

**DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL AREA DE  
COLOCACIONES -CORPORACIÓN FONDO DE EMPLEADOS DE LA  
INDUSTRIA PETROLERA COLOMBIANA "CORPECOL" -SEGÚN LA  
NORMA 9001:2000**

**JAQUELINE PEREZ LANZZIANO**

**UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
BOGOTÁ D.C  
2007**

**DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL AREA DE  
COLOCACIONES -CORPORACIÓN FONDO DE EMPLEADOS DE LA  
INDUSTRIA PETROLERA COLOMBIANA "CORPECOL" -SEGÚN LA  
NORMA 9001:2000**

**JAQUELINE PEREZ LANZZIANO**

**Trabajo de grado para optar al título de:**

**Administrador de Negocios**

**NESTOR PRECIADO**

**Economista**

**UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
BOGOTÁ D.C  
2007**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Santafé de Bogota, Julio 09 de 2007**

*“Dedico este trabajo a:*

*Dios: Por todas las cosas maravillosas que me ha dado.*

*Mi hija Maria Camila Hurtado Pérez: por ser la luz y motor de mi vida.*

*Mi esposo Carlos Andrés Hurtado: por acompañarme en todo momento y por su inmenso amor que siempre será bien correspondido.*

*Mis padres: Luís Moisés Pérez y Letty Marina Lanzziano por apoyarme durante toda la carrera profesional, por su amor y comprensión en cada etapa de mi vida.*

*Mis hermanas: Shirley y Mayra Alejandra por acompañarme en todo momento, brindándome su amor y apoyo incondicional*

*Mi sobrino Moisés Felipe: por ser una alegría mas en mi vida.”*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios porque me ha dado la oportunidad de vivir esta alegría, a mi esposo y mi hija por apoyarme en todo momento, a mis padres por la valiosa formación que me dieron, a mis hermanas por su apoyo incondicional, a mi tutor Nestor Preciado por la valiosa colaboración que me presto para la realización de este trabajo, a todos los docentes de la Universidad de San Buenaventura por sus grandes y sabios aportes a lo largo de toda mi formación académica, al Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales el Dr. Jesús Castillo, a la Dra. Luz Mery Guevara y al Dr. Pedro Sarmiento por su entendimiento y apoyo incondicional.

Igualmente agradezco a mi suegro Fernando Hurtado, a mi suegra Lucila Ruiz y a mis cuñadas Claudia Patricia y Maria Fernanda Hurtado por el gran apoyo y la colaboración recibida a lo largo toda mi formación académica.

De manera muy especial agradezco a CORPECOL, toda la colaboración y apoyo que me prestaron para la realización de este trabajo.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1 ASPECTOS PRELIMINARES	1
1.1.1 CORPORACIÓN FONDO DE EMPLEADOS DE LA INDUSTRIA PETROLERA COLOMBIANA CORPECOL	1
1.1.2 ASPECTOS HISTÓRICOS DE LOS FONDOS DE EMPLEADOS EN COLOMBIA	1
1.1.3 DEFINICIÓN LEGAL DE LOS FONDOS DE EMPLEADOS	2
1.1.4 DESEMPEÑO DE LOS FONDOS DE EMPLEADOS	3
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3. OBJETIVOS	7
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICÓS	7

1.4. JUSTIFICACIÓN	8
1.5. MARCO DE REFERENCIA	9
1.5.1 MARCO TEÓRICO	9
1.5.1.1 Sistema de gestión de calidad	9
1.5.1.2 Principios de la gestión de calidad	11
1.5.1.3 Documentación del sistema de gestión de calidad	12
1.5.1.4 Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de calidad	13
1.5.1.5 ISO	14
1.5.1.6 Familia de norma ISO 9000	15
1.5.1.7 Aplicación de la norma ISO 9001	17
1.5.1.8 Certificación de normas ISO	17
1.5.2 GENERALIDADES DE LA CORPORACIÓN FONDOS DE EMPLEADOS DE LA INDUSTRIA PETROLERA COLOMBIANA “CORPECOL”	17
1.5.2.1 Reseña histórica CORPECOL	17
1.5.2.2 Misión de CORPECOL	19
1.5.2.3 Visión de CORPECOL	20
1.5.2.4 Composición base social	20
1.5.2.5 Estructura actual	22

1.5.2.6 Organigrama	22
1.5.2.7 Servicio de créditos	23
1.5.2.8 Servicio de ahorros	24
1.5.2.9 Beneficios para asociados y familiares	24
1.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	27
1.6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
1.6.2 METODOLOGÍA APLICADA	27
1.6.3 FUENTES DE INFORMACIÓN	28
1.6.3.1 Fuentes primarias	28
1.6.3.2 Fuentes secundarias	29
1.6.3.3 Recolección de la información	29
2. DIAGNÓSTICO ACTUAL DEL ÁREA DE COLOCACIONES DE CORPECOL	30
2.1 ESTRUCTURA DEL ÁREA DE COLOCACIONES	30
2.1.2 PARTE DIRECTIVA	30
2.1.2 PARTE OPERATIVA	32
2.2 COMPORTAMIENTO DE CARTERA	33
2.3 CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE COLOCACIONES DE CORPECOL, EN CUANTO AL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS	35

REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000	
3. PROPUESTA	38
3.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COLOCACIONES	39
3.2. MANUAL DE CALIDAD	57
3.3 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	66
3.4 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	77
3.5 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	87
3.6 PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	97
3.7 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	106
CONCLUSIONES	119
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Colocaciones de cartera año 2006	5
Cuadro 2. Líneas de crédito CORPECOL	23
Cuadro 3. Servicio de CDAT CORPECOL	24
Cuadro 4. Líneas de ahorro CORPECOL	24
Cuadro 5. Plan de Mejoras de CORPECOL	38

## LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1.	Composición del sector solidario por tipo de entidad a Diciembre de 2005 (%)	3
Gráfico 2.	Comportamiento asociados CORPECOL	21
Gráfico 3.	Número de asociados por distrito	21
Gráfico 4.	Comportamiento saldo de cartera CORPECOL	33
Gráfico 5.	Comportamiento cartera morosa CORPECOL	34

## LISTA DE ANEXOS

- Anexo. A Flujograma de colocaciones
- Anexo. B Formato solicitud de crédito FO-CO-001
- Anexo. C Carta de Instrucciones para diligenciar el pagaré
- Anexo. D Pagaré
- Anexo. E Seguro de vida
- Anexo. F Formato estudio de crédito FO-CO-002
- Anexo. G Formato relación solicitudes de crédito FO-CO-003
- Anexo. H Formato correspondencia recibida FO-CR-001
- Anexo. I Formato control de cambio
- Anexo. J Formato programa de auditoria FO-AI-001
- Anexo. K Formato informe de auditoria FO-AI-002
- Anexo. L Formato Control de servicio no conforme FO-NC-001
- Anexo. M Formato Acciones de mejora FO-NC-002
- Anexo. N Formato de control al estado de no conformidades FO-CP-001

## INTRODUCCIÓN

Como futura Administradora de Negocios Bonaventuriana, he tenido la oportunidad de aprender la importancia que tiene un sistema sobre gestión de Calidad al interior de las organizaciones, dicha importancia es la generadora principal en la idea de diseñar un manual de procedimientos para el área de colocaciones, con el fin de obtener la certificación de calidad, para la Corporación Fondo de Empleados de la Industria Petrolera Colombiana “CORPECOL”.

En el presente trabajo se definirán las causas principales que llevan a pensar sobre la necesidad que tiene CORPECOL en obtener la certificación de calidad para el Fondo, dichas causas se establecerán en el planteamiento del problema, y de este modo, se expondrá en la justificación la importancia y ventajas que obtiene CORPECOL al certificarse frente a otros Fondos de Empleados del Sector Petrolero, buscando responder a las exigencias del mundo actual: globalizado y altamente competitivo.

Se presentará en el trabajo el diseño del manual de procedimientos en el área de colocaciones, estableciendo los pasos que tiene que desarrollar cada funcionario perteneciente a dicha área, obteniendo así, la mejora continua sobre la prestación del servicio.

Por último, se mencionarán las conclusiones que se derivan en el diagnóstico de la situación actual correspondiente al área de colocaciones de CORPECOL y las mejoras que obtendrá el Fondo al aplicar este manual de procedimientos.

## **1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.1. ASPECTOS PRELIMINARES**

#### **1.1.1. Corporación Fondo de Empleados de la Industria Petrolera Colombiana “CORPECOL”.**

CORPECOL, es un Fondo de Empleados con personería jurídica y derecho privado, caracterizado por ser una entidad perteneciente a la economía solidaria, por lo cual es una empresa asociativa sin ánimo de lucro, con responsabilidad limitada, donde el número de asociados y patrimonio social es variable e ilimitado.

#### **1.1.2. Aspectos Históricos de los Fondos de Empleados en Colombia.**

Los Fondos de empleados en la actualidad tienen un papel muy importante dentro del sector solidario. A lo largo de la historia los trabajadores se inclinan más por pertenecer a estas entidades, las cuales *se iniciaron en el siglo pasado en la década de los ochenta, este tipo de organizaciones nacieron en un principio de manera informal con un solo fin, que las personas reunieran sus ahorros en el transcurso del año, para en el mes de Diciembre repartírselos, y que en las fiestas navideñas se dispusiera de recursos para su celebración. A este tipo de organizaciones se les llamó “Natilleras”, convirtiéndose en lo que hoy conocemos como FONDOS DE EMPLEADOS. El surgimiento de estos Fondos también se dio porque el patrón, en algunas empresas era el que suplía de créditos a sus trabajadores y esto se estaba convirtiendo en una situación difícil para la empresa, ante lo cual se da la posibilidad de crear un fondo común con dinero no sólo del patrón o de la empresa, sino con la participación de los trabajadores. Como no existía normatividad al respecto, funcionaban como organizaciones de hecho y no*

*de derecho. Es así, como una vez creado el Decreto Ley 1481 en 1989, a través de éstas organizaciones, los patronos pueden colaborar en la creación o el desarrollo de los Fondos de Empleados y pueden inspeccionar y vigilar los recursos asignados por una parte y la cohesión que este tipo de asociación genera. Esta normatividad ha colocado a los Fondos de Empleados en un lugar muy importante dentro de las otras formas asociativas sin ánimo de lucro, reconocidos a partir de la ley 79/88. A partir de 1998 estos organismos asociativos hacen parte del sector de la Economía Solidaria según lo señalado en el parágrafo segundo del artículo sexto de la Ley 454/98<sup>1</sup>. En la actualidad muchas empresas tienen su propio Fondo de Empleados y los trabajadores pueden ahorrar, solicitar créditos y obtener beneficios tanto para ellos como para su familia.*

### **1.1.3. Definición Legal de los Fondos de Empleados**

*De acuerdo con el Artículo 2 Decreto 1481 de 1989, Los fondos de empleados son empresas asociativas, de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituidas por trabajadores dependientes y subordinados con las siguientes características:*

- 1. Que se integren básicamente con trabajadores asalariados.*
- 2. Que la asociación y el retiro sean voluntarios.*
- 3. Que garanticen la igualdad de los derechos de participación y decisión de los asociados sin consideración a sus aportes.*
- 4. Que se presenten servicios en beneficios de sus asociados.*
- 5. Que se establezcan la irrepartibilidad de las reservas sociales y, en caso de liquidación, la del remanente patrimonial.*
- 6. Que destinen sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social y al crecimiento de sus reservas y fondos.*
- 7. Que su patrimonio sea variable e ilimitado.*

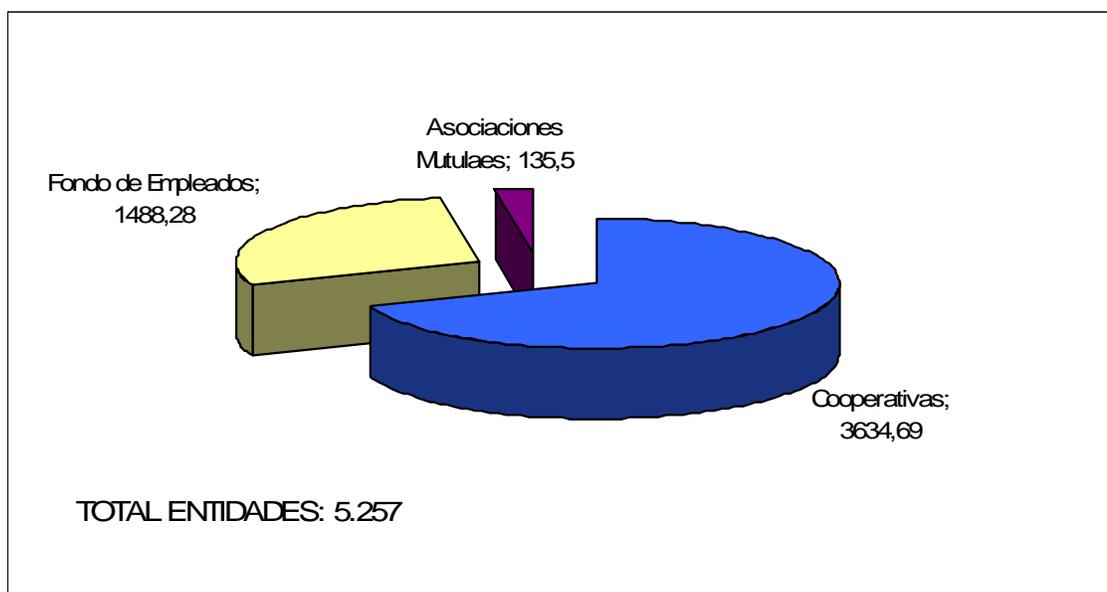
---

<sup>1</sup> [www.fepep.com.co/noticias.asp?action=detail&article=105&category=](http://www.fepep.com.co/noticias.asp?action=detail&article=105&category=)

8. Que se constituya con duración indefinida.
9. Que se fomente la solidaridad y los lazos de compañerismo entre los asociados.<sup>2</sup>

#### 1.1.4. Desempeño de los Fondos de Empleados

**Gráfico. 1 COMPOSICIÓN DEL SECTOR SOLIDARIO POR TIPO DE ENTIDAD A DICIEMBRE DE 2005 (%)**



*Fuente: Enlace Solidario. Publicación de la Asociación Nacional de Fondos de Empleados. ANALFE, Agosto – Septiembre / 2006*

Los fondos de empleados tienen el 43% de los ahorros que los Asociados tienen en la Economía solidaria, representan el 22% de los activos de las Entidades supervisadas (En 1999 era del 18%), integran al 17,7% de los asociados del Sector Solidario y tienen el 29% de la cartera y el 17.53% de los aportes del Sector Solidario.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> ROJAS Oscar. Mi cartilla de economía solidaria. Colombia Editores Conarte Ltda 2005 p.32.

<sup>3</sup> ANALFE. Enlace Solidario. Colombia Consejo Editorial Agosto – Septiembre de 2006 p.5.

## 1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La Corporación Fondo de Empleados de la Industria Petrolera Colombiana CORPECOL, fue constituida legalmente el 13 de Octubre del 2.001 como Fondo de Empleados; *su objeto social es satisfacer las necesidades de los asociados, mediante la prestación de servicios tales como: colocaciones, captaciones, servicios de consumo y bienestar social*<sup>4</sup>.

El área de colocaciones tiene como objetivo prestarle el servicio de créditos al asociado, por tal motivo CORPECOL ofrece 11 líneas de crédito, las cuales son:

- Instantáneo
- Consumo
- Libre inversión y Servicios
- Turismo
- Anticipo Prima
- Rotatorio
- Educación
- Impuestos
- Sobre CDAT
- Calamidad domestica.

En el año 2006 las colocaciones superaron con un margen total del 20.4%, el valor del presupuesto que la Junta Directiva aprobó para el correspondiente año (ver cuadro 1) evidenciando la gran demanda de solicitudes realizadas por los asociados.

