

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

Tabla de contenido

1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1 EL COOPERATIVISMO.....	4
1.2 MARCO REGULATORIO.....	5
1.3 HISTORIA DE COOMEVA Y SUS EMPRESAS ALINEADAS	6
2. MODELO DE GESTIÓN	10
2.1. ELEMENTOS DEL SISTEMA	11
3. CONTENIDO	12
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	12
3.1. REQUISITOS GENERALES	12
3.2.1. Estructura de la documentación del Sistema de Gestión Calidad.....	14
3.2.2. Manual de Calidad.....	14
3.2.3. Control de los Documentos.....	16
3.2.4. Control de los Registros.....	16
4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	16
4.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	16
4.2. ENFOQUE AL ASOCIADO Y GRUPOS DE INTERES	17
4.3. POLITICA DE LA CALIDAD	18
4.4. PLANIFICACION	19
4.4.1. Objetivos de calidad.....	19
4.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	19
4.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	21
4.5.1. Responsabilidad y Autoridad	21
4.5.2. Representante de la Dirección	21
4.5.3. Comunicación Interna.....	22
4.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	22
4.6.1. Generalidades	22
4.6.2. Información para la Revisión.....	22
4.6.3. Resultados de la Revisión.....	23
5. GESTIÓN DE RECURSOS	23
5.1. PROVISIÓN DE RECURSOS	23
5.2. RECURSOS HUMANOS	24
5.2.1. GENERALIDADES	24
5.2.2. COMPETENCIA Y FORMACIÓN	24
5.3. INFRAESTRUCTURA	24
5.4. AMBIENTE DE TRABAJO	25
6.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO	25

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

6.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL ASOCIADO	26
6.2.2. <i>Revisión de los requisitos relacionados con el producto</i>	27
6.2.3. <i>Comunicación con el Asociado y grupos de interés.....</i>	27
6.3. DISEÑO Y DESARROLLO.....	28
6.3.1. <i>Planificación del Diseño y Desarrollo</i>	28
6.3.2. <i>Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo</i>	29
6.3.3. <i>Resultados del Diseño y Desarrollo.....</i>	29
6.3.4. <i>Revisión del Diseño y Desarrollo.....</i>	29
6.3.5. <i>Verificación del Diseño y Desarrollo.....</i>	29
6.3.6. <i>Validación del Diseño y Desarrollo.....</i>	29
6.3.7. <i>Control de cambios del diseño y desarrollo.....</i>	29
6.4. PROCESO DE COMPRAS.....	29
6.4.1. PROCESO DE COMPRAS	29
6.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	30
6.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	30
6.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO	30
6.5.1. <i>Control de la producción y de la prestación del servicio.....</i>	30
6.5.2. <i>Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</i>	30
6.5.3. <i>Identificación y trazabilidad</i>	31
6.5.4. <i>Propiedad del Asociado</i>	31
6.5.5. <i>Preservación del producto</i>	31
6.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	31
7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	31
7.1. GENERALIDADES.....	31
7.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	32
7.2.1. <i>Satisfacción del Asociado.....</i>	32
7.2.2. <i>Auditoría Interna.....</i>	32
7.2.3. <i>Seguimiento y medición de los procesos</i>	33
7.2.4. <i>Seguimiento y medición del producto o servicio</i>	34
7.3. CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME.....	34
7.4. ANÁLISIS DE DATOS.....	35
7.5. MEJORA	35
7.5.1. <i>Mejora Continua</i>	35
7.5.2. <i>Acciones Correctivas.....</i>	36
7.5.3. <i>Acciones Preventivas.....</i>	36

1. ASPECTOS GENERALES

Cooमेva es una organización cooperativa de profesionales y sus familias que se asocian para satisfacer necesidades comunes, mediante la producción y obtención de bienes y servicios y la generación de oportunidades para su desarrollo.



El 4 de marzo de 1964 se realiza la Asamblea constitutiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Médica del Valle Ltda., con la asistencia de 27 Médicos fundadores. El 23 de mayo del mismo año la Superintendencia Nacional de Cooperativas le concedía la personería jurídica con un capital social de \$6.600. Para ingresar a Cooमेva se requería ser médico, ejercer en el Valle del Cauca, asistir a tres reuniones de información cooperativa y ser aprobado por el Consejo de Administración.

Los grandes enseñanzas dejó la creación de **Cooमेva**: La primera tiene que ver con el cambio de rumbo que significó para el movimiento cooperativo el surgimiento de una organización constituida por profesionales, rompiendo el modelo que asignaba a las cooperativas una orientación hacia grupos obreros y de empleados; esta extensión a otros estratos sociales y económicos favorecería la apertura hacia una concepción más empresarial del proyecto cooperativo. La segunda, la importancia de la educación en la creación y desarrollo de las cooperativas como imperativo doctrinario y metodológico.

Cooमेva es una cooperativa multiactiva que se rige por la Ley 79 de 1988, marco legal de las cooperativas y por la Ley 454 de 1998, que determina el marco conceptual que regula la economía solidaria y la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa. Así mismo son determinantes en su actuar la Circular Básica Jurídica 007 de 2003 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, que regula el funcionamiento de las cooperativas en aspectos legales, y su Circular Básica Contable y Financiera 0013 de 2003 que regula aspectos técnicos, económicos y contables. Cada uno de sus negocios es vigilado por los organismos especializados pertinentes dependiendo de su actividad específica, tales como la Superintendencia Financiera y la Superintendencia de Salud.

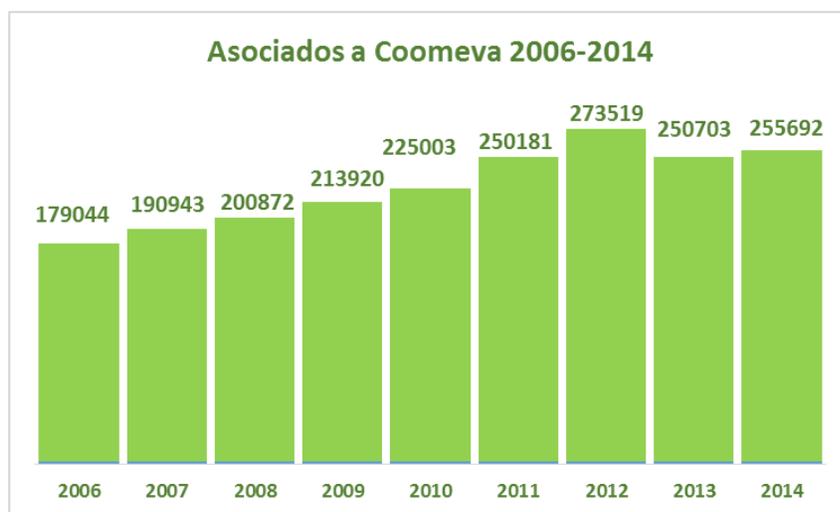
La Cooperativa es la matriz del Grupo Empresarial Cooperativo Cooमेva (GECC), constituido por 16 empresas a través de las cuales se brinda a sus asociados y sus familias servicios con valor agregado, que satisfagan plenamente sus necesidades. Es la responsable de propender por la unidad de propósito, dirección y control del GECC, de tal manera que el desarrollo de los objetos sociales de cada una de sus empresas, garantice el cumplimiento del objeto social de la cooperativa.

El modelo de gobierno de Cooमेva opera a través de los siguientes órganos estatutarios de dirección, administración y control:

- La Asamblea General conformada por 100 delegados, máximo órgano de autoridad y administración de la Cooperativa, cuyas decisiones son obligatorias para todos los Asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales y estatutarias.
- El Consejo de Administración, órgano permanente de administración de la Cooperativa, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General. Es el responsable ante los asociados por el buen funcionamiento de la Cooperativa.
- La Junta de Vigilancia tiene a su cargo el control social de naturaleza técnica e interna, es decir a cargo de los propios Asociados de la Cooperativa y tiene como objetivos el control de los resultados sociales, el de los procedimientos para lograrlos y el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los Asociados.

- El Presidente Ejecutivo, representante legal de la cooperativa y responsable de la gestión administrativa y operativa, delegada por el Consejo de Administración. Es, así mismo, el superior y coordinador del personal administrativo y representa a **Cooameva** en las asambleas de las instituciones donde esta tiene inversiones. Garantiza la alineación estratégica de todas las otras empresas del grupo y del cumplimiento del objetivo Cooperativo.

Esta estructura de gobierno se complementa con Comités de dirigentes en 34 zonas y seis regionales que cubren la mayor parte del territorio nacional, en total más de 170 comités y cerca de 800 dirigentes de base que vienen a fortalecer los vínculos con la base de asociados y a facilitar su expresión y ejercicio del rol de dueños de la cooperativa. Adicionalmente, las empresas -mayoritariamente Sociedades Anónimas-, son gobernadas con criterios de sana gestión por Juntas Directivas en las que se cuenta con directores independientes y de la administración.



1.1 EL COOPERATIVISMO

El Cooperativismo es un movimiento profundamente humanista que nació como respuesta ante los problemas que produjo el comienzo de la industrialización. Por el carácter universal de sus valores y propósito, rápidamente se difundió en todo el mundo, dando siempre como resultado un mejoramiento del nivel de vida de sus Asociados y de las comunidades en que se ha desarrollado.

El Cooperativismo ha sido exitoso tanto en el terreno de las ideas y de los principios, interpretando acertadamente la naturaleza del hombre y sus necesidades, como en el terreno práctico al poner la economía al servicio eficiente de las necesidades del hombre y no a la acumulación del capital.¹

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada, se fundamenta en los valores y principios universales del cooperativismo, que son guías que se expresan en actitudes y comportamientos.

¹Tomado de la Alianza Cooperativa Internacional, ACI.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

Para el Sistema Cooperativo, como un movimiento mundial y una concepción particular de la responsabilidad de una empresa, los principios rectores son los de la Alianza Cooperativa Internacional, ACI,².

Si bien los servicios que se prestan y las estrategias de mercadeo son propios de cada cooperativa, la relación con sus Asociados es común a todas, por cuanto la existencia de éstas se da exclusivamente por la unión de voluntades y por los aportes económicos o de otra especie, a cambio de la ayuda mutua para el logro de las metas individuales.

La empresa cooperativa es un medio de satisfacción de las necesidades y expectativas de los Asociados y como tal, cuando el colectivo lo decida, podrá evolucionar, transformarse, continuar, aliarse o complementarse. Desde este pensamiento Coomeva participa activamente en la ACI, y jugó un rol importante en la redacción de los actuales valores y principios cooperativos que difunde permanentemente, manteniéndolos como referente de acción.

