecanismo para registro y seguimiento de incidencias dejando solo a través de GLPI, se anula correos electrónicos para sedes no fábrica, se especifica la realización de verificar estado de cuentas por los asesores o coordinadores comerciales, se actualiza nombres de documentos de referencia eliminando GO-PR-01, GO-IN-06, y se reemplaza por el CR-DG-01Manual para la gestión integral del crédito, se incluye RI-IN-01Guía para el manejo, control y prevención del LA/FT. Se elimina de los documentos de referencia, el glosario de la Cooperativa Uniminuto
05	12-Abr-2017	Se realiza modificación del código del procedimiento, y de la codificación de la documentación relacionada, de acuerdo a la reestructuración de los procesos en la organización.
06	20-Jun-2017	Se actualizan los numerales 4,7; 4,21 y 4,25 de las condiciones generales y se adiciona el 4,9. Se modifica el procedimiento para la modalidad de pago por caja, créditos a entidades jurídicas y entrega de boletas como obsequio de eventos, se definen los desarrollos para el numeral 5. Se relacionan dentro del procedimiento los siguientes formatos: <ul style="list-style-type: none">▪ PV-FR-21 Cargue de inventario Bienes y Servicios.▪ AC-FR-03 Solicitud Aplicación de pagos▪ C-FR-XX Solicitud de factura.▪ AC-FR-11 Solicitud de anulación de créditos



Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Sandra Dayan Pérez	Nombre:	Victoria Tuiran	Nombre:	Fernando Osorio Rodríguez
Cargo:	Director Comercial Regional	Cargo:	Coordinadora de calidad	Cargo:	Dir. Comercial Nacional
Fecha:	20-Jun-2017	Fecha:	20-Jun-2017	Fecha:	20-Jun-2017