---

<sup>4</sup> CORPECOL. Portafolio de Servicios. CORPECOL. 2007

**Cuadro 1. COLOCACIONES DE CARTERA AÑO 2006**

<b>MES</b>	<b>PRESUPUESTO</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>DIFERENCIA</b>
ENERO	\$339.594.981	\$336.327.325	-0.96	\$3.267.656
FEBRERO	\$340.063.156	\$455.757.869	34.02	\$-115.694.713
MARZO	\$343.927.281	\$442.221.003	28.58	\$-98.293.722
ABRIL	\$372.821.621.	\$315.418.372	-15.40	\$57.403.249
MAYO	\$348.490.346	\$603.261.786	73.11	\$-254.771.440
JUNIO	\$349.162.184	\$425.666.675	21.91	\$-76.504.491
JULIO	\$384.540.897	\$299.320.400	-22.16	\$85.220.497
AGOSTO	\$360.217.924	\$596.714.924	65.65	\$-236.497.000
SEPTIEMBRE	\$360.894.950	\$365.377.006	1.24	\$-4.482.056
OCTUBRE	\$371.399.162	\$478.560.004	28.85	\$-107.160.842
NOVIEMBRE	\$372.081.377	\$479.695.421	28.92	\$-107.614.044
DICIEMBRE	\$372.763.592	\$400.240.288	7.37	\$-27.476.696
<b>TOTAL</b>	<b>\$4,315.957.471</b>	<b>\$5,198.561.073</b>	<b>20.45</b>	<b>\$-882.603.602</b>

*Fuente: Informe Asamblea General Ordinaria por Delegados - CORPECOL-, Marzo de 2007*

Esta alta demanda en colocaciones fue por un valor \$5,198.561.073 en el año 2006, esto ha ocasionado inconvenientes a nivel interno de CORPECOL, debido a que los funcionarios trabajan horas extras en atender las solicitudes de créditos, originando demoras en la entrega de los documentos requeridos por las solicitudes al comité de crédito quien debe prolongar el tiempo, estudio y análisis sobre las solicitudes, por esta razón el desembolso de los dineros no se efectúa en el tiempo establecido y esto a ocasionado quejas y reclamos por parte de los asociados al Gerente General.

El problema que se presenta en el servicio de colocaciones actualmente, es la inexistencia del manual de procedimientos, donde se estipule las labores de una

manera estandarizada, poniendo en amenaza aspectos como: la demanda que genera el servicio de colocaciones, imagen del Fondo, desestímulo y retiro por los asociados, y el deseo de Alta Gerencia en obtener la certificación de calidad ISO 9001:2000 para el procedimiento de colocaciones; puesto que este servicio es muy solicitado por los asociados a nivel nacional; adicional a lo anterior, CORPECOL no cuenta con un formato de solicitud de crédito y por esta razón se desconocen aspectos relevantes tales como: información actualizada sobre los asociados (dirección, teléfono, etc.), fecha en las cuales terminan los contratos (en los casos de asociados con contratos a termino fijo o temporal) y el tipo de descuento que desea el asociado (si se realiza mensual, quincenal o en la prima). Los anteriores hechos motivan la vinculación de espacios académicos con los procesos empresariales, generando una propuesta real y convincente que busca solucionar las dificultades y problemas en el área de colocaciones para CORPECOL.

Por esto, CORPECOL requiere con gran premura adelantar y actualizar toda la información del área de colocaciones bajo los principios de la norma NTC ISO 9001:2000, buscando ser el primer Fondo de Empleados de la Industria Petrolera en obtener la certificación, dando posicionamiento, efectividad y eficiencia bajo un respaldo para el fondo como para sus asociados.

### **1.2.1. Formulación del Problema**

¿Qué referentes y elementos se requieren para diseñar el manual de procedimientos del área de colocaciones, según la norma NTC ISO 9001:2000 con el fin de obtener la certificación de calidad para Corporación Fondo de Empleados de la Industria Petrolera Colombiana “CORPECOL”?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL:**

Diseñar un manual de procedimiento para el área de colocaciones de la Corporación de Fondo de Empleados de la Industria Petrolera Colombiana "CORPECOL", según la norma NTC ISO 9001.2000, con el fin de obtener la certificación de calidad; buscando la eficiencia, eficacia y el buen servicio a sus asociados.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar los problemas que se presentan en el proceso de colocaciones en CORPECOL, con el fin de conocer las falencias existentes dentro de dicho proceso, y mejorar el manejo en la prestación de este servicio.
- Elaborar un plan de mejoras, con base al diagnóstico de la situación actual del área de colocaciones de CORPECOL, buscando la eficiencia, eficacia y productividad dentro del este servicio.
- Diseñar un Manual de procedimientos, bajo los lineamientos de la Norma NTC ISO 9001; 2000, para estandarizar las operaciones desarrolladas dentro del área de colocaciones en CORPECOL.
- Estructurar y documentar los procedimientos requeridos por la Norma NTC ISO 9001: 2000, con el fin de obtener la certificación de calidad en el área de colocaciones.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Como futura Administradora de Negocios Bonaventuriana y dándole aplicación a los conocimientos adquiridos a lo largo del proceso académico profesional, se busca aplicar dichos conocimientos en el diseño de un manual de procedimientos para el área de colocaciones en “CORPECOL”, logrando así, ser el primer fondo de empleados del sector Petrolero Colombiano, con un sentido de responsabilidad social pilar fundamental en la formación de la Universidad de San Buenaventura Bogota, en obtener el certificado de calidad según la norma NTC-ISO 9001-2000 para el procedimiento de colocaciones; cuyo fundamento y soporte es la mejora continua, enfocada primordialmente en satisfacer al cliente o consumidor; por esto se debe tener en cuenta que la calidad representa seguridad, confianza, respaldo, solidez y proyección al momento de adquirir un bien o servicio.

Adicional a lo anterior, se justifica esta propuesta, al saber que al obtener el certificado de calidad para el procedimiento de colocaciones según la Norma NTC ISO 9001: 2000, se va a contar con una ventaja competitiva frente a otros Fondos del mismo sector Petrolero que no cuentan con dicha certificación. Esta ventaja será convertir el Fondo de Empleados CORPECOL, en la mejor opción de afiliación para los trabajadores activos o pensionados del sector Petrolero Colombiano.

## 1.5. MARCO DE REFERENCIA

La presente propuesta está dirigida a diseñar un Manual de Procedimientos según la norma NTC ISO 9001:2000 para el área de colocaciones de la Corporación Fondo de Empleados de la Industria Petrolera “CORPECOL”, por esta razón, es indispensable resaltar las definiciones de los conceptos básicos que sustentan la realización de la presente propuesta al igual que las generalidades de CORPECOL.

### 1.5.1. MARCO TEÓRICO

**1.5.1.1. Sistema de Gestión de calidad.** Es de vital importancia entender porque se debe implementar un Sistema de Gestión de Calidad en las organizaciones y las diversas ventajas que trae consigo la implementación del mismo. Por esta razón se entenderá que *Un Sistema de Gestión de Calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos Generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que una organización emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de su cliente. Los Sistemas de Gestión de Calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.*

*Hay muchas razones por las cuales las organizaciones deben implementar un sistema de gestión de calidad, entre las más importantes se encuentran:*

- *Mejora del desempeño, coordinación y productividad.*

- *Mayor orientación hacia sus objetivos empresariales y hacia las expectativas de sus clientes.*
- *Logro y mantenimiento de la calidad de su producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes.*
- *Logro de la satisfacción del cliente.*
- *Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.*
- *Evidencia de las capacidades de su organización frente a clientes fijos y potenciales.*
- *Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado.*
- *Certificación / Registro*
- *Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones mas grandes (por ejemplo, la capacidad de presentar o someter a consideración cotizaciones).<sup>5</sup>*

Por lo cual, cuando una organización diseña un Sistema de Gestión de Calidad, esta dando confianza a sus clientes, por tal motivo se *entiende por Calidad el grado en el un conjunto de características (inherentes o asignadas, cualitativas, cuantitativas, físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas o*

---

<sup>5</sup> ICONTEC. ISO 9000:2000: Guía para las pequeñas empresas. Bogotá ICONTEC 2001p.10.

*funcionales entre otras), propias del producto o servicio, que cumplen con los requisitos<sup>6</sup>, fundamentaciones de gran importancia, que desde la concepción teórica se busca aplicar dentro de CORPECOL; especialmente dentro del área de colocaciones, eje principal de este trabajo que se debe particularizar en los principios de Gestión de Calidad.*

**1.5.1.2. Principios de la gestión de calidad.** Para la implementación de la Norma, dentro del área de colocaciones de CORPECOL se deben evaluar los *ocho principios de gestión de calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de la organización hacia una mejora en el desempeño, estos principios son:*

- a) Enfoque al Cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.*
  
- b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.*
  
- c) Participación del Personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.*

---

<sup>6</sup> CYGA. Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad. 2 Edición. Bogotá CYGA 2006 p.18.

- d) *Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.*
  
- e) *Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.*
  
- f) *Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.*
  
- g) *Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.*
  
- h) *Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor<sup>7</sup>*

Estos principios de gestión de calidad constituyen la base de trabajo para CORPECOL; por tal motivo, es de gran importancia que sean aplicados dentro del Fondo, igualmente se considera importante y necesario que las empresas documenten sus procesos, puesto que será la base primordial para obtener la certificación de calidad.

**1.5.1.3. Documentación del sistema de gestión de calidad.** La documentación permite a las organizaciones tener claridad en todos sus procesos, puesto que su *utilización contribuye a:*

---

<sup>7</sup> ICONTEC. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá ICONTEC 2006 p. ii

- a) *Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.*
- b) *Proveer la formación apropiada.*
- c) *Permitir la repetibilidad y la trazabilidad.*
- d) *Proporcionar evidencias objetivas.*
- e) *Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de calidad.*<sup>8</sup>

Con el fin de formalizar el Sistema de Gestión de Calidad en CORPECOL, es necesario elaborar toda la estructura documental que se necesite en el área de colocaciones y los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000, puesto que será el único recurso para evidenciar el Sistema de Gestión de Calidad dentro del Fondo.

**1.5.1.4. Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de calidad.** Los documentos que se utilizan *“Los siguientes tipos de documentos son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:*

- a) *Documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de la calidad.*

---

<sup>8</sup> ICONTEC. ISO 9000:2000: Guía para las pequeñas empresas. Bogotá ICONTEC 2001p.47

- b) *Documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico, tales documentos se denominan planes de calidad.*
- c) *Documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan especificaciones.*
- d) *Documentos que se establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan directrices.*
- e) *Documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos, instrucciones de trabajo y planos.*
- f) *Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos; tales como documentos son conocidos como registros.<sup>9</sup>*

Cada empresa es autónoma en determinar la documentación y los medios a utilizar; por lo general los documentos que se utilizan dentro un Sistema de Gestión de Calidad son: Manual de Calidad, Manual de Procedimientos, Registros y Guías.

**1.5.1.5. ISO (organización internacional de normalización).** *ISO es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo*

---

<sup>9</sup> ICONTEC. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá ICONTEC 2006 p. 6.

*miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representando en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrónica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.*

*La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho al voto.*

*Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de esta Norma Internacional puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no se responsabiliza por la identificación de ningún derecho de patente.*

*La Norma Internacional ISO 9000 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 1, Conceptos y terminología.<sup>10</sup>*

Esta concepción que desde lo académico, busca ser aplicada en CORPECOL, es la naturaleza del efecto de estandarizar los procesos y procedimientos de acuerdo con la norma.

**1.5.1.6. Familia de Normas ISO 9000.** La familia de normas NTC- ISO comprende las siguientes normas:

---

<sup>10</sup> *Ibíd.* Prólogo.

- *La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de calidad.*
- *La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.*
- *La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización, así como de su eficacia. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.*
- *La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.<sup>11</sup>*

La norma que se aplicara en el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad de CORPECOL será la ISO 9001:2000, puesto que especifica los requisitos que una organización debe aplicar, para poder obtener la certificación de calidad.

---

<sup>11</sup> ICONTEC. ISO 9000:2000: Guía para las pequeñas empresas. Bogotá ICONTEC 2001 p.36

**1.5.1.7 Aplicación de la norma ISO 9001.** La norma ISO 9001 *Es una norma de aplicación voluntaria, que establece los requisitos que debe cumplir una empresa para demostrar que tiene la capacidad de cumplir con los requerimientos de sus clientes, que tiene un enfoque proactivo enfocado hacia las causas de falla y el control de riesgos, y que mejora continuamente su desempeño*<sup>12</sup>, por esta razón esta norma puede ser implementada dentro de cualquier organización ya sea de manera interna o externa, o cualquier otro factor que influya en la elaboración de productos enfocados a satisfacer clientes.

**1.5.1.8. Certificación de normas ISO.** La certificación de las normas ISO la dan organismos acreditados como el ICONTEC *Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación, organismo internacional líder en materia de formación, normalización, certificación y laboratorios de calibración. Es miembro activo de la ISO y adicionalmente ha sido acreditado para realizar la certificación de sistemas de gestión, producto, y de personal. Tiene oficinas en varias ciudades de Colombia y Latinoamérica y Centroamérica*<sup>13</sup>, cabe resaltar que estas son normas de voluntaria aplicación al interior de las organizaciones.

## **1.5.2. GENERALIDADES DE LA CORPORACIÓN FONDO DE EMPLEADOS DE LA INDUSTRIA PETROLERA COLOMBIANA “CORPECOL”.**

**1.5.2.1. Reseña histórica.** *CORPECOL es una entidad sin ánimo de lucro, fundada el 17 de Octubre de 1.985, con Personería Jurídica Número 002488, otorgada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, sometida al control y vigilancia de la Superintendencia de Economía Solidaria.*

---

<sup>12</sup>CYGA. Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad. 2 Edición. Bogota CYGA 2006 p. 20.

<sup>13</sup> *Ibíd.* p.19

*El Fondo alcanzó gran número de asociados en los años inmediatamente siguientes a su fundación (1985), lo que le garantizó estabilidad en el sector solidario. El objetivo era crear un organismo que facilitara los medios a sus asociados para lograr bienestar, economía, ahorro, en la prestación de servicios y un adecuado manejo de su tiempo libre.*

*Dentro de los servicios ofrecidos por el Fondo, estaba el de financiar créditos con destino al turismo recreativo, asesorados siempre por una agencia de viajes.*

*Observando la regularidad de este tipo de crédito, se pensó en la posibilidad de tener dentro de las instalaciones un equipo de trabajo en el área turística, lo que llevo a que en el mes de Noviembre de 1.998 se creara la agencia de viajes llamada "CORFITOURS Viajes y Turismo"*

*Con el fin de lograr una mayor cobertura y un servicio oportuno, la entidad decide en el 2.001 realizar una de las más grandes negociaciones en su historia. La alianza entre "Corpecol" y " Turismo Internacional" de Cúcuta da vida a una nueva empresa llamada ALIANZA INTERNACIONAL-TURISMO CON TODO S.A., la cual en la actualidad esta funcionando con ocho (8) sucursales ubicadas en los principales distritos del sector petrolero; Bogotá, Barrancabermeja, Cúcuta, Bucaramanga y Cartagena, y de la cual Corpecol fue dueño del 67.5%*

*Por otro lado, según Asamblea General realizada el 13 de Octubre de 2.001, se aprobó la Reforma de Estatutos y la Transformación de la entidad a Fondo de Empleados, evento que trae cambios favorables para los asociados, tales como:*

- *Contar con una empresa sólida y estructurada*

- *Acceder a un amplio portafolio de servicios a través de financiaciones con tasas competitivas.*
- *Beneficiarse de un rendimiento anual por los ahorros permanentes*
- *Utilizar los fondos permanentes de carácter patrimonial creados para desarrollar actividades de educación, bienestar social y solidaridad a partir del año 2003*
- *Participar en eventos culturales de promoción y desarrollo personal.*<sup>14</sup>

El crecimiento de la empresa en los últimos años posiciona a CORPECOL, como uno de los mejores fondos de empleados en el sector petrolero, al ampliar el vínculo de asociación a todos los funcionarios de ECOPETROL y a otras empresas del sector petrolero.

Actualmente CORPECOL tiene cobertura a nivel nacional en las ciudades de Barrancabermeja, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta y su sede principal se encuentra en la ciudad de Bogotá.

Sede Principal: Calle 37 N° 8-43 Piso 3 Bogotá.

Barrancabermeja: Ecopetrol, Of. 25 de Agosto Edificio 4.

Bucaramanga: Instituto Colombiano del Petróleo. Km. 7 vía Piedecuesta.

Cartagena: Ecopetrol, KM. 10 vía Mamonal.

Cúcuta: Av. 0 N° 11-30 Local 225-E Centro Comercial Bulevar.