1.2 MARCO REGULATORIO

La normatividad nacional vigente respecto a las Cooperativas tiene como marco regulatorio la Ley 79 de 1988, por medio de la cual se dota al sector cooperativo de una legislación propia para su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional, mediante la cual se describen las características de las cooperativas, responsabilidades, disposiciones respecto a Asociados, disposiciones de vigilancia, tipo de régimen, integración cooperativa, actividades financieras y servicios, etc.

Cooameva, a través de los Estatutos internos, del Código de Buen Gobierno, Acuerdos y Resoluciones que emite el Consejo de Administración, establece las directrices internas alineadas con dicha normatividad.

Así mismo cuenta con una Junta de Vigilancia conformada por Asociados a la Cooperativa, la cual entre otras funciones, vela porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios cooperativos, de igual forma Coomeva es vigilada por la Superintendencia Solidaria y la Superintendencia Financiera.

DOCUMENTO	CONTENIDO	APLICACIÓN	CUMPLIMIENTO
Ley 79 de 1988	Marco legal de las Cooperativas, como parte fundamental de la economía nacional	Disposiciones Generales al Acuerdo Cooperativo. Constitución y Reconocimiento. Órganos de Dirección, Administración, Control, etc.	COOMEVA fue reconocida mediante Resolución número 0128 expedida por el DANCOOP el 23 de marzo de 1964
Ley 454 de 1998	Se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria Regula la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa	Condiciones para el ejercicio de la actividad financiera	COOMEVA como Cooperativa Multiactiva, mediante Resolución 0591 del 22 de Julio de 2003, expedida por la Supersolidaria, está autorizada para desarrollar la actividad financiera a través de la Sección de Ahorro y Crédito, bajo la vigilancia del mencionado ente de control. No obstante lo anterior, COOMEVA escindió los servicios financieros mediante la creación de COOMEVA COOPERATIVA FINANCIERA.

²ACI: Máximo organismo rector de las cooperativas, conformado en 1895 y espacio donde se definen los lineamientos mundiales del Cooperativismo. Su sede está en Ginebra, Suiza.



**MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y
EMPRESAS ALINEADAS**

Código: CO-DC-038

Versión: 6

DOCUMENTO	CONTENIDO	APLICACIÓN	CUMPLIMIENTO
Ley 863 de 2003	Establece normas aduaneras tributarias y fiscales, a los contribuyentes del Régimen Tributario Especial	Se deben adoptar medidas para gozar de los beneficios que se conceden a las Cooperativas	Se adaptaron los procedimientos contables y las decisiones de la Asamblea General, con el objeto de mantener exentos los excedentes de fin de ejercicio
Decreto 2880 de 2004	Regula las alternativas de inversión en Educación Formal	De los excedentes del ejercicio, podrá invertirse un porcentaje en educación formal, administrados a través de las Secretarías de Educación o el Ictetex	El Consejo de Administración aprobó que se invierta el 20% de los excedentes en Educación Formal, para Asociados de los estratos 1, 2 y 3 con las siguientes características: - A los hijos de Asociados estudiantes de Educación Básica, Media y Superior nivel de pregrado. - A los Asociados estudiantes de último año de Educación Superior. - A niños y niñas en situación de discapacidad.
Circular Jurídica Supersolidaria 007 de 2008	Regula el funcionamiento de las cooperativas en aspectos legales, en temas como el estatutario, posesión de administradores y revisor fiscal, asambleas, regulación de lavado de activos, etc.	La administración debe adoptar medidas para dar cumplimiento a las obligaciones exigidas por el ente de control	Se implementaron las exigencias de la mencionada norma, mediante acciones específicas como control electrónico para evitar el lavado de activos, se definieron responsabilidades a los administradores, al órgano de control social, se llevan los libros oficiales debidamente registrados, se acogieron instrucciones sobre Asambleas generales, etc.
Circular Básica Contable y Financiera Supersolidaria 004 de 2008	Regula aspectos técnicos, económicos y contables en temas como Inversiones, contabilidad, Créditos, Cartera, Activos, Fondos, Aportes, etc.	La administración debe adoptar medidas para dar cumplimiento a las obligaciones exigidas por el ente de control	Se implementaron las exigencias de la mencionada norma, mediante acciones como la creación del Comité Interno de Administración de Riesgo de Liquidez, se estableció un manual de inversiones, se efectúan transmisiones periódicas al ente de control, se establecieron medidas para dar cumplimiento a límites, etc.
Circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular Externa 029 de 2014)	Instrucciones aplicables a las entidades vigiladas	Superfinanciera ejerce control y vigilancia al Corredor de seguros	Reportes periódicos obligatorios en relación con Quejas, SAC, Accionistas y estados financieros de fin de ejercicio. Informes periódicos SARLAFT Informes periódicos SARO

1.3 HISTORIA DE COOMEVA Y SUS EMPRESAS ALINEADAS

En la década de los 60s, los profesionales de la salud exploraron múltiples modelos asociativos que les permitieran resolver sus necesidades prioritarias.

Coomeva se fundó el 04 de marzo de 1964 por 27 médicos caleños, quienes constituyeron una Cooperativa especializada en ahorro y crédito, con el fin de poder obtener un conjunto de beneficios de seguridad social

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

y protección. El principal motivador del grupo fue el Dr. Uriel Estrada Calderón, médico pediatra, quien dirigió los esfuerzos de la Organización hasta 1982.

Posterior a la constitución de Coomeva en 1964, se da inicio a varios servicios y/o unidades de negocio, convirtiéndose en hitos de la historia de la organización:

1967: Se da inicio al servicio de seguro de vida para médicos Asociados, mediante una póliza emitida por una compañía de seguros.

1968: Se lanza el servicio de seguro para los vehículos de los Asociados, por medio de una póliza colectiva.

En ese mismo año, Coomeva amplía su vínculo asociativo, permitiendo el ingreso ya no sólo de los profesionales de la medicina, sino de todas las especialidades afines a la misma.

Progresando en el camino de apertura, se permite la vinculación a todas las personas que acreditaran un título en las siguientes modalidades educativas: Formación intermedia profesional, formación tecnológica profesional o formación universitaria, título expedido por una entidad superior debidamente reconocida por el Ministerio de Educación o por el ICFES.

1970: En este año se culmina el proceso de apertura de la vinculación asociativa, como oportunidad de ingreso para los cónyuges y miembros de su familia en primer grado de consanguinidad; así como para los empleados de la Cooperativa.

1971: Se dio término al seguro colectivo de vida contratado con una aseguradora particular y se transformó en la autoprotección de vida Coomeva.

1973: Nace el servicio de salud, el cual se constituyó en la primera experiencia de la Medicina Prepagada organizada del país.

1975: Se da la transformación de la autoprotección de vida en el actual servicio de Previsión, Asistencia y Solidaridad, de carácter obligatorio y que ampara al Asociado en caso de invalidez, incapacidad y servicio funerario y reconoce un auxilio de perseverancia al llegar a los 65 años de edad.

1976: COOMEVA pasa de ser una Cooperativa Especializada en Ahorro y Crédito, a ser una Cooperativa Multiactiva.

1977: Se reglamentó el Fondo Social de Vivienda, promoviendo proyectos de construcción para los Asociados. En ese mismo año se crea el servicio de Turismo Educativo.

1980: Se organiza la Cooperativa de Vivienda Fundadores con 240 Asociados, a través de la cual se construyen y entregan igual número de unidades, uno de los proyectos pioneros en el país del sistema de vivienda cooperativa.

1982: Se crea la Agencia de Turismo COOMEVA en la ciudad de Bogotá, denominándose inicialmente Procoltur.

1983: Se consideró un modelo organizativo que conllevó a que la Cooperativa desarrollara una estructura nacional, rectora de toda la organización, con estructuras regionales, responsables de las operaciones descentralizadas, zonales y locales.

1986: Se crea el servicio de odontología o salud oral con 70 Asociados adscritos en su primera etapa.

1989: Se crea la Fundación Coomeva.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

1990: Se reforman los estatutos de Coomeva, cambiando la razón social de la entidad a Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia Coomeva.

1992: Se constituye la Corporación los Andes Golf Club como entidad de carácter privado sin ánimo de lucro, en su sede campestre en el kilómetro 35 en la vía que conduce de Cali a Popayán.

1995: Con la entrada en vigencia de la nueva Ley 100 de Seguridad Social, Coomeva crea su Entidad Promotora de Salud, COOMEVA EPS.

1997: Coomeva se vincula al esfuerzo de 150 Asociados, profesionales de la salud, y se construye e inaugura la Clínica Materno Infantil Los Farallones.

Así mismo se constituye la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura, entidad especializada encargada de promover programas para el aprovechamiento del tiempo libre de los Asociados.

1998: Se constituye la sociedad denominada SALUD COOMEVA MEDICINA PREPAGADA, a la cual se ceden todos los contratos de medicina Prepagada que la Cooperativa venía prestando.

1999: En este año, Coomeva aumenta su participación en el capital de la sociedad Funerales los Olivos Sercofún, con lo cual adquiere decidida injerencia en la administración de la firma.

1999 a 2002: Las Asambleas de Delegados celebradas en este período, reiteraron la naturaleza Multiactiva de la cooperativa y la actividad financiera como uno de los servicios que en desarrollo de su multiactividad se prestan a los Asociados.

2002: En este año, se autoriza el funcionamiento de Hoteles & Resort, área de negocio perteneciente a Coomeva Recreación y Cultura. Este nuevo negocio fue denominado inicialmente como Club Vacacional, actualmente Hoteles & Resort.

2004: En marzo la Asamblea de delegados decide la Creación de la Cooperativa Financiera por escisión impropia de la Cooperativa Multiactiva.

2005: En marzo la Asamblea de delegados ratifica la decisión tomada en el año anterior y da instrucciones a la administración de iniciar el proceso de escisión ante los entes de control. En abril de 2005 se crea como sociedad anónima la Empresa de Coomeva Servicios Administrativos.

2006: Se logra como meta de colocación de cartera la cifra de 1 billón de pesos en créditos otorgados a nuestros Asociados.

2007: Mediante Resolución 1731 de Septiembre 27 de 2007, la Superintendencia Financiera de Colombia autoriza el funcionamiento de Coomeva Cooperativa Financiera, entidad que inicia sus labores a partir del 1 de Octubre de 2007.

2008: Previa aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia se publican los avisos de intención (Diciembre de 2008) para constituir una sociedad intermediaria de seguros que se denominará COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A.

