DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN EN CAJASAN

MARIA ANGÉLICA NUÑEZ CORREA
LEIDY ROCÍO RODRÍGUEZ MÉNDEZ

Proyecto de grado para obtener el título de
INGENIERO INDUSTRIAL

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
BUCARAMANGA
2010

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN EN CAJASAN

MARIA ANGELICA NUÑEZ CORREA
LEIDY ROCIO RODRIGUEZ MENDEZ

Proyecto de grado para obtener el título de
INGENIERO INDUSTRIAL

Director: SIOMARA HERNANDEZ
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
BUCARAMANGA
2010

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

Jefe del Programa

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bucaramanga, 23 de Abril de 2010

DEDICATORIA

Dedico este Proyecto de grado primero que todo a Dios por bendecir cada uno de mis logros alcanzados; a mis padres quienes con su esfuerzo permitieron que llegara a este punto de mi carrera y a mis hermanos quienes con su colaboración y compañía me apoyaron en el cumplimiento de mis metas a lo largo del camino. Gracias de corazón.

LEIDY ROCÍO

RODRÍGUEZ MENDEZ.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de grado a Dios y la vida por haberme dado la oportunidad de llegar a este mundo a realizar mis metas e ideales. A mis padres porque creyeron en mi y gracias a su esfuerzo y apoyo día a día, pude culminar mi carrera Universitaria. A mi hermana por su amor y sacrificio. A mi familia por sus valores y afecto. A todas las personas que durante el trayecto de mi carrera contribuyeron de alguna manera para el cumplimiento de este triunfo.

Gracias

MARIA ANGÉLICA NUÑEZ C..

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer primero que todo a Dios por ser nuestro guía y protector, también dar gracias enormemente a nuestros padres por el apoyo incondicional durante nuestra carrera, a nuestros profesores, por la enseñanza brindada en esta etapa tan especial, a Siomara Hernández nuestra directora del proyecto por su orientación y apoyo.

Igualmente queremos agradecer muy especialmente al Ingeniero Cesar Augusto Guevara Beltrán Director General de Cajasan, por la oportunidad de realizar nuestro proyecto de grado en esta empresa, por su apoyo y por creer en nosotras, además agradecer también a todos los compañeros de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación por su entera colaboración.

En general agradecemos a todas y cada una de las personas que soñó con vernos llegar a este punto de nuestras vidas. Gracias de corazón.

LEIDY RODRÍGUEZ Y ANGÉLICA NUÑEZ

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN 19
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA 20
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA 20
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA (PRODUCTOS Y SERVICIOS). 20
1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS 22
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. 22
1.5 TELÉFONO 23
1.6 DIRECCIÓN 23
1.7 RESEÑA HISTÓRICA 23
1.8 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO. 24
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA 26
2.1 DIAGNÓSTICO DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN 26
2.2 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO 27
3. ANTECEDENTES 30
4. JUSTIFICACIÓN 35
5. OBJETIVOS 36
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 36
6. MARCO TEÓRICO 37
6.1 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 37
6.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 38
6.3 CICLO PHVA 40
6.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL 41
6.5 ISO 26000 (En proceso de elaboración) 44
7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 48
7.1 FASE DE SENSIBILIZACIÓN 48

7.2 GESTIÓN DE RECURSOS 49
7.3. MISIÓN Y VISIÓN 50
7.4 VALORES CORPORATIVOS 51
7.5 POLÍTICA DE CALIDAD 52
7.6 OBJETIVOS DE CALIDAD 52
7.7 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 52
7.8 MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN 54
7.9 CARACTERIZACIONES DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN 56
8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 58
8.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS 59
8.1.1 Estructura de los documentos: 59
8.1.2 Diseño de encabezado de documentos 60
8.1.3 Codificación de los documentos 61
8.1.4 Texto de los documentos 62
8.1.5 Documentación de Procedimientos 62
8.1.6 Documentación de Instructivos 63
8.1.7 Documentación de Políticas 64
8.2 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS 65
8.2.1 Documentación exigida por la norma 65
8.2.2 Documentos adicionales de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación 66
8.2.3 Registros requeridos por la norma 68
8.3 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN 68
8.4 RESULTADO DE LA DOCUMENTACIÓN 69
8.5 MANUAL DE CALIDAD 70
9. IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA CONTINUA 72
9.1 ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN 72
9.2 AUDITORÍA INTERNA 73