**1.5.2.2. Misión de CORPECOL.** **CORPECOL**, fundamentado en principio solidario y respetando el marco jurídico previsto por sus fundadores, se

---

<sup>14</sup> [www.corpecol.com](http://www.corpecol.com). Consulta realizada el 2 de Octubre del año 2006 a las 4:00pm.

compromete a satisfacer los intereses de los asociados en todo el país por medio de la prestación de múltiples productos y servicios que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida.<sup>15</sup>

**1.5.2.3. Visión de CORPECOL.** *CORPECOL, una empresa reconocida como uno de los mejores fondos del sector de los hidrocarburos, facilitador, gestor y creador permanente de formas socioeconómicas que respondan al fortalecimiento, desarrollo y sostenimiento de servicios y productos en consonancia con las necesidades de los asociados en aspectos tales como el consumo, turismo, recreación, cultura y el bienestar en general; que contribuyan a elevar el nivel de vida de sus asociados, capaz de satisfacer eficazmente las necesidades de los clientes para poder transformarnos en verdaderos líderes del sector.*<sup>16</sup>

**1.5.2.4. Composición Base Social.** En la actualidad CORPECOL cuenta con 900 asociados distribuidos en las siguientes ciudades: Bogotá, Barrancabermeja, Bucaramanga, Cartagena y Cúcuta. Actualmente los asociados son de las empresas: Ecopetrol, Agencia. Nacional de Hidrocarburos, Entre Link S.A., Oilflow Solutions, Business Link S.A., Centrales Eléctricas N. S., Terpel, Vertical de Aviación, D.T.H. Ltda y Edificio Colgás

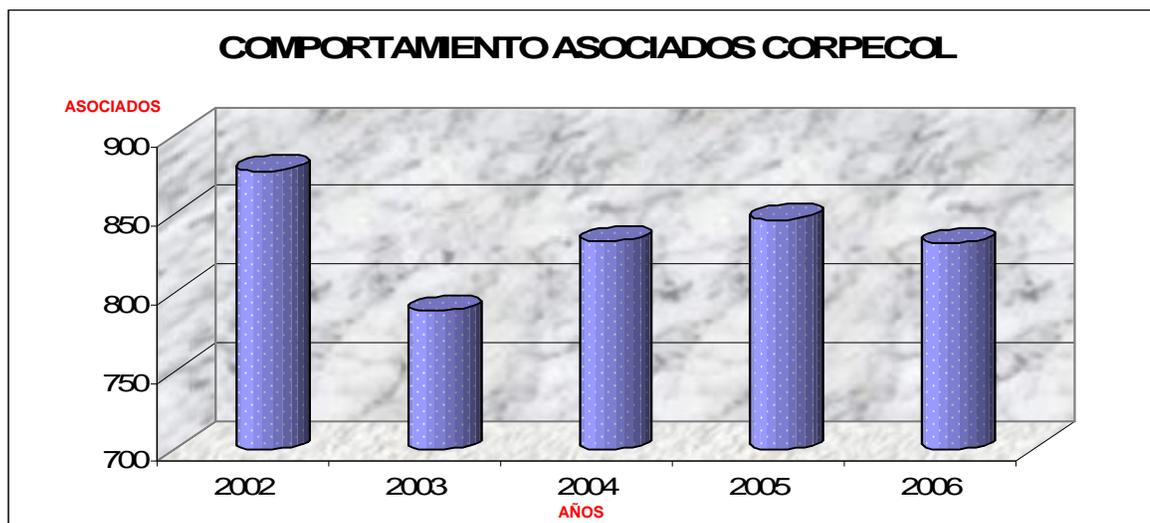
La evolución de la base social de Corpecol ha sido significativa en los últimos años (Ver gráfico 2); después de tener en el año 2003: 788 asociados; en el año 2007 (Cifras tomadas hasta el 12 de Abril de 2007) cuenta con 321 asociados en la ciudad de Bogotá, 133 asociados en Barrancabermeja, 169 asociados en Cúcuta, 109 asociados en Cartagena y 122 asociados en el ICP; lo que representa un total de 900 asociados (Ver gráfico 3).

---

<sup>15</sup> CORPECOL. Portafolio de Servicios 2007 p. 3.

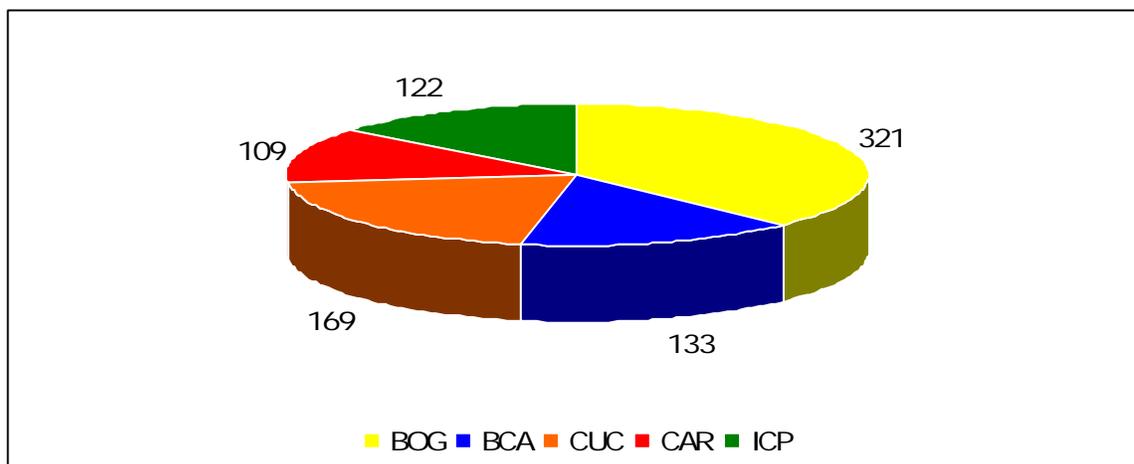
<sup>16</sup> *Ibíd.*p.4

**Gráfico 2. COMPORTAMIENTO ASOCIADOS CORPECOL  
AÑO 2002-2006**



*Fuente: Informe Asamblea General Ordinaria por Delegados - CORPECOL-,  
Marzote2007*

**Gráfico 3. NÚMERO DE ASOCIADOS POR DISTRITO**



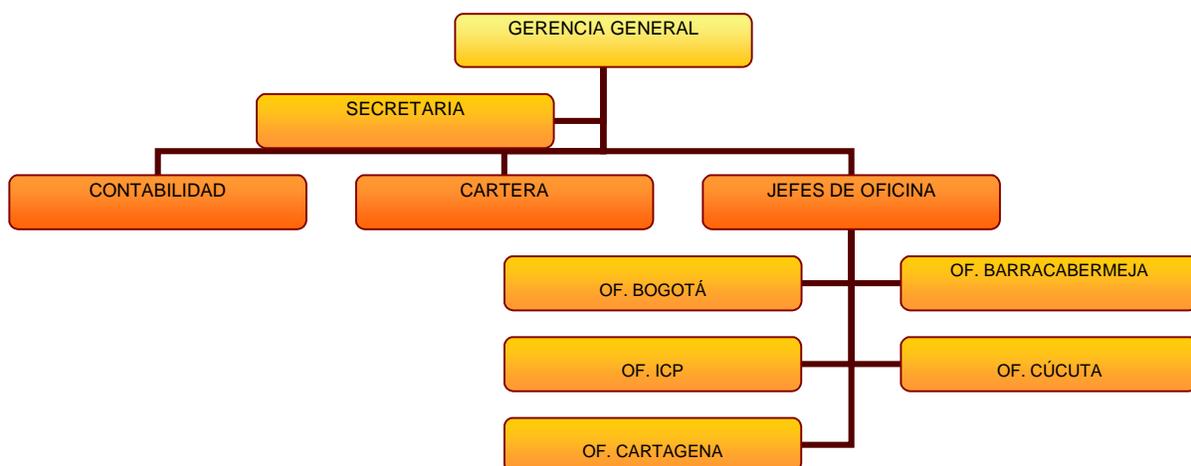
*Fuente: Informe Asamblea General Ordinaria por Delegados -CORPECOL-,  
Marzo de 2007*

Dentro del plan de desarrollo para el año 2007, CORPECOL tiene como meta llegar a los 1.200 asociados, por esta razón se amplió la cobertura de derecho de afiliación a todos los empleados de empresas del sector petrolero y energético de Colombia. La vigilancia y fiscalización sobre CORPECOL la ejerce la Superintendencia de la Economía Solidaria

#### 1.5.2.5. Estructura actual:

- Asamblea general de delegados
- Comité de apelaciones
- Comité de control social
- Revisor fiscal
- Junta directiva
- Planta de personal

1.5.2.6. **Organigrama.** Con el fin de mostrar jerárquicamente la composición del Fondo, se presenta a continuación el organigrama.



*Fuente: Portafolio de servicios- CORPECOL 2007.*

**1.5.2.7. Servicios de créditos.** CORPECOL presta en forma directa y únicamente a sus asociados servicios de créditos, en diferentes modalidades y de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias. (Ver cuadro 2)

**Cuadro 2. LINEAS DE CREDITO**

<b>LINEA DE CRÉDITO</b>	<b>CUPO MÁXIMO</b>	<b>PLAZO MÁXIMO</b>	<b>TASA MÁXIMA</b>
Afiliación	\$ 1.000.000	12 meses	17%
Instantáneo	\$ 1.000.000	12 meses	17%
Consumo	1,2 x aportes	24 meses	19%
Libre Inversión y Servicios	2,8 x aportes	48 meses	19%
Turismo	4 x aportes	36 meses	8%
Anticipo Prima	70% Devenga	Prima Sigte.	17%
Rotatorio	\$ 3.000.000	24 meses	19%
Educación	\$ 5.000.000	36 meses	12%
Impuestos	\$ 5.000.000	24 meses	13%
Sobre CDAT	90% CDAT	Vigencia CDAT	DTF + 6 E.A.
Calamidad Domestica	2 SMMLV	12 meses	1%

*Fuente: Portafolio de Servicios de CORPECOL 2007.*

En el año 2006, CORPECOL creó dos líneas de crédito, de Turismo y de Impuestos, igualmente amplió el plazo de la línea de crédito de Libre inversión de 36 meses a 48 meses.

**1.5.2.8. Servicio de ahorros.** CORPECOL ofrece a sus asociados el servicio de ahorros de CDAT (Ver cuadro 3) y de tres líneas de ahorro como los son: Turismo, Educativo Navideño (Ver cuadro 4).

**Cuadro 3. SERVICIO DE CDAT**

<b>LINEA</b>	<b>PLAZO</b>	<b>INTERES E.A.</b>	<b>RETIRO</b>
<b>CDAT</b>	90 días	10,3 %	Entregar CDAT original y giro a cuenta bancaria del asociado
	180 días	11,05 %	
	360 días	11,3 %	

*Fuente: Portafolio de Servicios de CORPECOL 2007.*

**Cuadro 4. LINEAS DE AHORROS**

<b>LINEA</b>	<b>TASA E.A.</b>	<b>RETIRO</b>
Educativo	DTF + 1	1 x trimestre
Turismo	DTF – 1	Ilimitado
Navideño	DTF – 1	Diciembre

*Fuente: Portafolio de Servicios de CORPECOL 2007.*

**1.5.2.9. Beneficios para asociados y familiares:**

- a) **Fondo de bienestar social:** presta los siguientes auxilios a los asociados y a sus familiares:

- Nacimiento de hijo de asociado: 1 SMML
  - Calamidad Doméstica: 1 SMMLV
  - Fallecimiento de asociado: 2 SMMLV
  - Fallecimiento de padres de asociado, cónyuge o compañero(a) permanente, hijo menor de 18 años o mayor de 18 años que dependa económicamente o presente discapacidad física: 1 SMMLV.
  - Para asociados solteros: padres de asociado, hermanos que dependa económicamente o presente discapacidad física: 1 SMMLV
- b) **Turismo:** A través del outsourcing con la empresa Over Turismo Internacional, Corpecol suministra a sus asociados el 3% de descuento en el servicio de tiquetes nacionales e internacionales, porciones terrestres, programas para convenciones y todo incluido en el Hotel Decameron de Santa Marta, en las 7 cabañas de propiedad de CORPECOL.
- c) **Bienes consumo:** Corpecol tiene los siguientes servicios de bienes consumo para sus asociados:
- Seguros vehículo, hogar, exequial
  - Electrodomésticos y equipos de tecnología
  - Restaurantes, almacenes de cadena
  - Concesionarios vehículos
  - Remodelación vivienda

- Ropa y calzado para damas, caballeros y niños
- Sistemas de aprendizaje ingles, lectura rápida
- Colegios y universidad

## **1.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

### **1.6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

El tipo de investigación realizado corresponde al tipo de carácter descriptivo. Se considera como investigación descriptiva aquella como afirma Salkind *“se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto del estudio”*,<sup>17</sup> puesto que busca resaltar las necesidades del área de colocaciones de CORPECOL y sustentar dichas necesidades en la búsqueda de la certificación de calidad, como propuesta de este trabajo.

### **1.6.2. METODOLOGÍA APLICADA.**

La presente propuesta se realizó en la Corporación Fondo de Empleados de la Industria Petrolera Colombiana CORPECOL, con el fin de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, según la norma NTC ISO 9001:2000 para el área de colocaciones. La metodología aplicada que se empleó fue la observación directa ya que está, *“en el campo de las ciencias económicas y especialmente de las administrativas, la observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento del consumidor, de personas en su sitio de trabajo, etcétera.”*<sup>18</sup> realizada durante la practica empresarial (requisito de grado de la Universidad de San Buenaventura Bogotá)

---

<sup>17</sup> SALKIND, Neil. Métodos de investigación. Prentice Hall. México. 1999, p.11

<sup>18</sup> BERNAL, Cesar Augusto. Metodología de la investigación para administración y economía. Prentice Hall. Colombia. 2000, p.173

con el Gerente General y los funcionarios del Fondo de Empleados. Por esta razón se desarrollaron los siguientes pasos:

1. Identificación del problema en el área de colocaciones de CORPECOL.
2. Entrevistas no Dirigidas al Gerente General y a los funcionarios de CORPECOL.
3. Elaboración del diagnostico actual del área de colocaciones de CORPECOL.
4. Evaluar la situación actual del área de colocaciones en cuanto al nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000.
5. Documentar y estructurar los procedimientos requeridos por la norma NTC ISO 9001:2000.
6. Diseñar el manual de procedimiento de colocaciones, con base en los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000.

### **1.6.3. FUENTES DE INFORMACIÓN**

**1.6.3.1. Fuentes Primarias.** *“Las fuentes primarias son los datos de primera mano, resultado de la investigación en curso, sin intermediación de ninguna naturaleza”.*<sup>19</sup> Por esto la información primaria se recolecto por medio de la técnica de información de observación directa; con el fin de conocer, evaluar y analizar la situación actual de la empresa, con el objetivo de definir y documentar los procedimientos necesarios del Sistema de Gestión de Calidad, según la norma NTC ISO 9001:2000.

---

<sup>19</sup> SABINO, Carlos A. EL Proceso de la Investigación. Editorial El Cid. 1980, p. 96

**1.6.3.2. Fuentes Secundarias.** “Las fuentes secundarias son aquellos datos obtenidos por medios elaborados y procesados, de acuerdo a los fines de quienes inicialmente los manejaron, los cuales llegan a través de documentos escritos”.<sup>20</sup> Por lo tanto; Como fuentes secundarias de este estudio se tiene ayuda de las Normas y documentos de apoyo sobre los requisitos para la certificación de calidad según la norma NTC ISO 9001:2000, los cuales son ICONTEC, Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación; y, ISO 9000:2000, guía para las pequeñas empresas.

**1.6.3.3. Recolección de la Información.** Las técnicas de recolección que se utilizaran son:

- **Observación directa:** Se observaran las actividades que se realizan en el servicio de colocaciones, para elaborar el respectivo manual de procedimientos.
- **Entrevista no dirigida:** *“Este método de entrevista es muy similar al de la entrevista preparada en lo que se refiere al alcance informativo de los antecedentes, pero significativamente diferente en cuanto a que es informal, no se hacen preguntas establecidas y el énfasis se pone más en el análisis de las impresiones que en el de los hechos.”*<sup>21</sup> Por esta razón, estas entrevistas fueron de carácter informal, y se realizaron al Gerente y a los funcionarios de CORPECOL.