Se inició el proceso de integración empresarial a través del cual, todas las empresas del Grupo Empresarial Coomeva promueven sus servicios y/o beneficios mediante la tarjeta Coomeva en sus tres (3) presentaciones Apoyo, Logro y Experiencia. La mencionada tarjeta además de identificar al Asociado, permite que éste goce de todos los beneficios del mundo Coomeva, entre ellos los servicios financieros.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

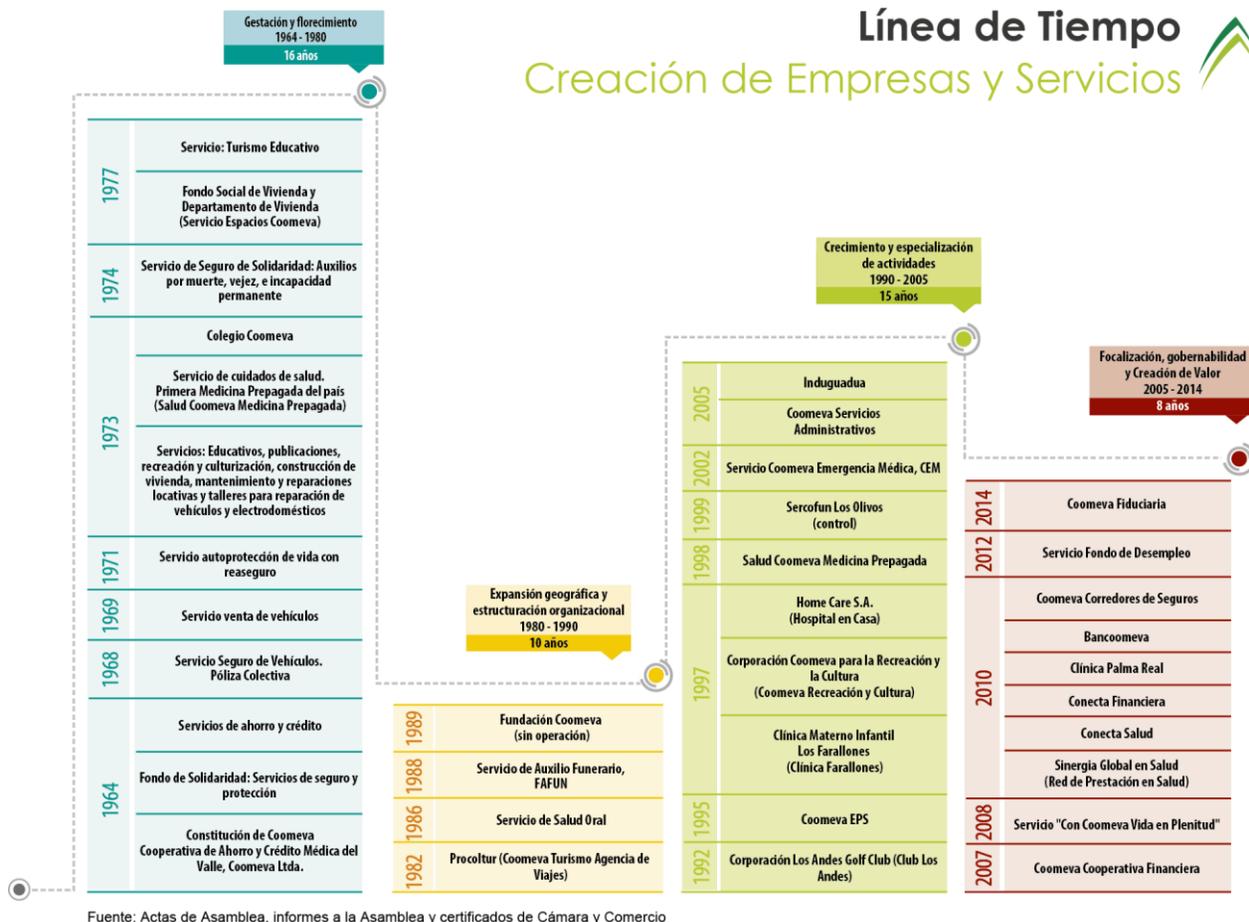
2011: Se autoriza el funcionamiento de Bancoomeva, que se constituye en sociedad anónima con cobertura nacional y que inició labores el 1 de abril de 2011. Durante este mismo año se crea la empresa Coomeva Corredor de Seguros y Conecta Financiera.

2012: Se implementó el proyecto Alineación Organizacional el cual contemplo como alcance a las empresas Coomeva(Unidad Corporativa, Gerencia de Servicio al Asociado, Solidaridad y Seguros, Unidad de Educación y Democracia), Fundación Coomeva, Sector Recreación (Corporación para la Recreación y la Cultura, Club Los Andes, Turismo Coomeva) y Coomeva Corredor de Seguros.

El proyecto reorganizó los elementos de la cadena de servicios para dar un mejor cumplimiento a la estrategia “Integración de Servicios” en una sola plataforma. Adicionalmente, el proyecto dio cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Asegurar un servicio integral y de calidad al asociado en sus 3 roles (gestor, inversionista y usuario)
- Integrar los canales y plataformas de atención, que hoy se prestan de forma independiente desde unidades o empresas del grupo.
- Consolidar operativamente la estrategia de Coomeva de “integración de servicios”, de forma más eficiente.
- Incrementar la satisfacción del asociado, mediante una propuesta única de valor.
- Dotarse de la capacidad de mantener, la unidad de propósito, dirección y control del grupo, de cara a la prestación de los servicios a los asociados.
- Mantener o mejorar el “localismo” de Coomeva tanto en la prestación de servicios como en las opciones de participación.

En el siguiente gráfico se puede apreciar la historia de crecimiento sostenible de Coomeva, las diferentes empresas que se han constituido y aquellas que se tienen contempladas acorde al Plan Estratégico 2019



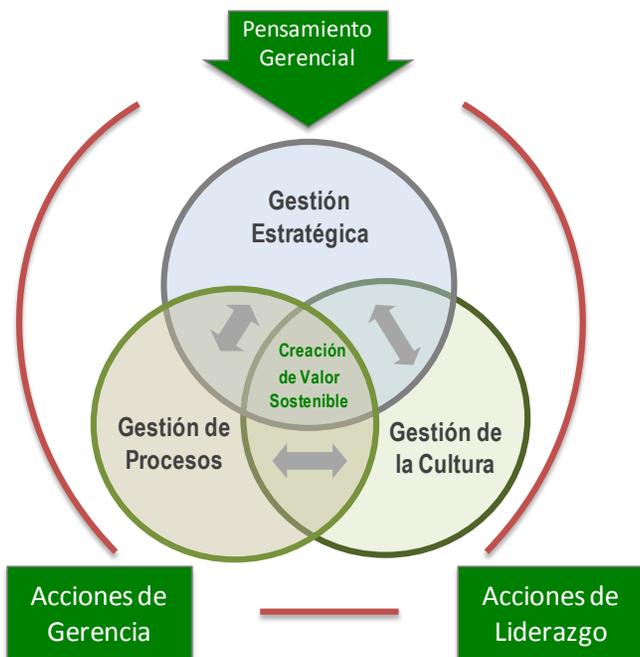
2. MODELO DE GESTIÓN

El Sistema de Gestión Integral es un modelo de gestión que integra en un todo la estrategia, las personas y la operación para dar a la organización una coherencia y solidez en el tiempo, facilitando su evolución e innovación en un marco reconocible y consistente.

Brinda coherencia entre el pensar (Direccionamiento), el sentir (Cultura), logrando como resultado la armonía entre el decir (Planes y estrategias) y el hacer (procesos del día a día). Esta coherencia le permite a la empresa contar con políticas y objetivos compartidos por todos, generando una armonía de los planes frente a los procesos. En este punto se logra la alineación total del pensamiento con la acción y a partir de ahí está garantizada la coordinación y la sinergia de todos los procesos.

El sistema de gestión integral tiene como propósito fundamental crear valor sostenible para los diferentes grupos de interés.

2.1. ELEMENTOS DEL SISTEMA

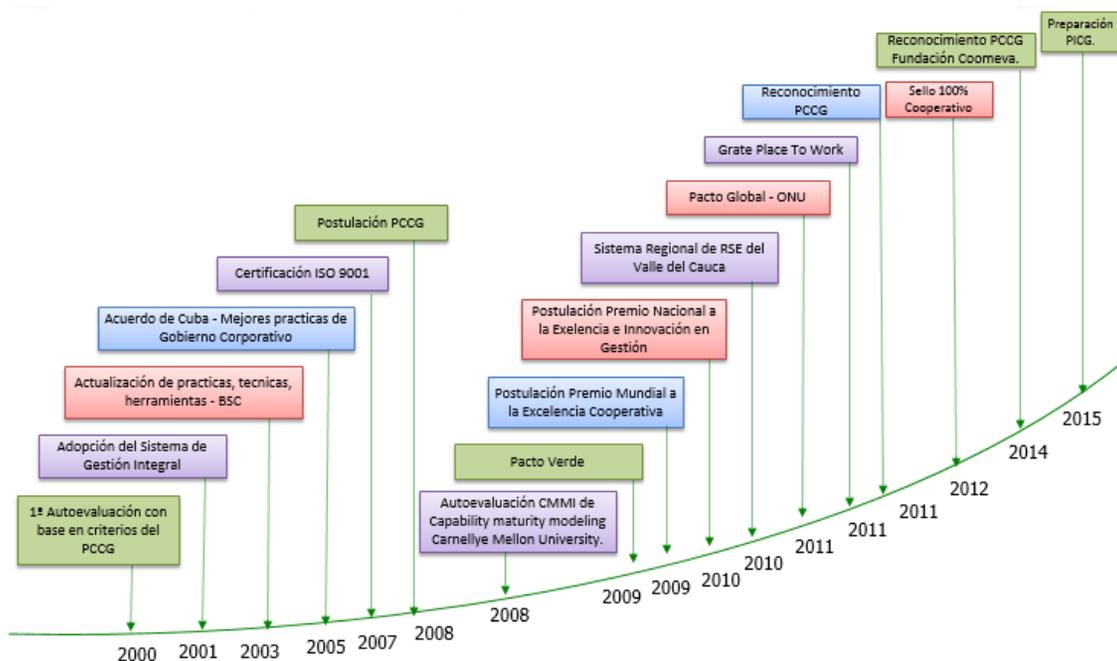


El Sistema de Gestión Integral tiene tres componentes:

1. Gestión Estratégica
2. Gestión de Procesos
3. Gestión de la Cultura

El Sistema exige la coordinación perfecta y la alineación estrecha entre estos tres componentes para lograr la creación de valor sostenible para todos sus grupos de interés, y tiene tres entradas externas: Forma de pensamiento gerencial, acciones de gerencia y acciones de liderazgo, que impactan su desarrollo.

A continuación se puede apreciar en forma general los principales hitos que han permitido fortalecer el Sistema de Gestión Integral de Coomeva.



Las definiciones detalladas de cada uno de los elementos del Sistema de Gestión Integral se encuentran en el documento Sistema de Gestión Integral código GC-DC-003 publicado en la herramienta de apoyo a la gestión Daruma en la instancia Grupo Coomeva.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cooameva y sus empresas alineadas han adoptado dentro de su modelo de gestión, los principios de gestión de la calidad, los cuales la han conducido hacia una mejora continua en su desempeño, como se evidencia en el cuadro siguiente:

PRINCIPIO	APLICACIÓN
Enfoque al cliente	Modelo de servicio, portafolio de productos, encuestas de satisfacción, canales de comunicación.
Liderazgo	Modelo de cultura empresarial, Líder Cooameva, equipos de alto desempeño, direccionamiento estratégico.
Participación del personal	Comités Primarios Encuesta Clima Organizacional Plan Maestro de Capacitación
Enfoque basado en procesos	Cadena de valor
Enfoque de sistema para la gestión	Comité Corporativo Sistema de Gestión Integral Tableros de gestión BI
Mejora Continua	Equipos de trabajo desde Arquitectura Organizacional
Enfoque basados en hechos y datos para la toma de decisiones	Encuestas, plataforma tecnológica, estados financieros, indicadores BI.
Relaciones mutuamente beneficios con el proveedor	Proceso gestión de proveedores.

Dentro del Sistema de Gestión Integral en la Gestión por procesos se ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, garantizando mejores niveles de eficiencia en la operación, en el uso de los recursos, en la comprensión de las responsabilidades de los colaboradores, en la interrelación entre los procesos, y sobre todo, proporcionando un enfoque claro hacia los Asociados y los grupos de interés relacionados.

3.1. REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en Cooameva y sus empresas alineadas está orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros Asociados y el desarrollo de la organización, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008. Con este fin, ha definido su cadena de valor ampliada en donde ha clasificado sus procesos dependiendo de su participación en la generación de los servicios, ha establecido la interacción clara entre los procesos y definido los indicadores que permiten medir y generar mejoras alcanzado un sistema dinámico que muestre el compromiso real de mejoramiento continuo de Cooameva y sus empresas alineadas.

3.1.1. Descripción de los procesos

Con el fin de dar cumplimiento a la estrategia y garantizar la participación del triple rol del Asociado en Cooameva y sus empresas alineadas, como propietario inversionista, gestor y usuario, se ha implementado

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

la cadena de valor ampliado a sus unidades de negocio, constituidos por los macroprocesos estratégicos, misionales y de apoyo.



3.1.2. Definición y seguimiento de indicadores

La implementación del direccionamiento estratégico se garantiza en Coomeva y sus empresas alineadas mediante la definición de indicadores de gestión vinculados a los objetivos y estrategias definidos. Estos indicadores se estructuran en jerarquías lógicas, de las cuales, los indicadores de mayor nivel se organizan en la plataforma de Business Intelligent (BI), el cual es parte integrante del PE2019 y se informa de su cumplimiento mensualmente en las sesiones de los entes respectivos de cada empresa.

La política y los objetivos de calidad se encuentran alineados con el direccionamiento estratégico y por lo tanto su medición también está comprendida en los indicadores contenidos en la plataforma BI.

Los indicadores estratégicos y tácticos son revisados permanentemente por el Comité de Servicio al Asociado y el Comité de Gestión Corporativa, así como por el Comité Directivo Corporativo. Los resultados de sus indicadores permiten visualizar la tendencia, para definir los planes de acción que aseguren el resultado esperado por los responsables de cada unidad o negocio.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

3.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN



3.2.1. Estructura de la documentación del Sistema de Gestión Calidad

Cooameva y sus empresas alineadas han dispuesto para los colaboradores, a través de la herramienta de apoyo a la gestión Daruma, un repositorio de documentos oficiales y controlados que les facilita la realización de las labores diarias en cada uno de sus puestos de trabajo. Igualmente, cuenta con el documento GC-DC-423 Control de Documentos y Registros, el cual se encuentra publicado en la instancia Grupo Coomeva, en el que se definen los criterios para la edición, modificación, revisión, aprobación, identificación de cambios, manejo y difusión de los documentos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad.

3.2.2. Manual de Calidad.

Para todas las empresas alineadas se excluye el punto 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición, excepto para la Corporación Club Campestre los Andes.

Justificación de la exclusión:

El producto y/o servicio de las empresas no requieren de equipos de medición como parte del control y liberación de los mismos.

A continuación se expone el alcance del Sistema de Gestión de Calidad para Coomeva y las empresas alineadas con las respectivas exclusiones:

Cooameva

- **Alcance**

El sistema de Gestión de Calidad de Coomeva tiene como alcance:

“Promoción, vinculación y mantenimiento de los Asociados, la gestión de sus recursos, proceso democrático y los servicios de la Cooperativa”.

- **Exclusiones**

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en Coomeva no presenta exclusiones frente a la Norma ISO 9001 versión 2008.

Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura.

- **Alcance**

El sistema de Gestión de Calidad de Corporación Coomeva tiene como alcance:

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

“Promoción, Comercialización y Venta de Servicios de Turismo.”

- **Exclusiones**

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en Corporación Coomeva presenta exclusión del numeral 7.3. Diseño y Desarrollo frente a la Norma ISO 9001 versión 2008 debido a que ejecuta procesos de comercialización. A continuación se exponen las razones pertinentes:

- Los productos y servicios ofrecidos por el negocio de Hoteles & Resort dado que son parametrizados por los proveedores de los servicios de manera estándar.
- Planes ofrecidos por un proveedor que los tiene completamente diseñados en donde solo se cumple la función comercial y de divulgación

Club Los Andes

- **Alcance**

El sistema de Gestión de Calidad del Club Los Andes tiene como alcance:

“Promoción y Prestación de Servicios Culturales, Deportivos y Recreativos”

- **Exclusiones**

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en Club Los Andes presenta exclusión del numeral 7.3. Diseño y Desarrollo frente a la Norma ISO 9001 versión 2008 debido a que los afiliados y/o clientes del Club los Andes, solicitan a la coordinación de eventos la solicitud de un evento específico, entregando todas las especificaciones necesarias para la realización del evento.

Turismo Coomeva Agencia de Viajes

- **Alcance**

El sistema de Gestión de Calidad de Turismo Coomeva Agencia de Viajes tiene como alcance:

“Comercialización y Venta de Planes y Programas de Recreación y Turismo”

- **Exclusiones**

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en Turismo Agencia de Viajes presenta exclusión del numeral 7.3. Diseño y Desarrollo frente a la Norma ISO 9001 versión 2008 ya que de acuerdo a las características de los productos o servicios, no requieren de un diseño específico dado que son programas estándares ofrecidos y validados por los proveedores, con historia particular y que corresponden a servicios que otras organizaciones también ofrecen al público en general.

Fundación Coomeva

- **Alcance**

El sistema de Gestión de Calidad de Fundación Coomeva tiene como alcance:

“Gestión para la creación y fortalecimiento de empresas”.

- **Exclusiones**

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en Fundación Coomeva no presenta exclusiones frente a la Norma ISO 9001 versión 2008.

Cooemeva Corredor de Seguros

- **Alcance**

El sistema de Gestión de Calidad de Coomeva Corredor de seguros tiene como alcance:

Actuar como intermediario de seguros generales y de personas, acompañamiento en renovaciones, y asesoría en procesos indemnizatorios

- **Exclusiones**

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en Coomeva Corredor de Seguros no presenta exclusiones frente a la Norma ISO 9001 versión 2008.

3.2.3. Control de los Documentos

Cooemeva y sus empresas alineadas controla sus documentos y registros de calidad bajo los lineamientos del proceso GC-DC-423 “Control de Documentos y Registros, en el cual se definen los criterios para la edición, modificación, revisión, aprobación, identificación de cambios, manejo y difusión de los documentos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad, apoyados en el herramienta de Control de Documentos Daruma.

En dicho sistema se tiene controlado el Listado Maestro de Documentos de origen externo.

3.2.4. Control de los Registros

Cooemeva y sus empresas alineadas han implementado los registros definidos para cada macroproceso, según se establece en el respectivo Listado Maestro de Registros. Los listados maestros se podrán consultar en las caracterizaciones de cada proceso.

4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Presidencia Ejecutiva y las Gerencias de Unidades de Negocio de Coomeva y sus empresas alineadas han determinado y liderado el plan de implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, haciendo monitoreo a través de los comités de gestión, comités primarios, definidos en los diferentes niveles, tales como: Comité de Servicio al Asociado, Comité Corporativo de Resultados, Comité de Seguimiento Solidaridad y Seguros, Comité Primario de Tecnología Informática, Comité

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

Corporativo Financiero, Comité Corporativo de Mercadeo, Comité Corporativo de Compras, Comité con Gerentes Corporativos Regionales y las revisiones por la dirección, en los que de manera periódica se revisan cada una de las actividades desarrolladas dentro de la organización, para garantizar la eficacia del sistema y ha comunicado a toda la organización la importancia del mantenimiento y el mejoramiento del Sistema de Calidad en los propósitos estratégicos de la empresa.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, incluye la asignación de un presupuesto de recursos financieros, humanos y tecnológicos, necesarios para garantizar la eficacia del sistema.

4.2. ENFOQUE AL ASOCIADO Y GRUPOS DE INTERES.

En el Plan Estratégico 2019, atendiendo a su condición especial de ser una Cooperativa, se parte de la ratificación del compromiso misional de Coomeva y sus empresas alineadas, como una organización “centrada en el Asociado”; definición que ha sido una directriz permanente para la organización, permitiendo afirmar que Coomeva y sus empresas alineadas han mantenido su rumbo a través de sus diferentes etapas. Lo que se ratifica a través del compromiso con la “creación de valor para el Asociado”, con la definición de visión, misión, así como por la estrategia de “prestar servicios múltiples de forma integrada”, lo que se desarrolla a través de:

- La interpretación de las necesidades de los Asociados y potenciales concibiendo soluciones relevantes.
- El aporte del capital social de Asociados con los que la Cooperativa desarrolla sus actividades y les sirve.
- La representación que Coomeva hace de este colectivo de Asociados para obtener ventajas en negociación con distintas empresas, propias o de terceros, siempre buscando el máximo beneficio para el Asociado.
- Finalmente, la generación de ventajas económicas y de servicio para los Asociados.

Cooameva y sus empresas alineadas han definido los mecanismos que permiten identificar las necesidades y expectativas del Asociado, los requisitos del servicio y su cumplimiento y la percepción sobre el servicio recibido, para mantener nuestro proceso de mejoramiento continuo e incrementar la satisfacción de los Asociados.