---

<sup>20</sup> Ibíd. p. 97

<sup>21</sup> [www.entrevistadetrabajo.com/Seccion2\\_Item.asp?Id\\_Prod\\_Serv=221&Id=32&Id\\_Sec=142](http://www.entrevistadetrabajo.com/Seccion2_Item.asp?Id_Prod_Serv=221&Id=32&Id_Sec=142). Consultado el 12 de Abril del año 2007 a las 3:00pm.

## 2. DIAGNÓSTICO ACTUAL DEL ÁREA DE COLOCACIONES

### 2.1. ESTRUCTURA DEL ÁREA DE COLOCACIONES

El área de colocaciones en CORPECOL, esta encargada de atender los servicios de las diferentes líneas de crédito manejados en el Fondo de Empleados; para la prestación y ejecución de este servicio se cuenta con la parte directiva y operativa en los que intervienen la Gerencia, el Director de Oficina, el Jefe de Cartera, el Comité de Crédito y el Departamento de Contabilidad, los cuales fueron diagnosticados arrojando los resultados que se presentan a continuación, teniendo claridad sobre sus acciones única y exclusivamente sobre el área de colocaciones

**2.1.1. PARTE DIRECTIVA.** La conforma la Gerencia, el Director de Oficina y el Comité de Crédito.

- **La Gerencia.** El Gerente tiene la facultad de aprobar los créditos que tengan el valor del 100% de los aportes de los asociados, a su vez, también tiene la autoridad de aprobar los créditos instantáneos y los de impuestos hasta por un valor de \$1.200.000. En la actualidad el Gerente General de CORPECOL es el señor Julio Ernesto Herrera, quien está ejerciendo su cargo desde el 18 de Enero de 2007, su interés se centra en prestar el mejor servicio a los asociados, por esta razón ha implementado nuevos cambios en el área de colocaciones tales como, créditos sin codeudor. El Gerente de CORPECOL, actualmente presta un buen servicio al asociado y realiza el estudio de las solicitudes de crédito a su debido tiempo, el problema que se presenta sobre los créditos que son de aprobación de gerencia es que cuando el Gerente no se encuentra en la ciudad por motivos laborales o personales no existe un reemplazo

autorizado, para estudiar las solicitudes de crédito pendientes, por tal motivo los asociados deben esperar mas tiempo del estipulado el cual es de dos días hábiles y esto genera disgustos por parte de los mismos.

- **El Director de Oficina.** Los Directores de Oficina de todos los distritos (Bogotá, Barrancabermeja, Bucaramanga, Cartagena y Cúcuta) son los que tienen la función de atender a los asociados y asesorarlos sobre las solicitudes de crédito, de acuerdo con la asesoría y el estado de cuenta de los asociados, determinan si es viable o no la solicitud realizada. Los Directores de Oficina tienen la facultad de aprobar los créditos por concepto de SERVICIOS por un valor máximo se un (1) SMLV. Actualmente se presentan problemas, debido a que los Directores de Oficina de los diferentes distritos envían la documentación de las solicitudes de créditos el día anterior o el mismo día que se realiza el Comité de Crédito el cual se está realizando los días Miércoles de cada semana, siendo la fecha limite de entrega de documentos el día Martes hasta las 12:00pm de cada semana, además en muchas ocasiones envían a documentación incompleta; esto ocasiona problemas en los estudios que realiza el Comité de Crédito sobre las solicitudes.
- **Comité de Crédito.** Según el Reglamento del Comité de Crédito, debén pertenecer a dicho comité, tres miembros de la Junta Directiva, el Gerente, el Contador y el Jefe de Cartera Nacional puede estar en calidad de invitado. El comité analiza los créditos solicitados por los asociados y de acuerdo a parámetros también establecidos en el Reglamento del Comité de Crédito le dan su respectiva aprobación o negación. Actualmente se presentan problemas en los trámites de aprobación o negación de las solicitudes, debido a que los Directores de Oficina envían la documentación requerida a los asociados sobre el tiempo y muchas veces incompleta; esto genera la prolongación del tiempo

de estudio de cada solicitud por el Comité, adicionalmente los miembros de Comité de Crédito ya han puesto en conocimiento esta situación ante el Gerente General, puesto que se ha presentado en muchas ocasiones., generando traumatismos y descontentos en los asociados.

**2.1.2. PARTE OPERATIVA.** La parte operativa la conforma el Departamento de Cartera y de Contabilidad.

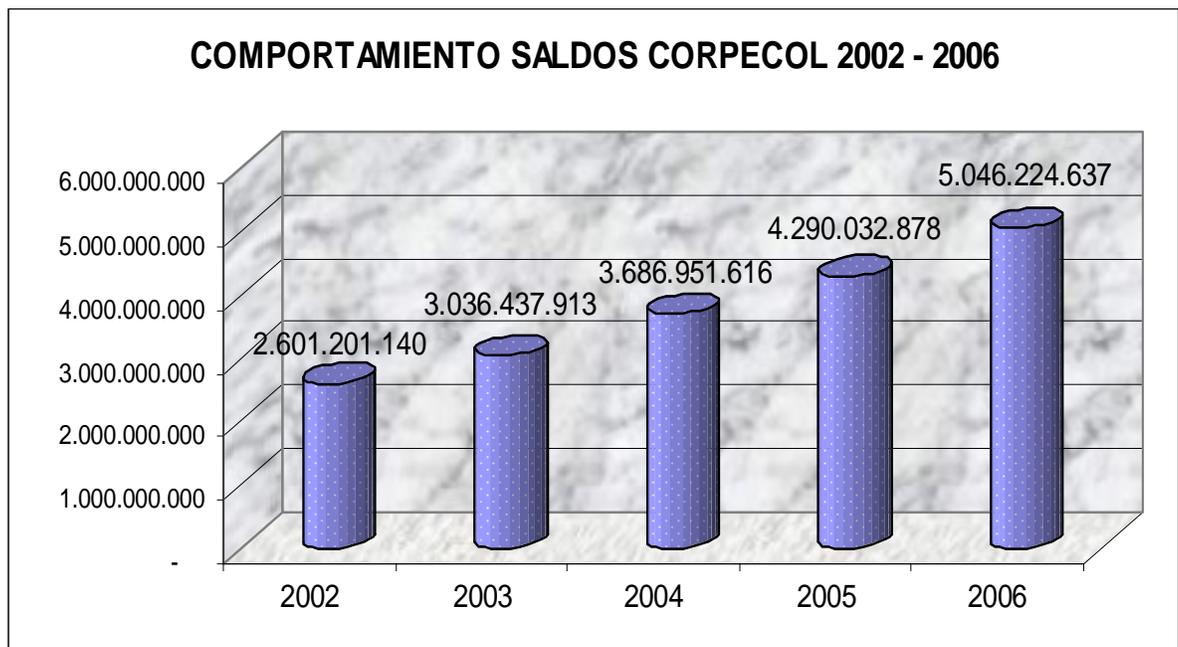
- **Jefe de Cartera Nacional.** El Jefe de Cartera Nacional recibe las solicitudes de crédito por parte del Director de Oficina y las ingresa al sistema; cuando los créditos son aprobados, el Jefe de Cartera Nacional se encarga de reportar a las empresas la novedad del descuento por nomina, correspondiente al valor de la cuota del crédito aprobado, según sea el caso del asociado. Al igual se encarga de realizar el proceso automático de liquidación (notas contables, bancarias y egresos) para realizar el respectivo desembolso de efectivo de los créditos que corresponde al Departamento de Contabilidad. El Jefe de Cartera Nacional en la actualidad, presenta retrasos en la archivacion de los pagare que firman los asociados, estos retrasos son ocasionados debido a que los Directores de Oficina envían este documento, una semana después de que le fue aprobado el crédito al asociado.
- **Departamento de Contabilidad.** El Asistente de Contabilidad se encarga de realizar el desembolso de los créditos por cheque o transferencia electrónica, según como lo estipule el asociado, posteriormente el Contador es el encargado de enviar por correo electrónico a los Directores de Oficina los reportes de las transferencias realizadas por el Asistente. El departamento de Contabilidad, presenta inconvenientes, sobre las cuentas de los asociados, porque se ha

presentado en forma repetitiva que les falta algún número de la cuenta o esta muy confuso, esto ocasiona demora en los desembolsos.

## 2.2. COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA DE CORPECOL

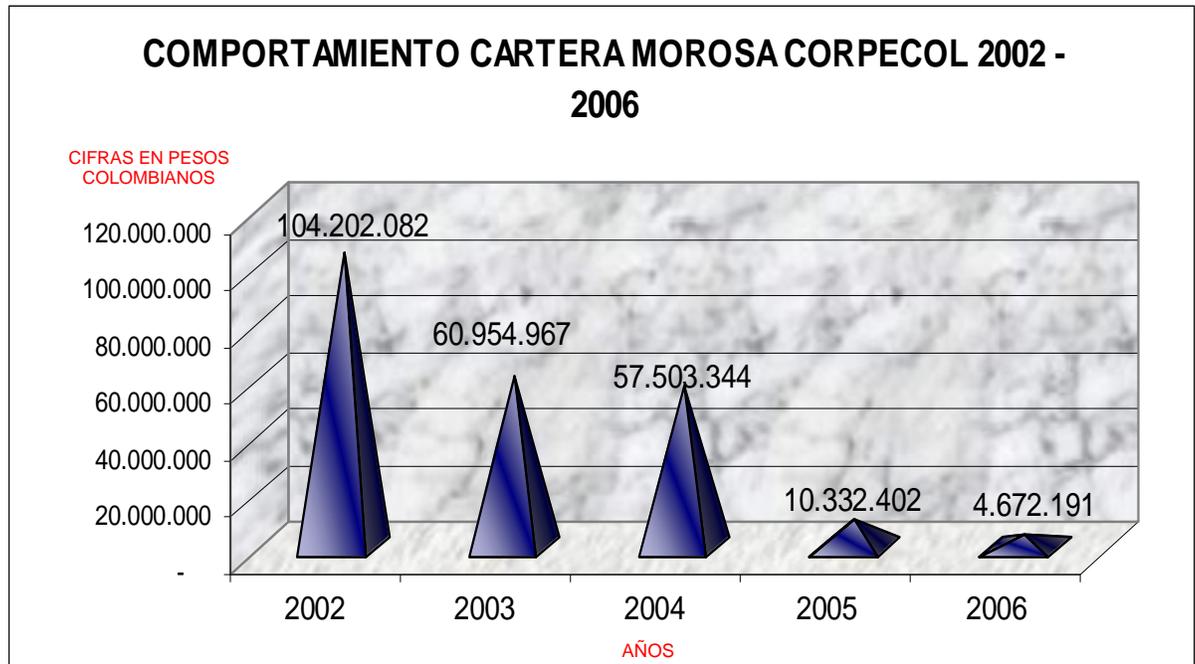
- **Cartera:** La cartera en Corpecol ha aumentado en los últimos cinco años, debido a la demanda que han obtenido las colocaciones por parte de los asociados (Ver gráfico 4). Igualmente el comportamiento de la cartera morosa ha disminuido de manera significativa para el Fondo (Ver gráfico 5), estos resultados se deben a los parámetros establecidos de análisis de los créditos para la respectiva aprobación o negación de los mismos y al oportuno recobro de cartera vencida.

**Gráfico 4. COMPORTAMIENTO SALDOS CORPECOL 2002-2006**  
CIFRAS EN PESOS A DICIEMBRE DE 2006



*Fuente: Informe Asamblea General Ordinaria por Delegados, Marzo de 2007*

**Gráfico 5. COMPORTAMIENTO CARTERA MOROSA CORPECOL 2002-2006**  
**CIFRAS EN PESOS A DICIEMBRE DE 2006**



*Fuente: Informe Asamblea General Ordinaria por Delegados, Marzo de 2007*

El comportamiento de la cartera morosa para el cierre del periodo del año 2006 es de \$4.672.191 millones de pesos, representado el 0.092259% del total de la cartera, que comparado para el periodo del año 2005 esta disminuyo en \$5.660.211 millones de pesos.

La cartera morosa para el cierre del año 2006 estaba representada por \$4.672.191 millones de pesos, "donde el caso más crítico, es la deuda adquirida por un asociado, por el valor de \$1.300.000 con mas de 1918 días de mora, la diferencia de \$3.372.191 corresponde a cartera que no es de difícil cobro"<sup>22</sup>

<sup>22</sup> CORPECOL. Informe asamblea general ordinaria por delegados. Bogotá, Marzo 16 y 17 de 2007.

### **2.3. CONCLUSIONES AL ANÁLISIS SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE COLOCACIONES DE CORPECOL, EN CUANTO AL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000.**

Mediante la observación directa realizada desde el mes de Octubre del año 2006 hasta el mes de Abril del año 2007 a la Corporación Fondo de Empleados de la Industria Petrolera Colombiana CORPECOL y con la realización de entrevistas no dirigidas al Gerente General y los funcionarios del Fondo de Empleados durante el primer trimestre del año 2007, se determinó:

- Que la percepción que tiene el Gerente sobre la certificación de calidad es muy buena, se encuentra muy motivado y su principal objetivo es ser el primer fondo de empleados dentro del sector petrolero, en obtener la certificación, por tal motivo, desea que esta propuesta se realice en un mediano plazo. Se recomienda disponibilidad de tiempo por parte del personal, para realizar el procedimiento correspondiente al de colocaciones y los exigidos en la norma NTC ISO 9001:2000.
- En cuanto a la prestación del servicio de colocaciones, CORPECOL cuenta con personal contratado a término indefinido, altamente capacitado y con varios años de experiencia en el Fondo. El personal esta en constante capacitación, incentivado, motivado, y cuenta con excelentes herramientas para el buen desempeño de sus labores; por tal motivo brindan un buen servicio de asesoría al asociado. La cultura de calidad esta en su etapa inicial, pero aun el personal tiene total desconocimiento sobre conceptos básicos que se manejan dentro de un Diseño de Gestión de Calidad por esta razón es de vital importancia sensibilizar al personal, obteniendo como

resultado la vinculación de todos para la implementación del proceso de certificación.

- De igual forma en la actualidad CORPECOL no cuenta con un formato formal de Solicitud de Crédito y ésto ocasiona problemas a nivel interno tales como: problemas con los envíos de correspondencia, porque el asociado cambio de dirección, teléfono o correo electrónico; desconocimiento de la terminación de contratos a termino de los asociados y no se tiene claro que tipo de descuento (mensual, quincenal o prima) desea el asociado que se le aplique para el descuento de la cuota del crédito.
- También se determinó que CORPECOL no cuenta con la documentación requerida para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad debido a que actualmente no tiene un procedimiento establecido y estandarizado que defina los controles necesarios del área de colocaciones, por tal motivo existen los siguientes problemas:
  - » Problemas de comunicación entre asociado y Director de Oficina
  - » Retrasos en la entrega de documentos por parte de los Directores de Oficina al Jefe de Cartera Nacional.
  - » Retrasos y problemas de comunicación en los desembolsos de los créditos a asociados.
- En la actualidad CORPECOL no cuenta con un manual de Calidad, por lo tanto no existen políticas y objetivos de calidad.

- En cuanto a la norma NTC ISO 9001:2000, CORPECOL no cuenta con los procedimientos exigidos los cuales son:
  - » Control de documentos
  - » Control de Registros
  - » Auditorias internas
  - » Control de producto o servicio no conforme
  - » Acciones correctiva y preventivas

Con la realización del diagnóstico actual sobre el área de colocaciones y en cuanto al análisis sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos según la norma NTC ISO 9001:2000 de dicho proceso, se refleja la necesidad de diseñar un manual de procedimiento para el área de colocaciones en CORPECOL, por esta razón, esta necesidad se convierte en la base principal del presente trabajo, la cual se apoyara en la formación académica obtenida en la Universidad de San Buenaventura Bogotá.

**3. PROPUESTA PARA DISEÑAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PARA EL PROCEDIMIENTO DE COLOCACIONES DE LA CORPORACION  
FONDO DE EMPLEADOS DE LA INDUSTRIA PETROLERA COLOMBIANA  
“CORPECOL” SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2000**

Después de conocer y evaluar la situación actual de CORPECOL, se determina que no cuenta con aspectos relevantes en el diseño de Gestión de Calidad, como lo requiere la norma NTC ISO 9001:2000, por tal motivo se presenta a continuación un plan de mejoras para ser implementado entre el segundo semestre del año 2007 y el primer semestre del año 2008.