Los mecanismos utilizados para el conocimiento de las necesidades y expectativas de los Asociados se fundamentan en tres momentos de interacción:

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

Sistema de identificación de necesidades y expectativas del Asociado

Mecanismos utilizados para conocimiento de nuestra comunidad de Asociados		
ANTES	DURANTE	DESPUES
Grupos focales Estudios de mercado Investigaciones a cargo de la Gerencia de Mercadeo y Estrategia		Encuesta de satisfacción y conocimiento de los Asociados (KAPE)
	Encuestas de percepción momentos de verdad en oficinas Encuestas de percepción momentos de verdad en atención telefónica Solicitudes, sugerencias, quejas y reclamos. Mediciones de tasa de uso y penetración de productos por Asociado Encuesta de presupuesto de familias Informe perfil, dinámica y tenencia de servicios de la comunidad	Encuesta de confianza del Asociado en la administración Encuesta post servicio
Instancias de dialogo e involucramiento permanente: Comités regionales y zonales de Asociados Consejo de administración Comités de servicio y corporativos Atentos		

Adicionalmente, se realizan investigaciones sobre las variables claves que determinan la satisfacción de los Asociados que se detallan en el capítulo 8.2.1 Seguimiento y medición a la satisfacción del Asociado.

4.3. POLITICA DE LA CALIDAD

La Presidencia Ejecutiva y las Gerencias de Unidades de Negocio establecieron la Política de Calidad de acuerdo con las necesidades de los Asociados, demás grupos de interés y los objetivos estratégicos, de la cual se derivaron los objetivos de calidad, sus indicadores y metas. La Política de Calidad de Coomeva y sus empresas alineadas es:

“Mejoramos e innovamos continuamente nuestros servicios y la creación de valor sostenible para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros Asociados, sus familias y demás grupos de interés”

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

La Política ha sido publicada en la herramienta de apoyo a la gestión Daruma con código CO-DC-039 en la instancia Grupo Coomeva, así mismo ha sido comunicada a toda la organización a través de los diferentes mecanismos de divulgación internos establecidos: intranet, página web del sistema de Gestión Integral y Comités Primarios.

La implementación de la política de calidad ha permitido desarrollar comportamientos organizacionales enfocados al cumplimiento de los requerimientos del Asociado y al mejoramiento continuo del sistema de gestión.

La política de calidad es revisada dentro del Comité de Servicio al Asociado y Revisión por la Dirección para adecuarla a los cambios organizacionales.

4.4. PLANIFICACION

4.4.1. Objetivos de calidad

Los objetivos e indicadores de calidad de Coomeva y sus empresas alineadas dan respuesta a los elementos de la política y son monitoreados a través del plan estratégico. Los indicadores de calidad son monitoreados gracias al portal de inteligencia de Negocios (BI) lo que permite conocer el cumplimiento de las metas definidas a través del tablero de monitoreo.

A continuación se ilustran los objetivos e indicadores de calidad:

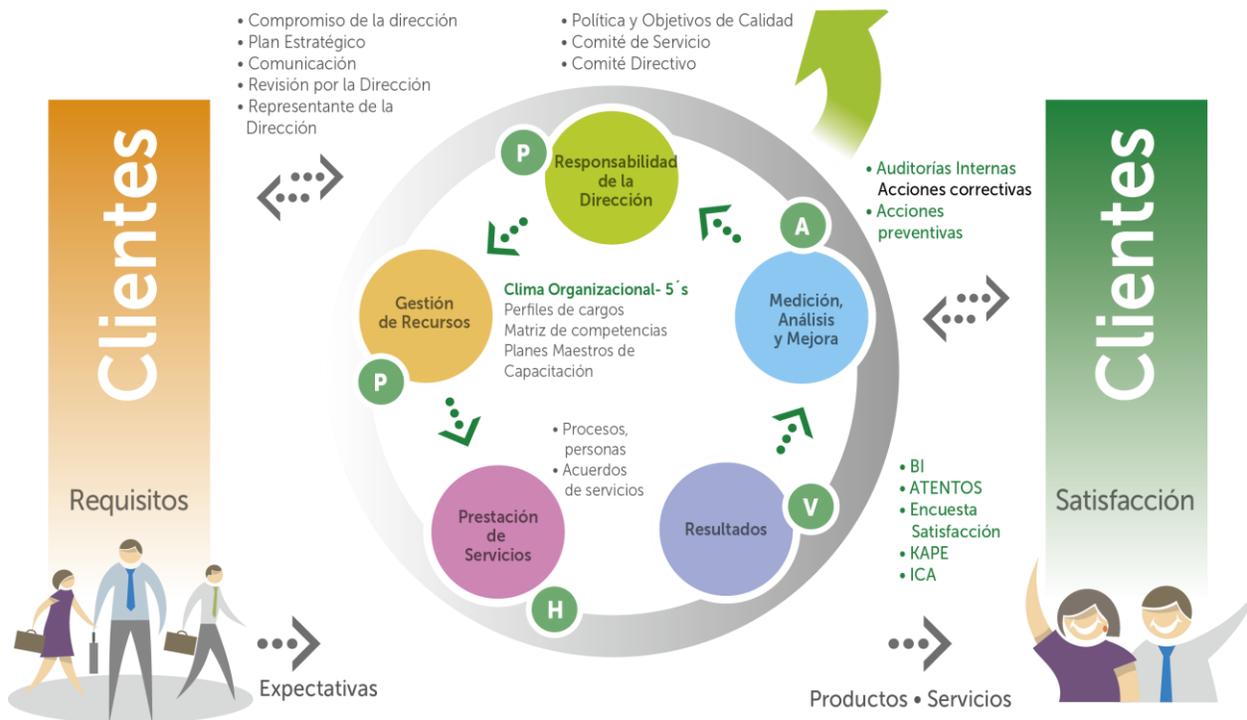


4.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

En la planificación del Sistema de Gestión de Calidad para Coomeva y sus empresas alineadas se consideraron las siguientes actividades, teniendo en cuenta que algunas de sus empresas y unidades de servicio ya han recibido la certificación de calidad en la Norma ISO 9001:2008.

- Determinación de la alta dirección de implementar el Sistema de Gestión de Calidad a nivel corporativo, en todas sus unidades.
- Definición de la política y los objetivos de calidad.
- Definición de la cadena de valor.
- Caracterización de macroprocesos – definición de indicadores.
- Definición de recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Estandarización de los procesos de los macroprocesos primarios, reduciendo la variabilidad frente a las especificaciones definidas de los productos y servicios, definiendo los criterios, métodos y planes de control/calidad que aseguren la eficacia de los mismos.
- Preparación y mantenimiento de la documentación del Sistema de Calidad como requisito para cumplir con las expectativas del cliente, y la aplicación de las normas y procedimientos establecidos.
- Identificación y preparación de documentos, definición de producto y de proceso con los registros necesarios en todas las etapas de los proyectos y los procesos.
- Definición del cronograma de reuniones del grupo directivo con su respectivo seguimiento.
- Establecer un esquema de seguimiento y control.

En el siguiente esquema se aprecia los elementos del sistema de gestión de calidad que dan cumplimiento a los requisitos de la norma y que a su vez está enmarcado en el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar (PHVA):



	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

4.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

4.5.1. Responsabilidad y Autoridad

La Presidencia Ejecutiva y las Gerencias de las Unidades de Negocio de Coomeva y empresas alineadas dentro de la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, ha definido la forma como se mantendrá la eficacia, la suficiencia y la integralidad del sistema en todos los niveles de la organización, para lo cual se han asignado responsabilidades en cada uno de los macroprocesos y los procesos, se han definido los perfiles de los cargos y la matriz de competencias.

En la descripción de los perfiles se definieron los niveles de responsabilidad y autoridad para cada cargo.

Adicionalmente, los documentos que soportan la operación definen las responsabilidades y autoridades para la correcta y eficaz operación de los procesos, razón por la cual fueron el punto de partida para la definición de los perfiles.

La organización ha comunicado las responsabilidades y autoridades definidas en las descripciones de los perfiles de los cargos mediante los Directores y Jefes. Adicionalmente, se ha efectuado el despliegue de los procedimientos de los macroprocesos a nivel nacional, los cuales definen las responsabilidades y autoridades por actividades. Este despliegue se ha efectuado a través de la herramienta de apoyo a la gestión Daruma, módulo documentos.

El Sistema de Gestión de Calidad tiene una estructura de roles que garantiza su funcionamiento. Existe un responsable de cada proceso encargado de planear la operación, generar planes tácticos y operativos con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos desplegados. Debe planear y asignar los recursos requeridos y los métodos de trabajo y herramientas que serán empleadas en la operación.

4.5.2. Representante de la Dirección

El Presidente Ejecutivo y los Gerentes de empresa y sector han nombrado un Representante de la Dirección y Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, con independencia de otras actividades, tendrá las siguientes responsabilidades:

- Asegurar de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Definir y realizar seguimiento al ciclo de Auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Hacer seguimiento y acompañamiento a los comités de gestión/calidad de los procesos.
- Coordinar y participar en la revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad.



	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

4.5.3. Comunicación Interna

Cooameva y sus empresas alineadas han implementado diferentes mecanismos de comunicación interna, mediante los cuales se asegura el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Dentro de estos mecanismos se encuentran la publicación de documentación controlada, la publicación de información mediante intranet y circulares, las reuniones internas, el correo electrónico interno, boletines, comunicados de la gerencia, Comité de Servicio al Asociado, Comités Primarios y comités en las regionales que permiten dar a conocer a toda la organización el avance de los procesos, el resultado de la operación en general y los planes y proyectos orientados al mejoramiento de la calidad, eficiencia y productividad.



4.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

4.6.1. Generalidades

Para garantizar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la política y los objetivos de calidad, la Presidencia y Gerencias de Unidades de Negocio realizan dos veces al año una Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad de Cooameva y sus empresas alineadas, actividad que es coordinada y controlada por el Representante de la Dirección.

4.6.2. Información para la Revisión

El Comité de Servicio al Asociado, los Comités Primarios y el Comité Corporativo de Resultados y Revisiones por la Dirección consideran en su agenda:

- Revisión de indicadores del Plan Estratégico
- Revisión de indicadores de calidad
- Revisión de quejas y reclamos de los Asociados

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

- Avance de la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, el cual incluye seguimiento a los planes de acción (correctivas y preventivas), revisión de los resultados de las auditorías, desempeño de los procesos y conformidad del producto, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad y recomendaciones para la mejora.

A continuación se ilustra la revisión por la dirección a nivel nacional:



4.6.3. Resultados de la Revisión

De la ejecución de los Comités de Servicio al Asociado, Comités Primarios, Comités Regionales y Revisión por la Dirección, se definen acciones con sus responsables y plazos de ejecución, tendientes a la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, de sus procesos, de los productos ofrecidos por Coomeva y sus empresas alineadas, además de la aprobación de recursos para el incremento del desempeño del sistema. Estas decisiones quedan consignadas en acta respectiva.

5. GESTIÓN DE RECURSOS

5.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

Los recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se determinan y se proporcionan de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico y se define el presupuesto asignado para su ejecución.

Adicionalmente, para mejorar la satisfacción de los Asociados en cuanto al cumplimiento de sus requerimientos, Coomeva y sus empresas alineadas asignan recursos permanentemente con base en las

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

necesidades y expectativas de estos, para definir y/o mejorar el portafolio de productos y servicios, aumentar la red de oficinas y/o para desarrollar campañas promocionales para los Asociados.

5.2. RECURSOS HUMANOS

5.2.1. Generalidades

Los cargos dentro de la estructura organizacional de Coomeva y sus empresas alineadas tienen definidos sus perfiles con base en competencias de formación, habilidades y experiencia para garantizar el desempeño en la ejecución de los procesos, según lo establecido en el documento GC-DC-028 Manual de Competencias publicado en la herramienta de apoyo a la gestión Daruma, instancia Grupo Coomeva.

5.2.2. Competencia y Formación

La competencia de los nuevos colaboradores se verifican desde un adecuado proceso de selección, el cual en Coomeva y sus empresas alineadas es un proceso cuantitativo y cualitativo, que comprende un filtro inicial de cumplimiento del perfil mínimo requerido, y 3 pasos adicionales: (a) Pruebas de Conocimiento (técnico), (b) Pruebas de Adecuación al cargo (Sicométricas por competencias), (c) Entrevistas: por parte de Gestión Humana y el Jefe Inmediato.

Para los colaboradores que ya vienen en la organización, el aseguramiento de la competencia se realiza con base en competencias individuales y organizacionales definidas para cada cargo o familia de cargos, mediante la comparación entre el nivel deseado para cada competencia en el cargo, contra el nivel de cada competencia observado en el colaborador, y consolidadas en la Matriz de Competencias. Esta matriz se utiliza como insumo para la generación del Plan Maestro de Capacitación.

Todas las actividades de entrenamiento y capacitación están planteadas en el Plan Maestro de Capacitación. Estas actividades pueden ser resultado de la evaluación de desempeño, los planes de trabajo de diseño de nuevos procesos, los productos y servicios, el mejoramiento de procesos y desarrollos tecnológicos, los planes de acción derivados de auditorías internas de procedimientos y del Sistema de Gestión de Calidad y finalmente, del Direccionamiento Estratégico.

Por último, los procesos relacionados directamente con el desarrollo integral de los colaboradores se evalúan en el Comité Corporativo de Gestión Humana y se mejoran permanentemente acorde con los resultados de: Evaluación del desempeño, cumplimiento del Plan Maestro de Capacitación, índice de Competencias, Índice de Clima Laboral y Mapa de riesgo laboral.

5.3. INFRAESTRUCTURA

Cooameva y sus empresas alineadas han determinado la infraestructura necesaria para garantizar la prestación de los diferentes servicios, asignando los recursos necesarios, como edificios, oficinas, equipos (Software y Hardware). Así mismo la Organización determina, administra y controla los aspectos logísticos necesarios, como claves de acceso a los aplicativos y áreas físicas, alarmas e infraestructura para contingencias por energía, comunicaciones, personal y suministros.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

Cooमेва y sus empresas alineadas cuentan con un inventario de los equipos productivos (computadores, servidores). Para equipos de Centro de Cómputo considerados críticos para las operaciones de las empresas del GECC, se registran por equipo todos los eventos en herramienta de gestión de información (SharePoint).

Para garantizar la disponibilidad de los dispositivos críticos y de los medios de trabajo la Unidad de Tecnología tiene un plan de continuidad donde involucran los activos de tecnología, como equipos, instalaciones físicas y recursos humanos, así mismo ha adecuado sitios de atención alterna, para que en caso de un evento catastrófico, se pueden restablecer la operación en el menor tiempo posible.

5.4. AMBIENTE DE TRABAJO

La gestión del ambiente de trabajo se gestiona en el Grupo Cooमेва de la siguiente manera:

1. El tema está contenido dentro del eje estratégico de Alineación Cultural, como rol fundamental en la construcción de agentes de cambio organizacional, y el futuro de la organización y sus colaboradores.
2. La gestión se realiza a través de dos inductores:
 - a. La implementación de un Plan de Bienestar al Colaboradores que se preocupa por mejorar la calidad de vida del trabajador y su grupo familiar.
 - b. La intervención en Planes de Mejora de Ambiente Laboral, a la luz de los resultados de las encuestas previas realizadas bajo la metodología establecida por el Great Place to Work Institute, y también con base en la información disponible sobre la realidad organizacional presente.
3. Los resultados de lo anterior son divulgados a nivel general y los programas de intervención son formulados conjuntamente dentro de cada área, por los colaboradores y validados con los líderes de equipo.
4. Lo anterior es liderado por los representantes de GH a nivel corporativo, de unidad o empresa y en cada regional y cuenta con visibilidad gerencial ya que son indicadores de resultado (BSC).

6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

6.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO

Los productos y servicios que se desarrollan para la comunidad de Asociados son:

- **Asociatividad:** Es la acción por la cual una persona o empresa se asocia a la Cooperativa, el cual se encuentra normalizado por las leyes colombianas, los estatutos y demás normas de carácter interno de la organización.
- **Educación:** Incluye la inducción cooperativa, educación cooperativa, programas para el crecimiento y desarrollo personal, profesional u organizacional.
- **Productos y Servicios Corporativos:** Credisolidario, Vida en Plenitud, Servicios de Previsión, Asistencia, Solidaridad y Seguros, Tarjeta Cooमेва, Vivienda.
- **Gestión Financiera:** Administración de los recursos financieros aportados por los Asociados, las inversiones de la cooperativa, su liquidez y rentabilidad con un riesgo adecuado.
- **Línea Recreativo:** Promueve las actividades de esparcimiento, diversión y entretenimiento del Asociado y su Familia
- **Línea Vital:** Incentiva estilos de vida saludables que contribuyan con el bien-ser y bien-estar de los asociados y sus familias.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

- **Línea Viajeros:** Genera experiencias de turismo de acuerdo a los estilos de vida fomentando el aprendizaje de nuevas culturas.
- **Línea Deportes:** Promueve las actividades deportivas no competitivas, orientadas a la integración, formación, diversión, bienestar, salud y el desarrollo físico y mental.
- **Línea Cultural:** Fomenta el aprendizaje, desarrollo y disfrute de las expresiones artísticas y las tradiciones culturales de las diferentes regiones del país.

Adicionalmente, los Asociados pueden acceder a un portafolio más amplio de servicios que prestan las empresas o unidades que hacen parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, las cuales ya cuentan con la certificación de calidad ISO 9001:2008.

Cooमेва ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización de estos productos y servicios y cuenta con los documentos y registros soporte: caracterizaciones, instructivos, documentos de operación, planes de control / calidad, ofertas de servicio, presupuesto, dispuestos en el sistema de administración de la plataforma documental.

6.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL ASOCIADO

Los Asociados a COOMEVA cumplen un triple rol como:

Roles del Asociado



- **Propietario:** A través de los aportes sociales que realizan los Asociados, los cuales constituyen el patrimonio de la Cooperativa.
- **Usuario:** Los Asociados definen y organizan a través de los representantes en la asamblea, sus productos y servicios; cuando un Asociado usa los productos y/o servicios de su propia empresa está apoyando los productos cooperativos, lo que propicia el crecimiento de la cooperativa y que en consecuencia se creen mayores beneficios para la comunidad de Asociados.
- **Gestor:** Los Asociados ejercen control y participan activamente en la democracia de la cooperativa.

Los procesos derivados del triple rol del Asociado, se pueden referenciar en el Sistema de Información de Gestión Documental.

Teniendo en cuenta este triple rol, los Asociados reciben como **Gestor / Propietario** los beneficios y resultados de la Gestión Financiera, como **Gestor** hace parte del proceso Gestión para la Participación Democrática y como **Usuario** hace uso de los productos y servicios de Coomeva, ofrecidos por sí misma a través de las empresas que hacen parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

La Organización ha establecido a través de los diferentes procesos de su cadena de valor la interacción directa tanto con la comunidad de Asociados (en su triple rol) como partes interesadas.

6.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Para la determinación de los requisitos de productos, Coomeva y empresas alineadas profundiza en el conocimiento de sus Asociados y basada en sus expectativas y necesidades (con cumplimiento del reglamento de Coomeva, legislación sectorial y nacional) trabaja en mejorar la oferta de productos; cuyas particularidades se encuentran detalladas en los documentos de Prestación del Servicio.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

Para el cumplimiento de los requerimientos de los Asociados, Coomeva se vale tanto de instrumentos cuantitativos (encuestas de necesidades y expectativas), como de instrumentos cualitativos (estudios de carácter sociológico de Asociados, basados en grupos focales y entrevistas a profundidad, que añaden un componente comportamental a la investigación). En estos instrumentos se incluye a los diferentes grupos de interés (Asociados, empleados, dirigentes) con el fin de identificar necesidades, comportamientos, experiencias, y tendencias que permitan incorporar a los procesos de diseño y desarrollo elementos teóricos (entradas) basados en hechos y datos y ajustar los productos y servicios a los requisitos que el cliente manifiesta.

6.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios son realizados por cada responsable de la prestación de servicios en las empresas y unidades de negocio. Para ello se cuenta con diferentes mecanismos, tales como, resultados de las encuestas de necesidades y expectativas de los Asociados, requisitos de vinculación entregados por parte del prospecto, solicitudes en negociación previa a través de las conciliaciones o negociaciones las empresas y unidades de servicio de Coomeva, entre otros.

6.2.3. Comunicación con el Asociado y grupos de interés.

A nivel corporativo, Coomeva y sus empresas alineadas cuentan con un Modelo de servicio el cual establece unos componentes, políticas y atributos que permiten gestionar todo lo que interviene en la prestación del servicio. De igual manera establece un mecanismo que permite gestionar las expresiones de los Asociados y clasificarlos en agradecimientos y/o felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, tutelas y sugerencias. Este proceso esta soportado por los documentos GC-IN-509 Administración atentos y buzones, GC-DC-419 Lineamiento de respuestas Atentos, GC-DC-406 Manual Ayuda atentos.

Todas las expresiones recibidas, se administran a través de la herramienta “Atentos Coomeva”, para lo cual hemos dispuesto diversos canales a través de los cuales los asociados puedan acceder a ella, entre los cuales tenemos: la página web de Coomeva, buzones de atentos ubicados en las oficinas físicas, call center, a partir de cartas enviadas directamente a Junta de vigilancia o comités regionales y a través de entes regulatorios.

Para dar soporte a este proceso, se cuenta con una estructura de colaboradores centralizada que canaliza todas las manifestaciones y de acuerdo a sus atribuciones, analizan, categorizan y gestionan o remiten al responsable del proceso implicado en la manifestación, de esta manera, se garantiza respuesta oportuna, clara y definitiva.