**Cuadro 5. PLAN DE MEJORAS CORPECOL**

ACCION	DOCUMENTOS	RESPONSABLES	
		DOCUMENTA	APRUEBA
Diseñar y documentar el Manual de Procedimientos de Colocaciones, con el fin de estandarizar las funciones realizadas en dicha área.	Manual de procedimiento de Colocaciones.	Autor de la propuesta, Jaqueline Pérez Lanzziano.	Gerente General CORPECOL
Diseñar y documentar el Manual de Calidad para CORPECOL, estableciendo el objetivo de calidad, las políticas de calidad, el alcance, la autoridad, el representante y los recursos de Sistema de Gestión de Calidad.	Manual de Calidad	Autor de la propuesta, Jaqueline Pérez Lanzziano.	Gerente General CORPECOL
Diseñar y documentar los procedimientos requeridos por la norma NTC ISO 9001:2000.	Procedimiento de: Control de documentos, Control de Registros, Auditorias Internas, Control del servicio no Conforme y Acciones Correctivas y Preventivas	Autor de la propuesta, Jaqueline Pérez Lanzziano.	Gerente General CORPECOL
Diseñar un Formato de solicitud de crédito para CORPECOL, con el fin formalizar el procedimiento de colocaciones	Formato Solicitud de Crédito	Autor de la propuesta, Jaqueline Pérez Lanzziano.	Gerente General CORPECOL

### 3.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COLOCACIONES.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COLOCACIONES  
CORPECOL**

**DISEÑADO POR:**

**JAQUELINE PEREZ LANZZIANO  
AUTOR DEL TRABAJO**

**DR. JULIO ERNESTO HERRERA  
GERENTE CORPECOL**

ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Versión: 01
--	---------------	---------------	-------------

<b>CONTENIDO</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:1 DE: 17	
<p>A. GENERALIDADES.</p> <p>1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. 2. VOCABULARIO.</p> <p>B. OBJETIVOS.</p> <p>1. OBJETIVO GENERAL. 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.</p> <p>C. ALCANCE</p> <p>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</p> <p>I. SOLICITUD DE CREDITO</p> <p>A). Asesoría al asociado, sobre las líneas de crédito, análisis y diligenciamiento de solicitudes de crédito.</p> <p>II. TRAMITES PARA CONSIDERACION DE LOS CRÉDITOS.</p> <p>A). Revisión y consideración de las solicitudes de crédito.</p> <p>III. PROCESO DE DESEMBOLSO DE LOS CRÉDITOS.</p> <p>A). Ingreso al sistema de los créditos aprobados B). Desembolso efectivo de dinero.</p> <p>IV. AVISO A LOS ASOCIADOS DEL DESEMBOLSO DE LOS CRÉDITOS.</p> <p>V. DESEMBOLSO DE CREDITOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS.</p> <p>VI. VALIDACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>E. ANEXOS Y FORMATOS</p> <p>F. CONTROL DE CAMBIOS</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>A. GENERALIDADES</b>			CAPITULO:1 PÁGINA:2 DE: 17
<p>1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>Reglamento de Crédito. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000.</p> <p>2. VOCABULARIO</p> <p>2.1 Colocaciones: Procedimiento por medio del cual el Fondo presta el servicio de créditos a sus asociados.</p> <p>2.2 SICOWEEB: Sistema Integrado para Cooperativas y Fondo de Empleados; software contable del Fondo de Empleados.</p> <p>2.3 FONVAL: Fondo Mutuo de Inversiones, donde el fondo de empleados tiene un fideicomiso. FONVAL realiza transferencias directamente a los asociados, cuando lo solicita y autoriza.</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>B. OBJETIVOS</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:3 DE: 17	
<p>1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Definir el procedimiento interno y general del servicio de colocaciones para los asociados de la Corporación Fondo de Empleados de la Industria Petrolera “CORPECOL”.</p>			
<p>2. OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer procedimientos y controles para el servicio de colocaciones, con el fin de ser mas eficientes y eficaces en la prestación de esté servicio.</li> <li>• Realizar un servicio de atención personalizada para el asociado, informándole cuales son las mejores opciones de crédito.</li> <li>• Brindar un excelente servicio demostrando la calidad del mismo.</li> <li>• Optimizar los tiempos de respuestas de las solicitudes de créditos de los asociados.</li> </ul>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>C. ALCANCE</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:4 DE: 17	
<p>Este procedimiento aplica para todas las dependencias del Fondo de Empleados, que prestan el servicio de colocaciones al asociado</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
I. <b>SOLICITUD DE CRÉDITO.</b>		PÁGINA:5	
a) Asesoría al asociado, sobre las líneas de crédito, análisis y diligenciamiento de solicitudes de crédito.		DE: 17	
<p>1. El asociado se dirige a las oficinas de los distritos, donde son atendidos por los Directores de Oficina.</p> <p>2. Los Directores de Oficina asesoran al asociado conforme a sus necesidades junto con las opciones de crédito del Fondo, de acuerdo con saldos en el estado de cuenta y el reglamento de crédito.</p> <p>3. El asociado debe diligenciar el formato FO-CO-001 "Solicitud de Crédito".</p> <p>4. Cuando el crédito es por concepto de "SERVICIOS", los Directores de Oficina solicitan al asociado, los soportes y/o cotizaciones del proveedor correspondiente.</p> <p>NOTA 1: Los Directores de Oficina tienen la facultad de aprobar los créditos por concepto de Servicios, hasta por un valor de un (1) SMLV si el asociado tiene disponibilidad de pago por nomina y esta al día en sus obligaciones con el Fondo.</p> <p>NOTA 2: Cuando los créditos por conceptos de Servicios superan el valor de un (1) SMLV; la Gerencia tiene la facultad de aprobar los créditos hasta el 100% de los aportes del asociado.</p> <p>NOTA 3: Cuando los créditos superan el valor de los aportes, el comité de crédito es el encargado de su respectiva aprobación o negación</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
I. <b>SOLICITUD DE CRÉDITO.</b>		PÁGINA:6	
a) Asesoría al asociado, sobre las líneas de crédito, análisis y diligenciamiento de solicitudes de crédito		DE: 17	
<p>5. Si la solicitud del crédito es diferente al de “SERVICIOS”, los Directores de Oficina solicitan al asociado, los documentos soportes de ingresos por nómina y/o adicionales, para validar la capacidad de endeudamiento del asociado.</p> <p>NOTA: Si el asociado no presenta capacidad de descuento por nomina, los Directores de Oficina analizan los estados de cuenta del asociado de otras Compañías donde esté afiliado, para disminuir sus descuentos.</p> <p>6. El asociado y/o codeudor debe diligenciar los siguientes documentos para darle curso a su solicitud de crédito:</p> <p>A. “Carta de instrucciones para diligenciar espacios en blanco del pagaré”</p> <p>B. “Pagaré”</p> <p>C. “Seguro de vida”</p> <p>7. Los Directores de Oficina, graban la solicitud de crédito en el software de cartera.</p> <p>8. Posteriormente los Directores de Oficina diligencian el Formato FO-CO-002 “Estudio de crédito”, con base en las condiciones del crédito o créditos estudiados.</p> <p>9. Una vez realizada la actividad anterior, se trasladan todos los documentos físicos al Departamento de Cartera</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		<b>CAPITULO:1</b>	
<b>I. SOLICITUD DE CRÉDITO.</b>		<b>PÁGINA:7</b>	
a) Asesoría al asociado, sobre las líneas de crédito, análisis y diligenciamiento de solicitudes de crédito		<b>DE: 17</b>	
<p>NOTA: Los Directores de Oficina de los distritos, escanean todos los documentos para ser enviados por correo electrónico, el Jefe de Cartera Nacional los imprime y quedan los soportes en físico, posteriormente los Directores de Oficina deben enviar los documentos originales como los son los formatos y documentos soportes, por correo terrestre a la Oficina Principal, estos documentos tienen como fecha limite de envió, el día Martes de cada semana hasta las 12:00 PM.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>II. TRAMITES PARA CONSIDERACION DE LOS CRÉDITOS.</b>		PÁGINA:8	
a) Revisión y consideración de las solicitudes de crédito.		DE: 17	
<p>1. El Jefe de Cartera Nacional, revisa y verifica que todos los soportes enviados por los Directores de Oficina estén completos junto con la firmas.</p> <p>2. El Jefe de Cartera Nacional diligencia el Formato FO-CO-003 “Relación de solicitudes de crédito”.</p> <p>3. Una vez diligenciado el documento, el Jefe de Cartera Nacional lo envía por correo electrónico a los Directores de Oficina de todos los distritos.</p> <p>NOTA: Cuando los soportes están incompletos, mal diligenciados o le falta alguna firma, el Jefe de Cartera Nacional coloca la respectiva anotación, en la columna de observaciones del formato FO-CO-003; los Directores de Oficina deben enviar las respectivas correcciones por correo electrónico.</p> <p>4. El Jefe de Cartera Nacional presenta las solicitudes debidamente corregidas al Comité de Crédito, donde se evalúan cada una de las solicitudes y se da el trámite de aprobación o no.</p> <p>5. Posteriormente el Jefe de Cartera Nacional realiza un acta, para ser entregada en el próximo Comité de Crédito.</p> <p>6. Las decisiones tomadas en el Comité de Crédito, son enviadas por el Jefe de Cartera Nacional a los Directores de Oficina de todos los distritos por correo electrónico.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>II. TRAMITES PARA CONSIDERACION DE LOS CRÉDITOS.</b>		PÁGINA:9	
a) Revisión y consideración de las solicitudes de crédito.		DE: 17	
<p>7. Si el crédito es negado, el Jefe de Cartera Nacional devuelve las solicitudes a los Directores de Oficina correspondiente, para que suministre la información respectiva.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>III. PROCESO DE DESEMBOLSO DE LOS CRÉDITOS.</b>		PÁGINA:10	
a) Ingreso al sistema de los créditos aprobados		DE: 17	
<p>1. Si el crédito es aprobado, el Jefe de Cartera Nacional procede a hacer la liquidación para desembolso de los mismos.</p> <p>2. El Jefe de Cartera Nacional, graba en el sistema los siguientes controles de seguimiento de la solicitud de crédito:</p> <p>a) Revisión de papeles</p> <p>b) Aprobación de crédito (fecha de aprobación y numero de acta)</p> <p>c) Disponibilidad de Tesorería: Es el paso donde se libera la solicitud para el desembolso de crédito.</p> <p>d) Giro: Según el reporte de disponibilidad de dineros por tesorería, se hace el giro por FONVAL, por Cuentas de Bancos de Corpecol o por Cheque.</p> <p>3. El Jefe de Cartera Nacional, reporta a las empresas correspondientes, las novedades de descuento por nomina de sus asociados.</p> <p>4. Posteriormente el Jefe de Cartera Nacional realiza en el sistema de Corpecol, el proceso automático de liquidación (notas contables, bancarias y egresos); para realizar el respectivo desembolso de efectivo.</p> <p>5. El Jefe de Cartera Nacional asigna un número consecutivo a cada pagaré, para ser archivado de 100 en 100 en cada folio de pagarés.</p> <p>6. Los demás soportes se guardan en la Hoja de Vida de los asociados.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>III. PROCESO DE DESEMBOLSO DE LOS CRÉDITOS.</b>		PÁGINA:11	
b) Desembolso efectivo de dinero.		DE: 17	
<p>1. El Jefe de Cartera Nacional, le entrega al Departamento de Contabilidad el comprobante de desembolso de los créditos que se deben girar por cheque, FONVAL o Bancos.</p> <p>2. Cuando el desembolso es por cheque, el Auxiliar Contable, es el encargado de su elaboración.</p> <p>NOTA: Los Directores de Oficina son los encargados de contactar a los asociados que autorizaron el desembolso del crédito por cheque, para acordar fecha y hora de su reclamación.</p> <p>3. Cuando los créditos son de FONVAL, El Departamento de Contabilidad debe enviarle una carta por fax y por físico, relacionando el nombre de la persona, el valor del crédito, el banco y la cuenta donde deben consignar. Esta operación la deben realizar antes de las 11:00 AM.</p> <p>4. Posteriormente FONVAL, debe enviar al correo electrónico del Departamento de Contabilidad, el informe correspondiente de las transferencias aprobadas y rechazadas; las transferencias que son rechazadas, son porque el numero de cuenta es inexistente o por ciudad inexistente</p> <p>5. El Departamento de Contabilidad, envía el informe de FONVAL por correo electrónico a todos los distritos.</p> <p>6. Cuando los giros se rechazan por FONVAL, el Asistente de Contabilidad</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		<b>CAPITULO:1</b>	
<b>III. PROCESO DE DESEMBOLSO DE LOS CRÉDITOS.</b>		<b>PÁGINA:12</b>	
b) Desembolso efectivo de dinero.		<b>DE: 17</b>	
<p>informa a los distritos para buscarle la solución, como lo es: la corrección de las cuentas o preguntarle al asociado otro numero de cuenta para hacer la respectiva consignación del valor del crédito.</p> <p>7. Los Directores de Oficina, envían por correo electrónico las respectivas correcciones, al Departamento de Contabilidad para que se diligencie de nuevo el procedimiento.</p> <p>8. Nuevamente el Departamento de Contabilidad, envía por fax la carta a FONVAL con las respectivas correcciones para la transferencia del dinero de los créditos.</p> <p>9. Cuando el giro es por Bancos, el Auxiliar Contable realiza la transferencia por Internet.</p> <p>10. Posteriormente, el Departamento de Contabilidad, envía por correo electrónico a los Directores de Oficina los reportes de las transferencias de los créditos.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		<b>CAPITULO:1</b>	
<b>IV. AVISO A LOS ASOCIADOS DEL DESEMBOLSO DE LOS CRÉDITOS.</b>		<b>PÁGINA:13</b>	
		<b>DE: 17</b>	
<p>1. Después de efectuarse el desembolso de los créditos, los Directores de Oficina deben llamar a los asociados para dar aviso, sobre el día, mes y hora, en que el Departamento de Contabilidad realizo las respectivas transferencias del dinero del crédito.</p> <p>2. Los Directores de Oficina deben hacer seguimiento a los dos (2) días hábiles de haberse realizado la transferencia de los créditos, llamando a los asociados para verificar si recibieron el dinero respectivo al crédito solicitado, si se encuentran satisfechos y/o si tienen alguna duda o reclamo.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		<b>CAPITULO:1</b>	
<b>V. DESEMBOLSO DE CREDITOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS.</b>		<b>PÁGINA:14</b>	
		<b>DE: 17</b>	
<p>1. Para el desembolso de créditos por concepto de Servicios, el proveedor correspondiente envía o lleva personalmente la factura a CORPECOL.</p> <p>2. La Secretaria radica la factura en el formato de correspondencia recibida FO-CR-001.</p> <p>3. Posteriormente la Secretaria hace entrega de la factura al Director de Oficina.</p> <p>4. El Director de Oficina adjunta el soporte correspondiente de la factura, para entregarlo al Auxiliar Contable.</p> <p>5. El Auxiliar Contable realiza el desembolso del crédito por concepto de servicios, por transferencia o por cheque; según como lo autoricé el proveedor.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		<b>CAPITULO:1</b>	
<b>VI. VALIDACIÓN DEL SERVICIO</b>		<b>PÁGINA:15</b>	
		<b>DE: 17</b>	
<p>1. Los criterios definidos para la revisión y aprobación del servicio, están estipulados en este procedimiento.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>E. ANEXOS Y FORMATOS</b>			CAPITULO:1 PÁGINA:16 DE: 17
<p>1. Flujograma (Ver Anexo A)</p> <p>2. Solicitud de Crédito FO-CO-001(Ver Anexo B)</p> <p>3. Carta de instrucciones para diligenciar espacios en blanco del pagaré (Ver Anexo C)</p> <p>4. Pagaré (Ver Anexo D)</p> <p>5. Seguro de vida (Ver Anexo E)</p> <p>6. Formato Estudio de crédito FO-CO-002 (Ver Anexo F)</p> <p>7. Formato Relación de solicitudes de crédito FO-CO-003 (Ver Anexo G)</p> <p>8. Formato Correspondencia Recibida FO-CR-001(Ver Anexo H)</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>F. CONTROL DE CAMBIOS</b>			CAPITULO:1 PÁGINA:17 DE: 17
1. Formato Control de Cambios (Ver Anexo I)			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

**3.2. MANUAL DE CALIDAD**

<p><b>MANUAL DE CALIDAD CORPECOL</b></p> <p><b>DISEÑADO POR:</b></p> <p><b>JAQUELINE PEREZ LANZZIANO AUTOR DEL TRABAJO</b></p> <p><b>DR. JULIO ERNESTO HERRERA GERENTE CORPECOL</b></p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>CONTENIDO</b>			CAPITULO:1 PÁGINA:1 DE: 8
<p>1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>2. COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>3. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>4. INFORMACION GENERAL DEL FONDO DE EMPLEADOS CORPECOL</p> <p>4.1 Reseña Histórica</p> <p>4.2 Misión.</p> <p>4.3 Visión</p> <p>4.4 Estructura organizacional</p> <p>4.5 Clientes</p> <p>5. RESPONSABLES Y RECURSOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</p> <p>5.1 Responsabilidad y Auditorias</p> <p>5.2 Revisiones al Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>5.3 Recursos</p> <p>5.4 Comunicación.</p> <p>6. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</p> <p>6.1 Política de Calidad</p> <p>6.2 Objetivos de Calidad</p> <p>7. MAPA DE PROCESOS</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01



## 1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Servicio de Colocaciones

## 2. COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Trabajadores activos y pensionados de empresas del sector petrolero y energético de Colombia.