Para medir la satisfacción de las respuestas generadas a los Asociados, se ha implementado una encuesta de satisfacción y calidad que se realiza de carácter mensual con una muestra aleatoria de las respuestas generadas. En caso de presentarse inconformidades en respuestas, el caso se abre nuevamente y se genera una nueva respuesta que garantice unos indicadores de calidad. Permanentemente se está monitoreando cada una de las causas y con los responsables de los procesos se generan acciones que permitan movilizar los indicadores de oportunidad y calidad en respuestas.

En Coomeva entendemos el servicio como la interacción del asociado con la Cooperativa a través de sus canales y experiencias con nuestros productos y servicios. En este proceso integral intervienen aspectos intangibles y materiales para lo cual hemos establecido unos protocolos que se identifican en los documentos GC-DC-348 Protocolo telefónico, GC-DC-414 protocolo Outlook, GC-DC-350 Protocolo presentación personal, y que tienen como propósito brindar las herramientas necesarias de etiqueta y protocolo mediante una gestión sistémica en la relación con el Asociado para la prestación de un excelente servicio, aumentando la credibilidad y confianza con el cliente, mediante respuestas rápidas y flexibles a las necesidades expresadas.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

6.3.2. Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo

Como elementos de entrada se cuenta con:

- Plan Estratégico.
- Solicitudes del Consejo y Juntas de Empresa.
- Resultados de las encuestas de necesidades y expectativas
- Condiciones del Mercado
- Reglamento de Coomeva
- Normatividad sectorial.
- PESEMS, Modelo pedagógico
- Estudio antropológico
- Comité de la Dirigencia.

6.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo.

Los resultados del diseño de productos y servicios hacen parte de las particularidades del producto y/o servicio y se encuentran detallados en el documento del proceso de venta y entrega CO-PR-013, en todos los casos se debe cumplir con los requisitos establecidos en las entradas y los criterios de aceptación.

6.3.4. Revisión del Diseño y Desarrollo

La revisión se realiza de acuerdo con las particularidades del producto y/o servicio, particularidades que se encuentran detalladas en los documentos del proceso Diseño de Soluciones. Los registros de esta actividad se encuentran evidenciados en los planes de acción, actas de reunión y los registros de los proyectos derivados.

6.3.5. Verificación del Diseño y Desarrollo

La verificación se realiza de acuerdo con las particularidades del producto y/o servicio, particularidades que se encuentran detalladas en los documentos del proceso Diseño de Soluciones. Los registros de esta actividad se encuentran evidenciados en los planes de acción, actas de reunión y los registros de los proyectos.

6.3.6. Validación del Diseño y Desarrollo

La validación del diseño para confirmar que el producto resultante sea capaz de cumplir con los requisitos de las entradas del desarrollo, se hace a través de los Comités que corresponda y el seguimiento a los resultados alcanzados por el producto, según la necesidad.

6.3.7. Control de cambios del diseño y desarrollo

Cada diseño maneja versiones y fechas de actualización con el fin de identificar claramente los cambios y su incidencia en el producto. El registro del control de cambios se encuentra en los registros del proceso Diseño de Soluciones.

6.4. PROCESO DE COMPRAS

6.4.1. Proceso de Compras.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

La mayoría de las compras de los productos requeridos por parte de las empresas del GECC, se realizan a través del outsourcing Coomeva Servicios Administrativos. Adicionalmente, se tiene el proceso de Compras y Contratación GC-PR-009, implementado a nivel Corporativo, en donde se encuentran los lineamientos e instrucciones para llevar a cabo el proceso de compra o contratación junto con el apoyo de Coomeva Servicios Administrativos, quienes realizan la operación y administración de proveedores.

En el procedimiento corporativo de Gestión de Proveedores GC-PR-025, se encuentran las instrucciones para seleccionar y evaluar a los proveedores de productos y servicios críticos que impactan la calidad en la prestación del servicio a nuestros clientes, asegurando la capacidad de suministrar productos y/o servicios conformes con los requisitos de la organización.

6.4.2. Información de las compras

La información de las compras se detalla en las solicitudes de compra por parte del solicitante inicialmente y luego en las órdenes de compra por parte del comprador hacia el proveedor, donde se especifican las características, requisitos y condiciones comerciales de los bienes o servicios. También se utilizan los términos de referencia para realización de convocatorias privadas cuando el bien o servicio por su especialidad o monto lo requiere.

6.4.3. Verificación de los productos comprados

Es responsabilidad de los usuarios finales, realizar la verificación de los productos y/o servicios recibidos tomando como base la solicitud del producto y la remisión del proveedor. Para el caso de compras de productos o servicios especializados se debe realizar el recibo por el área experta o conocedora del producto, acorde con lo definido en la negociación.

La recepción de productos o servicios queda registrada en la aplicación de compras, si se recibió a conformidad, teniendo en cuenta calidad, especificaciones y cantidades; si quedó faltando algún producto o si por el contrario hay que devolver al proveedor. Como registro de esta verificación queda en el sistema el código de recepción del bien o servicio.

La información que se genera de la verificación de los productos y/o servicios recibidos es insumo para el proceso de evaluación de desempeño de proveedores acorde al documento GC-PR-025.

6.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

6.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

En la prestación de los servicios se cuenta con los procesos para controlar el registro y validación de información y/o los documentos necesarios de acuerdo a las particularidades de cada producto y/o servicio y que se encuentran detallados en los procesos que conforman la cadena de valor.

6.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La validación de los procesos de prestación de servicio se realiza mediante mecanismos tales como: comparativo de presupuesto del evento, lista de chequeo ejecución del evento, modelo de operación de competencias (calificación del personal), punteo, variables y parámetros definidos, manifestaciones del cliente, validaciones en los aplicativos, entre otros, de acuerdo a las particularidades de cada producto y/o

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

servicio y que se encuentran detallados en los documentos en el Proceso de Venta y Entrega de Productos y Servicios, a los cuales aplica la validación.

6.5.3. Identificación y trazabilidad

La identificación de los productos y servicios prestados por Coomeva y sus empresas alineadas se encuentran detallados en las caracterizaciones de los procesos.

Adicionalmente, se realiza la identificación en los aplicativos Core de negocio de cada uno de los Asociados, mediante su documento de identificación (en el momento de su ingreso a la Cooperativa), conservándose igualmente sus datos básicos como campos de búsqueda requeridos durante la prestación de los servicios.

6.5.4. Propiedad del Asociado

Cooameva respalda (mantenimiento, conservación y recuperación) los documentos que se solicitan al Asociado en el momento de su vinculación y/o prestación de servicios como son: cédula, fotocopia de diploma, formatos de autorización de consultas, certificaciones y demás registros conforme a lo establecido en los procesos.

6.5.5. Preservación del producto

Toda la información y datos del Asociado, los servicios ofrecidos, se identifican en registros electrónicos en las bases de datos de los diferentes sistemas de información que soportan a Coomeva y sus empresas alineadas. Estas bases de datos se conservan mediante Backups o copias de seguridad cuyas políticas son establecidas por la Unidad de Tecnología Informática, quienes son responsables de su aplicación.

Las condiciones de seguridad de la información del cliente están establecidas en los convenios con las entidades Financieras y con las Empresas y Unidades de Coomeva y las normas emitidas por el Consejo de Administración y los comités.

Adicionalmente, algunos procesos establecen como requisito la conservación física de documentos soportes de la prestación, la cual se conserva de acuerdo a lo establecidos en los listados maestros de registros.

6.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

Cooameva y sus empresas alineadas cuentan con dispositivos de seguimiento y medición. Uno de ellos es la configuración de hardware y software que soportan la operación, asegurando las versiones de los aplicativos y su parametrización.

7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

7.1. GENERALIDADES

Cooameva y sus empresas alineadas han definido mecanismos de seguimiento, medición análisis y mejora necesarios para asegurar la conformidad de los productos y servicios y la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la institucionalización de las reuniones de: Comité Corporativo, Comités Primarios y Comité de Servicio al Asociado, los cuales consideran el análisis de los resultados de todos los procesos y la definición y seguimiento de los respectivos planes de acción.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

Así mismo, se hace seguimiento, medición y análisis sobre los resultados obtenidos para cada uno de los productos y servicios, estableciendo los correctivos adecuados al advertir las desviaciones con los planes originalmente diseñados.

7.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.2.1. Satisfacción del Asociado

En Coomeva y sus empresas alineadas como medida de desempeño, implementamos mediciones que permiten conocer la percepción del Asociado con respecto a los productos y servicios prestados; usamos los siguientes mecanismos:

- **Perfil del Asociado (medición mensual):** Para la realización de este estudio se utilizan datos suministrados por los Asociados al momento del ingreso a la Cooperativa.
- **Satisfacción y uso de los servicios (medición anual):** Para este estudio se realizan entrevistas personales, con un formulario estructurado en una muestra de población representativa a nivel nacional y regional, con un nivel de confianza de 95% y error de muestreo de 2,3% para el país y del 5,6% en las regionales. Los resultados se recogen, procesan y analizan para cada región y para el agregado nacional se hace la expansión ponderando las Unidades Primarias de Muestreo de acuerdo con su fracción de muestreo según su estrato y característica.
- **Índice de confianza (medición semestral):** Este indicador se analiza a partir de información recogida en entrevista telefónica con un formulario estructurado en una muestra de población representativa a nivel nacional y de cada regional.
- **Dinámica y tenencia de servicios de la población de Asociados (medición mensual):** monitorea la tasa de uso de los productos y servicios de Coomeva.
- **Encuesta Zonal de Satisfacción:** Se realizan encuestas telefónicas anuales representativas a nivel zonal con nivel de confianza del 95% y errores que van desde el 5% al 13% por zona.
- **Investigaciones cualitativas o cuantitativas para determinar satisfacción y nuevas expectativas de servicio y de portafolio:** Buscan identificar las percepciones de los usuarios frente a los productos y servicios de Coomeva, identificar las necesidades y expectativas frente al portafolio y conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios, estableciendo con ello su nivel de lealtad
- **Sistema de Recepción y Gestión de Casos:** Coomeva realiza seguimiento en comité mensual a la tendencia y las principales causas por las cuales los Asociados se manifiestan a través del aplicativo atentos, ejercicio del cual se deriva la elaboración de planes de acción, a los cuales se les realiza seguimiento en el mismo comité. Igualmente se evalúa la satisfacción de los Asociados con las respuestas entregadas por este medio, a través de una encuesta telefónica que se realiza mensualmente.
- **Calificación del Servicio en CAC:** Se cuenta con un sistema que permite calificar y medir la satisfacción de los Asociados en el momento de verdad frente al servicio prestado, la cual es utilizada por los diferentes comités para tomar las acciones necesarias para el desarrollo de planes de acción que retroalimentan el ciclo de mejoramiento continuo.
- **Programa Lealtad:** Es un programa de fidelización que ha sido creado para reconocer a los Asociados que desempeñan el triple rol en Coomeva (Inversionista, Gestor, Usuario).

7.2.2. Auditoría Interna

El Representante de la Dirección y Responsable del Sistema de Gestión de Calidad establece y coordina la planificación de las auditorías internas de calidad a través del proceso Auditoría Interna de Calidad GC-DC-424 el cual se encuentra publicado en la herramienta de apoyo a la gestión Daruma en la instancia

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

de Grupo Coomeva, definiendo la fecha, el tipo de auditoría, el alcance, los criterios, los equipos de auditores y auditados.

El equipo de auditores de calidad está integrado por colaboradores de Coomeva que han sido entrenados de acuerdo con las directrices de la norma ISO 9001:2008, evaluados con base en los siguientes criterios: Hoja de vida, desempeño y actitud personal. En ningún caso los auditores auditan su propio trabajo. Adicionalmente, se ha contado con la participación de auditores internos pertenecientes a otras empresas de Coomeva, buscando mayores beneficios para el proceso.

Durante el desarrollo de las auditorías, los hallazgos se registran en la herramienta de apoyo a la gestión Daruma. Posteriormente, se busca la causa, se establecen las acciones a realizar, la fecha establecida para las revisiones de seguimiento.

El responsable del proceso auditado en el nivel nacional, regional, zona u oficina, se asegura de tomar las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas dentro del plazo establecido, de acuerdo con el documento de Mejoramiento de la Calidad GC-DC-422, el cual se encuentra publicado en la herramienta de apoyo a la gestión Daruma en la instancia Grupo Coomeva.

El Representante de la Dirección y Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, así como los auditores internos de calidad, se encargan de realizar el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas propuestas, que se desarrollan teniendo en cuenta las no conformidades encontradas y el plazo establecido para implementar las acciones correctivas y preventivas.

Finalizado el proceso de auditoría interna, se realiza una evaluación de los auditores internos con relación a su educación, desempeño y actitud personal, con el fin de fortalecer cada vez más el equipo de auditores internos.

7.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento y medición de los procesos se hace a través de los indicadores definidos para cada uno de los procesos. El análisis de éstos se hace en los Comités de Servicio al Asociado, Comités Primarios y a través de los planes de acción derivados del no cumplimiento quedan consignados en las actas de las reuniones.

Adicionalmente, dependiendo de los procesos nos soportamos en diferentes modelos de monitoreo que nos permite garantizar la medición del proceso se resaltan los siguientes:

Sistema de Monitoreo de Operaciones: Tableros de gestión que permiten medir los procesos operativos de soporte a la gestión comercial, gestión de facturación y aseguramiento de la operación, a través de indicadores e información para su seguimiento y control

Plataforma de monitoreo de Servicios y servidores: Se cuenta con la plataformas HP BAC y Tivoli que permite el monitoreo de los servicios desde el punto de vista tecnológico.

Plataforma de Inteligencia de Negocios: A través de la cual se realiza el seguimiento y control de los resultados estratégicos de la organización y a nivel táctico se encuentran contemplados el seguimiento a la Gestión Comercial de las Barras Integrales y CAC, estrategia de vinculación de Asociados y conocimiento del Asociado.

1. Gestión Comercial de las Barras Integrales y CAC: Contiene las ventas en cantidades y pesos de los productos:
 - Coomeva: Educación, Tarjeta Coomeva y Credisolidario

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

- Sector Protección: Corredor y Solidaridad
 - Sector Recreación y Turismo : Recreación y Cultura y Turismo Agencia de Viajes
 - Otros Sectores: Fundación
2. Estrategia de Vinculación de Asociados: Contiene la cantidad de vinculaciones de la fuerza de ventas y el perfil de los nuevos Asociados:
 - Cumplimiento perfil del nuevo Asociado
 - Productividad fuerza de vinculación
 - Dinámica de Asociados
 - Inactivos
 3. Conocimiento del Asociado: Contiene los reportes de mercadeo:
 - Perfil del Asociado
 - Permanencia
 - Tenencia de productos y servicios

Sistema de Recepción y Gestión de Casos: El sistema Atentos Coomeva permite categorizar las manifestaciones recibidas según el Macroproceso y el Proceso involucrado, de tal forma que a través del análisis es posible hacer seguimiento a la eficiencia y eficacia de los procesos.

7.2.4. Seguimiento y medición del producto o servicio

Se cuenta con una encuesta anual de satisfacción, la cual mide el nivel de conocimiento, uso y satisfacción de los Asociados con los productos del Grupo Empresarial Coomeva. Adicionalmente y como parte de la mejora continua, Coomeva cuenta con indicadores que se despliegan hasta nivel de oficina, los cuales permiten hacer seguimiento. Igualmente, cuenta con medidas diarias sobre las transacciones realizadas en las empresas del Grupo.

En la realización de eventos se aplican encuestas para conocer la percepción de los participantes sobre el evento desarrollado, el registro de estos eventos se puede evidenciar en los sistemas de información de la empresa que lo organizó, estos resultados son analizados y hacen parte del seguimiento a la prestación del servicio

En los Comités definidos se evalúan estos resultados y se definen y se hace seguimiento a los respectivos planes de acción.

Otro de los mecanismos usados, son las reuniones de seguimiento a las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo con el fin de recibir retroalimentación por parte de las empresas con referencia a la satisfacción de los Asociados.

7.3. CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME.

Todos los colaboradores de Coomeva y sus empresas alineadas son responsables de la detección de las no conformidades que puedan surgir en el desarrollo de los procesos, según el proceso GC-DC-422 Mejoramiento de la Calidad, el cual se encuentra publicado en la herramienta de apoyo a la gestión Daruma, en la instancia Grupo Coomeva. En este documento se especifican las normas para realizar un manejo adecuado de las no conformidades y acciones correctivas, así como su registro y análisis.

Adicionalmente, la Organización cuenta con un sistema para la recepción y gestión de casos, Atentos Coomeva, para el registro y tratamiento de quejas y reclamos (que en algunos casos son productos no conformes o no conformidades) evidenciadas por los Asociados.

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

7.4. ANÁLISIS DE DATOS

Cada responsable de los procesos es responsable por el seguimiento de los indicadores establecidos en cada uno de las caracterizaciones de los procesos y la conformidad con los requisitos de los productos. Los resultados detectados son presentados en los comités mencionados, donde se analizan y se definen las causas del no cumplimiento cuando esto sucede y las acciones que se derivan del análisis para el mejoramiento.

Para determinar la satisfacción del Asociado se tienen como fuentes de información los resultados de las encuestas de satisfacción, la encuesta de evaluación del servicio, los registros de quejas y reclamos y los resultados de evaluación de indicadores de procesos. El análisis de esta información, se realiza en los comités mencionados anteriormente y sirven de insumo para el mejoramiento de la prestación de servicios y para la toma de acciones correctivas y preventivas.

Para el caso de incumplimiento de metas o quejas/reclamos o no conformidades repetitivas, para el análisis de los datos, se clasifican las causas más representativas por aplicación método PARETO y se analizan verificando la información estadística del comportamiento histórico, se hace el análisis de las causas, se definen y hace seguimiento a los planes de acción y al comportamiento del indicador.

7.5. MEJORA

La alta Dirección y los responsables de los macroprocesos mejoran continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, basándose en el análisis de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, las revisiones de la alta dirección, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas realizadas.

7.5.1. Mejora Continua

La evidencia del mejoramiento continuo se manifiesta en los resultados de cada uno de los indicadores definidos por la organización y en las acciones para su mejora. Para el seguimiento de las acciones y la gestión se institucionalizaron los diferentes comités mencionados en el cual se involucra el análisis de:

- Sistema de Gestión de Calidad
- Encuesta de satisfacción
- Quejas, reclamos, sugerencias
- Auditorías Internas
- Acciones preventivas y correctivas
- Resultados de la Revisión por la Dirección

Como resultado de este análisis se establecen acciones de mejoramiento, con sus respectivos planes de acción e indicadores en:

- Eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad
- Portafolio de servicios
- Planes Estratégicos
- Metas presupuestales
- Cultura organizacional

Se realizan auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, a los procesos dando como resultado oportunidades de mejora. De igual forma, en la revisión por la dirección, se toman decisiones y acciones

	MANUAL DE CALIDAD COOMEVA Y EMPRESAS ALINEADAS	Código: CO-DC-038
		Versión: 6

para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión, la mejora del producto y se establecen las necesidades de recursos.

La Organización realiza permanentemente mejoras a sus procesos a través del análisis de actividades, estructuras, tiempos, costos y mide su respectivo impacto con base en el proceso CO-PR-064 Mejoramiento Continuo.

7.5.2. Acciones Correctivas

Los responsables de los procesos a nivel de oficinas, zonas, regionales y a nivel nacional, se encargan de conocer las quejas, reclamos, sugerencias de los Asociados, de realizar un posterior análisis de las no conformidades encontradas y definir las acciones, responsables y plazos para eliminar las causas que las produjeron y se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

Cooameva y sus empresas alineadas, a través del proceso GC-DC-422 Mejoramiento de la Calidad, determina las acciones necesarias para eliminar las causas de no conformidades.

Cada líder de proceso se encarga del archivo y seguimiento a los planes de acción establecidos y de presentar ante los comités respectivos el resultado o índice de cumplimiento.

El Presidente Ejecutivo, Gerentes Corporativos, Directores Corporativos, según corresponda, deben asignar y disponer los recursos físicos y financieros para la eliminación de las No Conformidad e implementación de las acciones correctivas.

7.5.3. Acciones Preventivas

El proceso de GC-DC-422 Mejoramiento de la Calidad, da los lineamientos para la implementación de acciones preventivas. El análisis de causas de la acción preventiva, las acciones propuestas para eliminar las causas de la No Conformidad potencial, los responsables por su ejecución y el plazo para su implementación, quedan registrados en la herramienta para la gestión Daruma.

Si la implementación de las acciones preventivas modifican la documentación de los procesos, se efectúa los cambios a que haya lugar en el software Daruma para garantizar su estandarización.

Los responsables de los procesos se encargan de analizar la información de Atentos Coomeva a fin de conocer las quejas, reclamos, sugerencias de los Asociados y por análisis de desempeño de procesos, se detectan no conformidades potenciales y posibles mejoras, se documentan y se establecen las acciones respectivas.

Cada líder de proceso se encarga del archivo y seguimiento a los planes de acción establecidos y de presentar ante los comités respectivos el resultado o índice de cumplimiento.