## 3. EXCLUSIONES

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

## 4. INFORMACIÓN GENERAL DE CORPECOL

### 4.1 Reseña Histórica

CORPECOL es una entidad sin ánimo de lucro, fundada el 17 de Octubre de 1.985, con Personería Jurídica Número 002488, otorgada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, sometida al control y vigilancia de la Superintendencia de Economía Solidaria.

El Fondo alcanzó gran número de asociados en los años inmediatamente siguientes a su fundación (1985), lo que le garantizó estabilidad en el sector solidario. El objetivo era crear un organismo que facilitara los medios a sus asociados para lograr bienestar, economía, ahorro, en la prestación de servicios y un adecuado manejo de su tiempo libre.

Dentro de los servicios ofrecidos por el Fondo, estaba el de financiar créditos con destino al turismo recreativo, asesorados siempre por una agencia de viajes.

ELABORADO POR

JAQUELINE PEREZ LANZZIANO

REVISADO POR:

APROBADO POR:

VERSIÓN: 01



Observando la regularidad de este tipo de crédito, se pensó en la posibilidad de tener dentro de las instalaciones un equipo de trabajo en el área turística, lo que llevo a que en el mes de Noviembre de 1.998 se creara la agencia de viajes llamada "CORFITOURS Viajes y Turismo"

Con el fin de lograr una mayor cobertura y un servicio oportuno, la entidad decide en el 2.001 realizar una de las más grandes negociaciones en su historia. La alianza entre "Corpecol" y " Turismo Internacional" de Cúcuta da vida a una nueva empresa llamada ALIANZA INTERNACIONAL-TURISMO CON TODO S.A., la cual en la actualidad esta funcionando con ocho (8) sucursales ubicadas en los principales distritos del sector petrolero; Bogotá, Barrancabermeja, Cúcuta, Bucaramanga y Cartagena, y de la cual Corpecol fue dueño del 67.5%

Por otro lado, según Asamblea General realizada el 13 de Octubre de 2.001, se aprobó la Reforma de Estatutos y la Transformación de la entidad a Fondo de Empleados, evento que trae cambios favorables para los asociados, tales como:

- Contar con una empresa sólida y estructurada
- Acceder a un amplio portafolio de servicios a través de financiaciones con tasas competitivas.
- Beneficiarse de un rendimiento anual por los ahorros permanentes

ELABORADO POR  
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO

REVISADO POR:

APROBADO POR:

VERSIÓN: 01



- Utilizar los fondos permanentes de carácter patrimonial creados para desarrollar actividades de educación, bienestar social y solidaridad a partir del año 2003
- Participar en eventos culturales de promoción y desarrollo personal.”

El crecimiento de la empresa en los últimos años posiciona a CORPECOL, como uno de los mejores fondos de empleados en el sector petrolero, al ampliar el vínculo de asociación a todos los funcionarios de ECOPEPETROL y a otras empresas del sector petrolero.

Actualmente CORPECOL tiene cobertura a nivel nacional en las ciudades de Barrancabermeja, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta y su sede principal se encuentra en la ciudad de Bogota.

Sede Principal: Calle 37 N° 8-43 Piso 3 Bogota.

Barrancabermeja: Ecopetrol, Of. 25 de Agosto Edificio 4.

Bucaramanga: Instituto Colombiano del Petróleo. Km. 7 vía Piedecuesta.

Cartagena: Ecopetrol, KM. 10 vía Mamonal.

Cúcuta: Av. 0 N° 11-30 Local 225-E Centro Comercial Bulevar.

#### 4.2 Misión

**CORPECOL**, fundamentado en principio solidario y respetando el marco jurídico previsto por sus fundadores, se compromete a satisfacer los intereses de los asociados en todo el país por medio de la prestación de múltiples productos y servicios que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida.

ELABORADO POR

JAQUELINE PEREZ LANZZIANO

REVISADO POR:

APROBADO POR:

VERSIÓN: 01



### **4.3 Visión**

**CORPECOL**, una empresa reconocida como uno de los mejores fondos del sector de los hidrocarburos, facilitador, gestor y creador permanente de formas socioeconómicas que respondan al fortalecimiento, desarrollo y sostenimiento de servicios y productos en consonancia con las necesidades de los asociados en aspectos tales como el consumo, turismo, recreación, cultura y el bienestar en general; que contribuyan a elevar el nivel de vida de sus asociados, capaz de satisfacer eficazmente las necesidades de los clientes para poder transformarnos en verdaderos líderes del sector.

### **4.4 Estructura Organizacional**

- Asamblea general de delegados
- Comité de apelaciones
- Comité de control social
- Revisor fiscal
- Junta directiva
- Planta de personal

### **4.5 Clientes**

Todos los trabajadores activos y pensionados de empresas del sector petrolero y energético de Colombia.

ELABORADO POR

JAQUELINE PEREZ LANZIANO

REVISADO POR:

APROBADO POR:

VERSIÓN: 01



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

### 5.1. Responsabilidad y autoridad.

El responsable de la dirección para el Sistema de Gestión de Calidad será designado por la Junta Directiva y tendrá las siguientes responsabilidades con independencia de su cargo:

- Verificar que los procesos se establezcan, implementen y mantengan.
- Reportar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

### 5.2. Revisiones al Sistema de Gestión de calidad

El Sistema de Gestión de Calidad se revisara de forma trimestral, con el fin de evaluar el desempeño y poder realizar las acciones de mejora necesarias, logrando la satisfacción de los asociados y la mejora continua de la organización.

### 5.3. Recursos

Corpecol asignara todos los recursos necesarios y adecuados para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, como lo son infraestructura, recursos económicos y recursos humanos.

### 5.4. Comunicación

Para garantizar el buen manejo y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, se realizaran reuniones y capacitaciones periódicas.

ELABORADO POR

JAQUELINE PEREZ LANZZIANO

REVISADO POR:

APROBADO POR:

VERSIÓN: 01



## **6. PLANIFICACION ESTRATEGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

### **6.1. Política de Calidad**

La Política de Calidad esta enfocada a satisfacer las necesidades y expectativas de los asociados, ofreciendo una variedad de servicios confiables y competitivos mediante el Sistema de Gestión de Calidad.

### **6.2. Objetivos de Calidad**

CORPECOL plantea los siguientes objetivos de calidad:

- Mantener e incrementar la base social
- Fomentar el sentido de pertenencia hacia Corpecol por parte de los Asociados y sus familias
- Depurar y consolidar los estados financieros de Corpecol
- Promover el desarrollo del talento humano
- Mejorar los procesos administrativos, operativos y comerciales
- Promocionar y desarrollar programas turísticos, de recreación y cultura para el asociado y su familia.

ELABORADO POR  
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO

REVISADO POR:

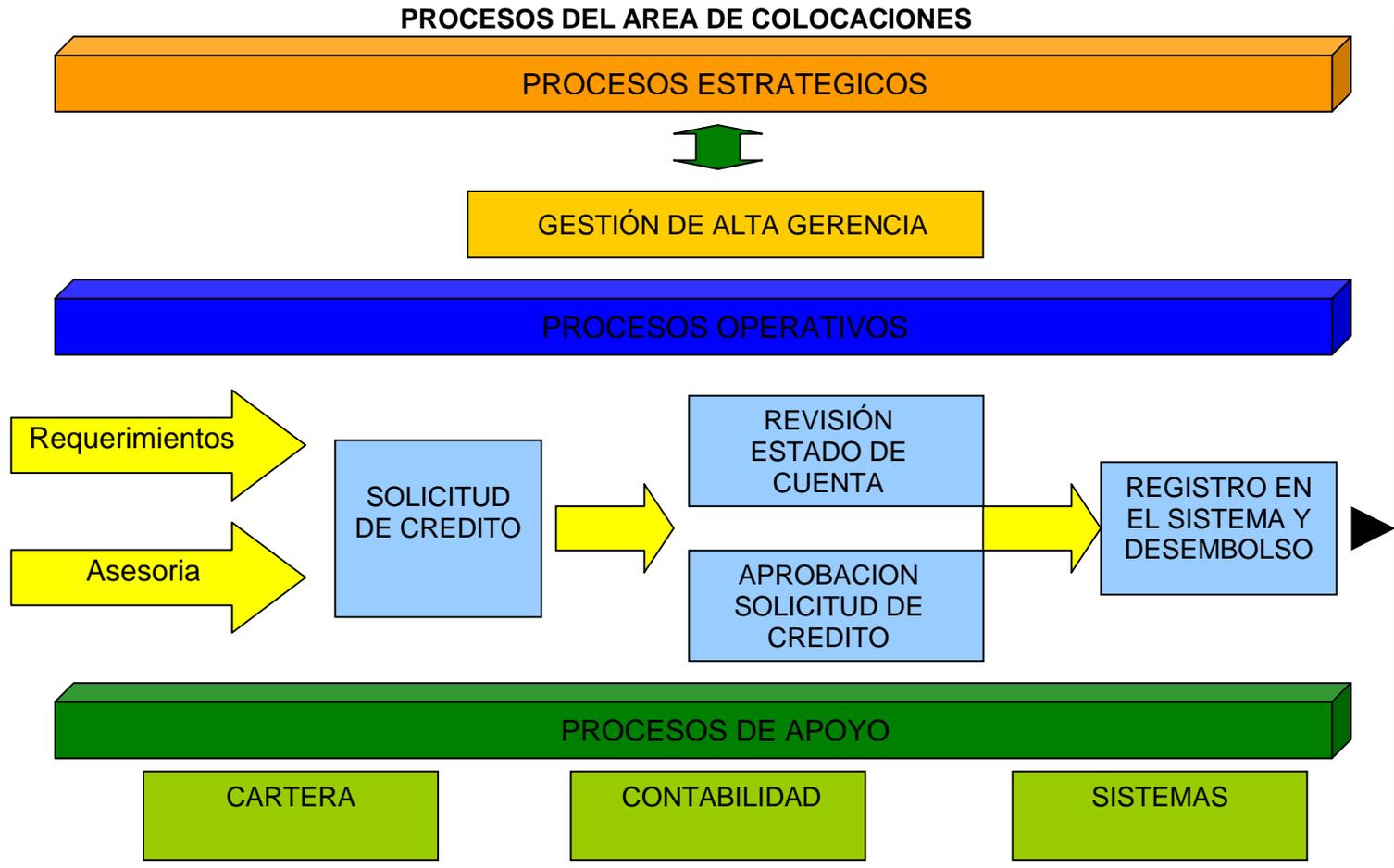
APROBADO POR:

VERSIÓN: 01





ASOCIADOS



### **3.3. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS**

## **PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS CORPECOL**

**DISEÑADO POR:**

**JAQUELINE PEREZ LANZZIANO  
AUTOR DEL TRABAJO**

**DR. JULIO ERNESTO HERRERA  
GERENTE CORPECOL**

ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
--	---------------	---------------	-------------

<b>CONTENIDO</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:1 DE: 10	
<p>A. GENERALIDADES</p> <p>1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>2. VOCABULARIO</p> <p>B. OBJETIVOS</p> <p>1.OBJETIVO GENERAL</p> <p>2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>C. ALCANCE</p> <p>D. DESCRIPCION DEL DOCUMENTO</p> <p>I. PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS</p> <p>II. PROCESO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS</p> <p>E. FORMATO CONTROL DE CAMBIOS</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>A. GENERALIDADES</b>			CAPITULO:1 PÁGINA:2 DE: 10
<p>1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001</p> <p>2. VOCABULARIO</p> <p>Copia no controlada Documento que carece de aprobación.</p> <p>Documento: Datos que poseen significados y su medio de soporte.</p> <p>Documento vigente: Documento revisado y aprobado.</p> <p>Flujograma: Presentación simbólica de un procedimiento.</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>B. OBJETIVOS.</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:3 DE: 10	
<p>1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer los mecanismos para la elaboración, revisión, aprobación, actualización de documentos, control de cambios y documentos obsoletos, del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>2. OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijar parámetros para la revisión, adecuación, aprobación de documentos antes de su emisión.</li> <li>• Garantizar la identificación de los cambios que se realizan en los documentos y vigencia de los mismos.</li> <li>• Identificar los controles en los documentos internos y externos</li> </ul>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>C. ALCANCE</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:4 DE: 10	
<p>Este procedimiento aplica en el Control de documentos internos y externos, utilizados para la apropiada prestación del servicio de Colocaciones en CORPECOL.</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>D. DESCRIPCION DEL DOCUMENTO</b>		<b>CAPITULO:1</b>	
<b>I. PRESENTACION DE LOS DOCUMENTOS</b>		<b>PÁGINA:5</b>	
		<b>DE: 10</b>	
<p><b>1. PRESENTACION DE LOS DOCUMENTOS</b></p> <p>Aplica para los manuales y procedimientos.</p> <p><b>2. ENCABEZADO:</b> Todos los documentos deben tener en su encabezado el logotipo del fondo en la parte superior izquierda del mismo, al igual se debe hacer referencia al tipo del documento en la parte superior derecha del documento.</p> <p><b>3. PIÉ DE PÁGINA:</b> Esta compuesto por (4) columnas en las cuales se visualiza:</p> <p><b>3.1 Elaborado por:</b> Nombre y cargo de la persona autorizada para elaborar el documento.</p> <p><b>3.2 Revisado por:</b> Nombre y cargo de las personas que revisan y validan la procedencia y contenido del documento, se registra la fecha de revisión.</p> <p><b>3.3 Aprobado por:</b> Nombre completo, cargo y fecha de aprobación del Gerente General, el cual aprueba el contenido del documento.</p> <p><b>3.4 Versión:</b> Consecutivo de las versiones realizadas, según cambios realizados.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCION DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>I. PRESENTACION DE LOS DOCUMENTOS</b>		PÁGINA:6	
		DE: 10	
<p><b>4. ESTRUCTURA Y CREACIÓN DE LOS DOCUMENTOS:</b></p> <p>4.1 Portada: La portada debe contener en la parte superior izquierda de la hoja el logotipo de CORPECOL, en el extremo inferior el pie de página y en el centro el nombre del documento.</p> <p>4.2 Tabla de contenido</p> <p>4.3 Generalidades: Compuesto por documentos de referencia y vocabulario</p> <p>4.4 Objetivos: Generales y específicos</p> <p>4.5 Alcance: Hace referencia a las Dependencias o procesos afectados por la implementación del documento.</p> <p>4.6 Contenido del documento: Se puede usar tablas en forma descriptiva para detallar el contenido del documento o solo texto.</p> <p>4.7 Anexos: Se deben poner al final de documento y se debe especificar su nombre.</p> <p>4.8 Formato control de cambios: En el debe ir la descripción del cambio, la persona que lo solicita y la fecha, esté debe ir ubicado al final del documento.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCION DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>II. PROCESO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		PÁGINA:7	
DE: 10			
<b>1. CONTROL DE DOCUMENTOS</b>			
<p>El Director del Sistema de Gestión de Calidad es el encargado de ejercer el control de todos los documentos del Fondo.</p>			
<b>2. APROBACION DE DOCUMENTOS</b>			
<p>La aprobación de los Documentos se realiza por el Gerente, firmando sobre el sello respectivo y en cambios o definición de Políticas o direccionamiento Estratégico por la Junta Directiva, mediante acta.</p>			
<b>3. REGISTRO Y ARCHIVO DE LOS DOCUMENTOS</b>			
<p>Todas las dependencias del Fondo, deben tener una copia de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad con el sello de “Documento Vigente”. El Director del Sistema de Gestión de Calidad debe guardar en medio magnético todos los documentos que se vayan creando, actualizando o modificando.</p>			
<b>4. MODIFICACIONES O IMPLEMENTACIONES A DOCUMENTOS VIGENTES</b>			
<p>Para realizar modificaciones o implementaciones a los documentos vigentes, se debe tener la aprobación de la Gerencia, posteriormente se debe diligenciar el formato de Control de Cambios.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCION DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>II. PROCESO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		PÁGINA:8	
		DE: 10	
<b>5. DOCUMENTOS OBSOLETOS</b>			
<p>Se conserva el último documento modificado con sello “obsoleto” y almacenado en carpeta específica para tal fin en el archivo del Fondo. Antes de hacer la distribución de la nueva versión se recogen las copias obsoletas de todas las Dependencias o se eliminan los archivos magnéticos del servidor, con el fin de tener la certeza de que siempre se mantiene la vigente. Adicionalmente Director del Sistema de Gestión de Calidad revisa mensualmente los equipos y la documentación que utilizan los diferentes procesos verificando que sean los vigentes y prevenir el uso no intencional de los mismos, dejando evidencia de dicha revisión.</p>			
<b>6. DOCUMENTOS EXTERNOS</b>			
<p>Incluye la normatividad reglamentaria, legal y documentos requeridos para el adecuado funcionamiento de los procesos y del Fondo. La actualización y control de estos documentos lo ejerce el Director de Gestión de Calidad.</p>			
<b>7. DOCUMENTOS ESPECIALES</b>			
<p>Incluye toda la reglamentación interna requerida para la adecuada operación de los procesos y el Fondo.</p> <p>La reglamentación interna es elaborada y actualizada por los diferentes comités del Fondo, por la Junta Directiva y la Gerencia.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCION DEL DOCUMENTO</b>		<b>CAPITULO:1</b>	
<b>II. PROCESO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>PÁGINA:9</b>	
		<b>DE: 10</b>	
<p>La aprobación de los mismos es realizada por la Junta Directiva mediante acuerdo o por la Gerencia según la pertinencia del caso. La aprobación de los estatutos es de competencia exclusiva de la Asamblea General de Delegados.</p> <p>Los documentos especiales tienen su respectivo Logotipo del Fondo, la fecha de vigencia y la versión como la misma fecha de aprobación del documento.</p> <p><b>8. SEGUIMIENTO DE CONTROL A DOCUMENTOS</b></p> <p>Cada año o cuando se requiera se revisan los manuales de procedimientos, con el fin de mantener vigente la información.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>E. FORMATO CONTROL DE CAMBIOS</b>			CAPITULO:1 PÁGINA:10 DE: 10
<p>1. Formato Control de Cambios (Ver Anexo I)</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

### 3.4. PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

**PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS  
CORPECOL**

**DISEÑADO POR:**

**JAQUELINE PEREZ LANZZIANO  
AUTOR DEL TRABAJO**

**DR. JULIO ERNESTO HERRERA  
GERENTE CORPECOL**

ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
--	---------------	---------------	-------------

<b>CONTENIDO</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:1 DE: 9	
<p>A. GENERALIDADES</p> <p>    1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>    2. VOCABULARIO</p> <p>B. OBJETIVOS:</p> <p>    1.OBJETIVO GENERAL</p> <p>    2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>C. ALCANCE</p> <p>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</p> <p>    I. IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS</p> <p>    II. ALMACENAMIENTO</p> <p>    III. PROTECCIÓN DE LOS REGISTROS</p> <p>    IV. RECUPERACIÓN</p> <p>E. CONTROL DE CAMBIOS</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>A. GENERALIDADES</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:2 DE: 9	
<p>1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>Ley 594 del 2000 NTC ISO 9000:2000</p> <p>2. VOCABULARIO</p> <p>Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.</p> <p>Archivo de gestión: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa</p> <p>Archivo central: Documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión del Fondo, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.</p> <p>Archivo histórico: Documentos de archivo de conservación permanente.</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>B. OBJETIVOS</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:3 DE: 9	
<p>1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento y la protección de los registros internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad en CORPECOL.</p> <p>2. OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la correcta identificación de los registros.</li> <li>• Mejorar la forma de organización y recuperación de los registros.</li> <li>• Proporcionar el cuidado adecuado para el almacenamiento de los documentos y registros.</li> <li>• Garantizar la óptima transferencia de los registros.</li> <li>• Optimizar el espacio y recursos económicos.</li> </ul>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>C. ALCANCE</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:4 DE: 9	
<p>Este procedimiento aplica para el tratamiento de los registros del Fondo de Empleados “CORPECOL”.</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSION: 01

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS</b>		PÁGINA:5	
		DE: 9	
<p>1. Los registros se identifican mediante el diligenciamiento adecuado que contenga como mínimo la siguiente información: Logotipo del Fondo, Nombre del Registro, Fecha expedición o vigencia, nombre de la dependencia o persona quien diligencia, información contenida claramente legible.</p> <p>2. Identificación de los Archivos:</p> <p>2.1 Las AZ se marcan en el lomo con el Logo del Fondo, nombre del registro almacenado, código si lo tiene o de lo contrario el inicial de su proceso, acceso (restringido para aquellos registros que pueden ser consultados siempre y cuando sea autorizado por el dueño del proceso y de acceso normal cuando no tienen restricciones de consulta), año y consecutivo.</p> <p>2.2 Las carpetas que contengan registros de calidad, van a estar identificadas con el nombre del registro y periodo de almacenamiento.</p> <p>2.3 Las carpetas de hojas de vida de los asociados van a estar identificadas con un marbete de color amarillo.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>II. ALMACENAMIENTO</b>		PÁGINA:6	
		DE: 9	
<p>1. Para el almacenamiento de registros físicos, se cuenta con un lugar destinado específicamente para las hojas de vida de Asociados con las condiciones adecuadas para la protección de la información (Libre de humedad, buenos espacios de almacenamiento, acceso de seguridad restringido).</p> <p>2. Las formas de almacenamiento, son por número consecutivo y de acuerdo con la necesidad específica del área o proceso, esto con el fin acceder fácilmente a la consulta y ubicación del registro. También se cuenta con una bóveda para el almacenamiento de los documentos.</p> <p>3. Para el almacenamiento de registros en el archivo central se cuenta con el espacio destinado libre de humedad, se archivan sobre estantes o estibas como protección contra inundaciones, se aseguran bajo llave para prevenir pérdidas de los registros.</p> <p>4. Para el almacenamiento de registros magnéticos se utilizan accesos restringidos o compartidos para su consulta en la red de CORPECOL.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		<b>CAPITULO:1</b>	
<b>III. PROTECCIÓN DE LOS REGISTROS</b>		<b>PÁGINA:7</b>	
		<b>DE: 9</b>	
<p>1. Para los registros físicos, de acuerdo al acceso específico del registro, se contará con una persona responsable en el área o proceso, encargado del almacenamiento oportuno, verificación de la información y control a préstamo de estos registros. Esto con el fin de asegurar la conservación de los registros.</p> <p>2. Todos los registros deben diligenciar en tinta para prevenir pérdida de información y deben estar libres de tachones.</p> <p>3. En relación con los registros magnéticos, cada usuario posee una clave de acceso a los mismos y puede a través de la red compartir o no la información dependiendo del nivel de confidencialidad de la misma.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		<b>CAPITULO:1</b>	
<b>IV. RECUPERACIÓN</b>		<b>PÁGINA:8</b>	
		<b>DE: 9</b>	
<p>1. Para los registros magnéticos, la recuperación de la información se realiza a través de backups los cuales se ejecutan semanalmente por el usuario de cada equipo y se almacena en medio magnético.</p> <p>2. Para los registros físicos se cuenta con la revisión de la información durante el diligenciamiento de los registros por el cargo establecido en el procedimiento operativo con el fin de prevenir la pérdida de información y en caso de inconsistencias o falta de información, corregir o completar oportunamente.</p> <p>3. Para los registros externos, su recuperación se lleva a cabo en caso de pérdida por el responsable del registro, a la entidad, proveedor o parte interesada.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>E. CONTROL DE CAMBIOS</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:9 DE: 9	
<p>1. Formato control de cambios (Ver Anexo I)</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

### 3.5. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

**PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD  
CORPECOL**

**DISEÑADO POR:**

**JAQUELINE PEREZ LANZZIANO  
AUTOR DEL TRABAJO**

**DR. JULIO ERNESTO HERRERA  
GERENTE CORPECOL**

ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSION: 01
--	---------------	---------------	-------------

<b>CONTENIDO</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:1 DE: 9	
<p>A. GENERALIDADES</p> <p>    1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>    2. VOCABULARIO</p> <p>B. OBJETIVOS:</p> <p>    1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>    2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>C. ALCANCE</p> <p>D. DESCRIPCION DEL DOCUMENTO</p> <p>I. PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE AUDITORIAS</p> <p>II. REALIZACION DE LA AUDITORIA</p> <p>E. ANEXOS Y FORMATOS</p> <p>F. CONTROL DE CAMBIOS</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>A. GENERALIDADES</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:2 DE: 9	
<p>1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000 Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 19011</p> <p>2. VOCABULARIO</p> <p>Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>Alcance de la Auditoria: Extensión y límites de la auditoria.</p> <p>Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva.</p> <p>Conclusiones de la Auditoria: Resultado de una auditoria que proporciona el auditor o equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria.</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>B. OBJETIVOS</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:3 DE: 9	
<p>1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos establecidos por la Corporación Fondo de Empleados de la Industria Petrolera Colombiana “CORPECOL” y los de la norma NTC ISO 9001:2000.</p> <p>2. OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las fortalezas y debilidades del sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Detectar oportunidades para la mejora continua.</li> <li>• Verificar la capacidad de los procesos para cumplir con los requisitos.</li> </ul>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>C. ALCANCE</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:4 DE: 9	
<p>Este procedimiento aplica para todos los procesos que intervienen en la prestación del servicio de colocaciones del Fondo de Empleados "CORPECOL".</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>I. PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE AUDITORIAS</b>		PÁGINA:5	
		DE: 9	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Director del Sistema de Gestión de Calidad, establecerá los objetivos y amplitud de la auditoria para dirigir la planificación y realización del mismo, teniendo en cuenta las prioridades de la Alta Gerencia.</li> <li>2. El Gerente General junto con el Director del Sistema de Gestión de Calidad, seleccionaran a un Auditor; el Auditor podrá ser trabajador del Fondo de Empleados o personal externo contratado para tal fin.</li> <li>3. El Director del Sistema de Gestión de Calidad definirá el calendario de auditorias anual, por lo cual debe elaborar el formato de “Programa de Auditorias” FO-AI-001.</li> <li>4. El Director del Sistema de Gestión de Calidad junto con el Gerente General de CORPECOL, elaborar un Plan de Auditoria, en el cual se especificara la fecha, hora, proceso a auditar, auditado y auditor.</li> </ol>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>II. REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA</b>		PÁGINA:6	
		DE: 9	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Director del Sistema de Gestión de Calidad entregara al Auditor el Plan de Auditoria realizado con el Gerente.</li> <li>2. El Director del Sistema de Gestión de Calidad realiza una reunión de apertura de la auditoria, con el personal de los procesos correspondientes a auditar, con el fin de realizar una presentación de los objetivos, alcance, criterio y plan de auditoria.</li> <li>3. Realizada la auditoria, el equipo auditor (Director del Sistema de Gestión de Calidad y Auditor), inician la auditoria; recopilando y verificando la información suministrada el dueño del proceso.</li> <li>4. El Director del Sistema de Gestión de Calidad junto con el Auditor se reúnen para acordar las conclusiones, teniendo en cuenta la información recopilada y la verificación de la misma.</li> <li>5. Después de acordar las conclusiones, el equipo auditor reúne nuevamente al personal, con el fin de dar a conocer los resultados de la auditoria.</li> <li>6. Posteriormente el Director del Sistema de Gestión de Calidad prepara el informe, diligenciando el formato "Informe de Auditoria" FO-AI-002.</li> <li>7. Luego de diligenciar el formato FO-AI-002, el Director del Sistema de Gestión de Calidad entrega el formato y los soportes correspondientes de la auditoria al Gerente General.</li> </ol>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		<b>CAPITULO:1</b>	
<b>II. REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA</b>		<b>PÁGINA:7</b>	
		<b>DE: 9</b>	
<p>8. El Director del Sistema de Gestión de Calidad realiza seguimiento al tratamiento de las no conformidades mediante el formato “Control del Servicio No Conforme” FO-NC-001.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>E. ANEXOS Y FORMATOS.</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:8 DE: 9	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formato de Programa de Auditorias FO-AI-001. (Ver Anexo J)</li> <li>2. Formato Informe de Auditoria FO-AI-002 (Ver Anexo K)</li> <li>3. Formato Control del Servicio No Conforme FO-NC-001.(Ver Anexo L)</li> </ol>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>F. CONTROL DE CAMBIOS</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:9 DE: 9	
1. Formato Control de Cambios.(Ver Anexo I)			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

### 3.6. PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

**PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME  
CORPECOL**

**DISEÑADO POR:**

**JAQUELINE PEREZ LANZZIANO  
AUTOR DEL TRABAJO**

**DR. JULIO ERNESTO HERRERA  
GERENTE CORPECOL**

ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
--	---------------	---------------	-------------

<b>CONTENIDO</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:1 DE: 8	
<p>A. GENERALIDADES</p> <p>    1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>    2. VOCABULARIO</p> <p>B. OBJETIVOS:</p> <p>    1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>    2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>C. ALCANCE</p> <p>D. DESCRIPCION DEL DOCUMENTO</p> <p>    I. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME</p> <p>    II. ACTIVIDADES PARA EL SERVICIO NO CONFORME</p> <p>E. ANEXOS Y FORMATOS</p> <p>F. CONTROL DE CAMBIOS</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>A. GENERALIDADES</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:2 DE: 8	
<p>1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000</p> <p>2. VOCABULARIO</p> <p>Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa del incumplimiento de un requisito, detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>Corrección: Acción tomada para eliminar un incumplimiento de un requisito detectado.</p> <p>No conformidad: Incumplimiento de un requisito.</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>B. OBJETIVOS</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:3 DE: 8	
<p>1 OBJETIVO GENERAL</p> <p>Asegurar que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle en el menor tiempo posible, para prevenir su uso o entrega no intencional.</p> <p>2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.</li> <li>• Establecer acciones necesarias para eliminar la no conformidad detectada.</li> </ul>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>C. ALCANCE</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:4 DE: 8	
<p>Este procedimiento aplica para la identificación y control del servicio no conforme en la prestación del servicio de colocaciones en el Fondo de Empleados “CORPECOL”.</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

D. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO I. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME		CAPITULO:1 PÁGINA:5 DE: 8	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TRATAMIENTO</b>	<b>AUTORIDAD RESPONSABLE</b>	
Efectuar los desembolsos de los créditos sin cumplir con los requisitos exigidos en el Reglamento de Crédito.	<b>Acción correctiva:</b> Cuando se presente la prestación del servicio no conforme en forma reiterativa.	Director Oficina	
Incumplimiento de los tiempos de entrega para el desembolso de los créditos.	<b>Corrección:</b> Llamar al asociado y comentarle los inconvenientes presentados, establecer nueva fecha de entrega. <b>Acción correctiva:</b> Cuando es repetitiva la prestación del servicio no conforme	Director Oficina	
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

D. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO I. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME		CAPITULO:1 PÁGINA:6 DE: 8	
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	AUTORIDAD RESPONSABLE	
Omisión de novedades en los descuentos por nomina al asociado.	<p><b>Corrección:</b> Cuando se aplica novedad por mayor valor se efectuará la devolución del valor correspondiente y si es por menor valor se envía nuevamente novedad a la empresa correspondiente.</p> <p><b>Acción correctiva:</b> Cuando se presenta la prestación del servicio no conforme repetitivamente.</p>	Jefe de Cartera Nacional	
Reportes errados a centrales de riesgos.	<p><b>Corrección:</b> Se envía reporte de novedad a Datacredito con la observación correspondiente.</p> <p><b>Acción Correctiva:</b> Cuando se presenta la prestación del servicio no conforme repetitivamente.</p>	Jefe de Cartera Nacional	
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>D. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>II. ACTIVIDADES PARA EL SERVICIO NO CONFORME</b>		PÁGINA:7	
		DE: 8	
<p>1. Se tomaran acciones correctivas cuando el Servicio No conforme impacte el bienestar del asociado.</p> <p>2. Con base en las tablas relacionadas anteriormente, se lleva a cabo durante la prestación del servicio la identificación puntual de la No Conformidad, dejando registro en el formato “Control del servicio No Conforme” FO-NC-001, donde se consigna las acciones tomadas de acuerdo con el tratamiento requerido según el caso y la persona responsable.</p> <p>3. Los dueños de los procesos de Colocaciones hacen llegar mensualmente al Director del Sistema de Gestión de Calidad, la carpeta de registro del formato “Acciones de Mejora” FO-NC-002 con los servicios no conformes detectados en CORPECOL y los reportes de los mismos en FO-NC-001 cuando sea necesario.</p> <p>4. El Director del Sistema de Gestión de Calidad, realiza seguimiento mensual de acuerdo con la información registrada; de manera que se asegure la toma de acciones adecuadas y oportunas. Verificando la conformidad del servicio con los requisitos, colocando sus observaciones en la casilla de seguimiento en el formato FO-NC-002 o determinando el cierre del servicio no conforme si es necesario</p> <p>5. Mensualmente el Director del Sistema de Gestión de Calidad, remite el informe a la Gerencia de los seguimientos efectuados a las no conformidades.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>E. ANEXOS Y FORMATOS</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:8 DE: 8	
<p>1. Control del Servicio No Conforme FO-NC-001 (Ver Anexo L)</p> <p>2. Acciones de Mejora FO-NC-002 (Ver Anexo M)</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

### **3.7. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**

**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS  
CORPECOL**

**DISEÑADO POR:**

**JAQUELINE PEREZ LANZZIANO  
AUTOR DEL TRABAJO**

**DR. JULIO ERNESTO HERRERA  
GERENTE CORPECOL**

ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
--	---------------	---------------	-------------

<b>CONTENIDO</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:1 DE: 12	
<p>A. GENERALIDADES</p> <p>    1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>    2. VOCABULARIO</p> <p>B. OBJETIVOS:</p> <p>    1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>    2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>C. ALCANCE</p> <p>D. DESCRIPCION DEL DOCUMENTO</p> <p>    I. FUENTES QUE GENERAN ACCIONES CORRECTIVAS</p> <p>    II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS</p> <p>    III. FUENTES QUE GENERAN ACCIONES PREVENTIVAS</p> <p>    IV. DESCRIPCION DEL PROCESO DE ACCIONES PREVENTIVAS</p> <p>    V. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE NO CONFORMIDADES</p> <p>    VI. CONTROL AL ESTADO DE NO CONFORMIDADES</p> <p>E. ANEXOS Y FORMATOS</p> <p>F. CONTROL DE CAMBIOS</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>A. GENERALIDADES</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:2 DE: 12	
<p>1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000</p> <p>2. VOCABULARIO</p> <p>Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>No conformidad: Incumplimiento de un requisito.</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>B. OBJETIVOS</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:3 DE: 12	
<p>1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante la aplicación eficaz de las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>2. OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar la causa de no conformidades para prevenir que ocurran o que vuelvan a ocurrir.</li> <li>• Registrar los resultados de las acciones correctivas y preventivas que se toman en CORPECOL</li> <li>• Realizar el control al estado de las no conformidades</li> <li>• Hacer seguimiento de las acciones tomadas</li> </ul>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>C. ALCANCE</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:4 DE: 12	
<p>Este procedimiento aplica para todas las acciones correctivas y preventivas del servicio de colocaciones en el Fondo de Empleados "CORPECOL"</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>I. FUENTES QUE GENERAN ACCIONES CORRECTIVAS</b>		PÁGINA:5	
		DE: 12	
<p>1. Fuentes que generan acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de los requisitos: Los de servicio, del cliente, los de la organización y los legales y reglamentarios.</li> <li>• Quejas y reclamos de los asociados.</li> <li>• Identificación de productos y servicios no conformes.</li> <li>• Análisis de datos.</li> <li>• Auditorias de control interno.</li> <li>• Auditorias del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Revisión gerencial (Teniendo en cuenta los informes del revisor fiscal).</li> </ul>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS.</b>		PÁGINA:6	
		DE: 12	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para la toma de acciones correctivas, los dueños de procesos, cualquier funcionario de Fondo de Empleados o parte externa involucrada, identificarán la no conformidad por las fuentes respectivas.</li> <li>2. El dueño de proceso o el Director del Sistema de Gestión de Calidad, registraran las no conformidades mediante el formato “Control del Servicio No Conforme” FO-NC-001.</li> <li>3. Una vez registrada la no conformidad en el formato FO-NC-001, el proceso correspondiente analizara las causas de la no conformidad.</li> <li>4. El proceso correspondiente se reunirá con el Director del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de eliminar la causa que genera la No Conformidad.</li> <li>5. Por ultimo se determinara y establecerán acciones correctivas, determinando la fecha y el responsable en el formato FO-NC-001.</li> </ol>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>			CAPITULO:1
<b>III. FUENTES QUE GENERAN ACCIONES PREVENTIVAS</b>			PÁGINA:7 DE: 12
<p>1. Fuentes que generan acciones preventivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de datos.</li> <li>• Identificación de debilidades en los procesos que no sean incumplimientos reales.</li> <li>• Cambios en la organización.</li> <li>• Identificación de riesgos.</li> <li>• Seguimiento gerencial.</li> <li>• Comité de calidad.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> </ul>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ACCION PREVENTIVA</b>		PÁGINA:8	
		DE: 12	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para la toma de acciones preventivas, los dueños de procesos, cualquier funcionario de Fondo de Empleados o parte externa involucrada, identificaran la no conformidad por las fuentes respectivas.</li> <li>2. El dueño de proceso o el Director del Sistema de Gestión de Calidad, registraran las no conformidades mediante el formato “Control del Servicio No Conforme” FO-NC-001.</li> <li>3. Una vez registrada la no conformidad en el formato FO-NC-001, el proceso correspondiente analizara las causas de la no conformidad.</li> <li>4. El proceso correspondiente se reunirá con el Director del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de eliminar la causa que genera la No Conformidad.</li> <li>5. Por ultimo se determinara y establecerán acciones preventivas, determinando la fecha y el responsable en el formato FO-NC-001.</li> </ol>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		CAPITULO:1	
<b>V. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE NO CONFORMIDADES</b>		PÁGINA:9	
		DE: 12	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Director del Sistema de Gestión de Calidad, realizara el seguimiento correspondiente al tratamiento de la no conformidad mensualmente.</li> <li>2. Se revisara que a cada no conformidad se le haya realizado el análisis respectivo y que la causa identificada sea concordante con la no conformidad generada.</li> <li>3. Se registraran las observaciones hechas en el formato FO-NC-001, de acuerdo al cumplimiento las acciones establecidas y propuestas.</li> <li>4. Si las acciones son eficaces para eliminar la causa de la no conformidad, el Director del Sistema de Gestión de Calidad, según las evidencias mostradas procederá a cerrarla, llenando el espacio correspondiente, en el formato FO-NC-001.</li> </ol>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>D. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>		<b>CAPITULO:1</b>	
<b>VI. CONTROL AL ESTADO DE NO CONFORMIDADES</b>		<b>PÁGINA:10</b>	
		<b>DE: 12</b>	
<p>1. Al final de cada mes, los dueños de procesos, suministrarán la carpeta que contiene las no conformidades al Director del Sistema de Gestión de Calidad, registrando su estado en el formato “Control al Estado de No Conformidades” FO-CP-001, el cual servirá de soporte a la hora de la revisión Gerencial.</p> <p>2. Una vez se realice el inventario, las no conformidades cerradas, serán archivadas.</p>			
ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01
JAQUELINE PEREZ LANZZIANO			

<b>E. ANEXOS Y FORMATOS</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:11 DE: 12	
<p>1. Control del Servicio No Conforme FO-NC-001(Ver Anexo L)</p> <p>2. Control al Estado de No conformidades FO-CP-001(Ver Anexo N)</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

<b>F. CONTROL DE CAMBIOS</b>		CAPITULO:1 PÁGINA:12 DE: 12	
<p>1. Formato Control de Cambios (Ver Anexo I)</p>			
ELABORADO POR JAQUELINE PEREZ LANZZIANO	REVISADO POR:	APROBADO POR:	VERSIÓN: 01

## CONCLUSIONES

1. En la actualidad existe una alta y real necesidad de la aplicación de un manual de procedimientos, para el área de colocaciones el cual permita un desempeño real tanto laboral como organizacional-
2. Con la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, CORPECOL se convertirá en uno de los Fondos de Empleados con mayor credibilidad y confiabilidad para los trabajadores activos y pensionados del sector de la Industria Petrolera, puesto que garantizará el rápido y oportuno servicio de crédito.
3. El establecimiento del procedimiento de colocaciones, permitirá a CORPECOL, mantener en el tiempo la forma de llevar a cabo los procesos y actividades de dicho procedimiento, independiente de quien sea el responsable.
4. CORPECOL en su intención de prestarle el mejor servicio a los asociados, ha visto en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, la mejor herramienta para gestionar y evaluar el desempeño de los procesos y de los funcionarios, con el fin de detectar las falencias existentes para su respectiva corrección y de esta manera incrementar el grado de satisfacción de sus asociados, obteniendo así una ventaja competitiva frente a los otros Fondos de Empleados del sector de la Industria Petrolera.
5. El propósito de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, no es cumplir con una documentación requerida por la norma NTC ISI 9001:2000; todo este proceso lo que busca es la satisfacción del cliente, mediante la mejora continua en todos sus procedimientos.

## BIBLIOGRAFIA

ROJAS Oscar. Mi cartilla de economía solidaria. Colombia Editores Conarte Ltda 2005 p.32

ANALFE. Enlace Solidario. Colombia Consejo Editorial Agosto – Septiembre de 2006 p.5

CORPECOL. Portafolio de Servicios. CORPECOL. 2007

ICONTEC. ISO 9000:2000: Guía para las pequeñas empresas. Bogota ICONTEC 2001p.10.

CYGA. Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad. 2 Edición. Bogota CYGA 2006 p.18.

ICONTEC. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá ICONTEC 2006 p. ii

SALKIND, Neil. Métodos de investigación. Prentice Hall. México. 1999, p.11

BERNAL, Cesar Augusto. Metodología de la investigación para administración y economía. Prentice Hall. Colombia. 2000, p.173

SABINO, Carlos A. EL Proceso de la Investigación. Editorial El Cid. 1980, p. 96

CORPECOL. Informe asamblea general ordinaria por delegados. Bogota, Marzo 16 y 17 de 2007.

[www.fepep.com.co/noticias.asp?action=detail&article=105&category=.](http://www.fepep.com.co/noticias.asp?action=detail&article=105&category=)

[www.corpecol.com](http://www.corpecol.com)

[www.entrevistadetrabajo.com/Seccion2\\_Item.asp?Id\\_Prod\\_Serv=221&Id=32&Id\\_Sec=142](http://www.entrevistadetrabajo.com/Seccion2_Item.asp?Id_Prod_Serv=221&Id=32&Id_Sec=142)

## ANEXOS



**ANEXO B  
FORMATO SOLICITUD DE CREDITO FO-CO-001**



**CORPORACIÓN FONDO DE EMPELADOS DE LA INDUSTRIA PETROLERA COLOMBIANA (CORPECOL)**

**SOLICITUD DE CREDITO**

RADICACIÓN		
FECHA		
Ciudad		
N°		

DATOS DEL ASOCIADO			
NOMBRE DEL ASOCIADO (con nombre de segundo apellido, si lo tiene)		PROFESIÓN	ESTADO CIVIL
FECHA DE NACIMIENTO		FECHA DE NACIMIENTO	FECHA DE NACIMIENTO
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA		CÓDIGO	TALLERES DE SERVICIO
RELACIÓN LABORAL		MOTIVO DE LA SOLICITUD	
DIRECCIÓN RESIDENCIAL		FECHA DE CONTACTO	
CÓDIGO		ESTADO DE CONSERVACIÓN	

INFORMACIÓN DEL CREDITO			
TIPO DE CREDITO		FORMA DE PAGO	PERIODO DE PAGO
VALOR DEL CREDITO		FECHA DE VENCIMIENTO	
¿EL CREDITO ES PARA SERVICIOS DE LA EMPRESA?		FECHA DE EMISIÓN	

AUTORIZACIÓN PARA DESEMBOLO DEL CREDITO			
AUTORIZACIÓN PARA DESEMBOLO DEL CREDITO			
¿AUTORIZADO?			
¿TRANSFERENCIA ELECTRONICA?			
¿CÓDIGO DE BANCO?			
¿CÓDIGO DE CANTONAMIENTO?			
¿CÓDIGO DE CANTONAMIENTO?			

Este formato de solicitud de crédito es propiedad de la Corporación Fondo de Empleados de la Industria Petrolera Colombiana (CORPECOL). Se reserva el derecho de modificarlo sin previo aviso y sin responsabilidad alguna. La información contenida en este formato es confidencial y no debe ser divulgada a terceros. El solicitante garantiza que la información suministrada es verídica y completa. En caso de ser detectado algún fraude, el solicitante será responsable de las consecuencias legales. Este formato de solicitud de crédito es válido por un periodo de 30 días hábiles desde la fecha de emisión. Después de este periodo, el solicitante deberá volver a solicitar el crédito. Este formato de solicitud de crédito es válido para el uso interno de la Corporación Fondo de Empleados de la Industria Petrolera Colombiana (CORPECOL).

- DECLARACIONES DEL SOLICITANTE**
- RECEBO DE LA LEY 100 DE 1993 (LAW 100 OF 1993)
  - CONTINUACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL CON LA EMPRESA
  - CONTINUACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL
  - CONTINUACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

ESPACIO RESERVADO PARA CORPECOL			
FECHA		FECHA	
CÓDIGO		CÓDIGO	
CÓDIGO		CÓDIGO	
CÓDIGO		CÓDIGO	

CORPECOL

















**ANEXO K**  
**INFORME DE AUDITORIA FO-AI-002**



**CORPORACION FONDO DE EMPLEADOS  
DE LA INDUSTRIA PETROLERA COLOMBIANA  
CORPECOL**

**INFORME DE AUDITORIA**

	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 50%;"><b>FECHA</b></td><td style="width: 50%;"></td></tr><tr><td><b>CIUDAD</b></td><td></td></tr></table>	<b>FECHA</b>		<b>CIUDAD</b>	
<b>FECHA</b>					
<b>CIUDAD</b>					
<b>INFORME N°</b>	<b>PROCESO AUDITADO</b>				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>					
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>					
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>					
<b>PERSONAL ENTREVISTADO</b>					
1.					
2.					
<b>DOCUMENTOS ANALIZADOS</b>					
<b>ASPECTOS FAVORABLES</b>					
<b>NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS</b>					
<b>CONCLUSION GENERAL</b>					

**FO-AI-002**

**FIRMA DE QUIEN ELABORA:**

**FIRMA DE QUIEN REvisa**



**ANEXO M**  
**FORMATO ACCIONES DE MEJORA FO-NC-001**



**CORPORACION FONDO DE EMPLEADOS  
DE LA INDUSTRIA PETROLERA COLOMBIANA  
CORPECOL**

**FORMATO ACCIONES DE MEJORA FO-CO-002**

CIUDAD	FECHA	N°
PROCESO		RESPONSABLE

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:

IDENTIFICADA POR

ACCION O ACCIONES  
INMEDIATAS

SEGUIMIENTO (INDICAR LA FECHA DE REALIZACIÓN)

**FO-NC-002**