9.3 PLANES DE MEJORA 76
9.4 INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 77
9.5 SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 80
9.6 REVISIÓN GERENCIAL 80
9.7 DIAGNÓSTICO FINAL DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008 82
10. ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA UNIDAD 85
11. VALOR AGREGADO 87
12. CONCLUSIONES 90
13. RECOMENDACIONES 92
BILBIOGRAFÍA 94
ANEXOS 96

LISTA DE GRÁFICAS

Pág.

Gráfica 1. Diagnóstico inicial Requisitos NTC ISO 9001: 2008 27

Gráfica 2. Mapa de Procesos de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación 55

Grafica 3. Caracterización de procesos 56

Gráfica 4. Pirámide Documental de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación 59

Grafica 5. Análisis de resultados de la documentación del SGC 70

Gráfica 6. Diagnóstico Final Requisitos NTC ISO 9001: 2008 82

Grafico 7. Gráfico Comparativo 84

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1: Estructura de los documentos 60
Tabla 2: Documentos elaborados para el SGC de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación 69
Tabla 3. Cronograma para Socialización de documentos 73
Tabla 4. Indicadores para los procesos de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación 78

LISTA DE ANEXOS

Pág.

ANEXO 1. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008 97

ANEXO 2.PLAN DE TRABAJO DE SGC DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN 104

ANEXO 3. PLEGABLE DE SENSIBILIZACIÓN 106

ANEXO 4. FORMATO DE ACTA 107

ANEXO 5. REGISTRO DE CAPACITACIÓN 108

ANEXO 6. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE FONDOS 110

ANEXO 7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO RECURSOS DE COOPERACIÓN 111

ANEXO 8. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 112

ANEXO 9. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION COMERCIAL 113

ANEXO 10. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION DE REDES Y ALIANZAS 114

ANEXO 11. MODELO PARA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS: 115

ANEXO 12. MODELO PARA DOCUMENTACIÓN DE INSTRUCTIVOS. 118

ANEXO 13. MODELO PARA DOCUMENTACIÓN DE POLÍTICAS 119

ANEXO 14. LISTA MAESTRA DE REGISTROS 120

ANEXO 15. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS 124

ANEXO 16. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS 128

ANEXO 17. PLEGABLE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 131

ANEXO 18. CARTA DEL DIRECTOR GENERAL DE CAJASAN 132

ANEXO 19. FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 133

ANEXO 20. DIAGNÓSTICO FINAL DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN 139
ANEXO 21. CAPACITACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL 146
ANEXO 22. PLEGABLE INFORMATIVO 148
ANEXO 23. FOLLETO DE SENSIBILIZACIÓN PARA CARTELERAS INFORMATIVAS 149

GLOSARIO[1]

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Son aquellas acciones que buscan mejorar una situación no deseada o potencial que puede originar una No conformidad.

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.

AUDITOR: Persona calificada para realizar Auditorías. El objetivo de esta persona es recopilar evidencias objetivas que permitan emitir un juicio acerca de la situación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

AUDITORÍA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios acordados.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes.

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

CONFORMIDAD: El cumplimiento de requisitos especificados del producto o servicio.

---

[1] Disponible en internet: http://www.expero.org/hypertext/documenti/govaq.pdf. Fecha de recuperación: Febrero 15 de 2010.

CONTROL DE CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

DISEÑO Y DESARROLLO: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: Es la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos del cliente o usuario.

NO CONFORMIDAD: El no cumplimiento de un requisito especificado en el producto o en el servicio.

OBJETIVO DE CALIDAD: Algo ambicionado, pretendido o relacionado con la calidad.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Compromiso voluntario y explicito que las organizaciones sumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas, en materia de desarrollo humano integral; esta permite a las organizaciones a asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SERVICIO: Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre la organización y el cliente y por actividades internas de la organización para atender las necesidades del cliente.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TÍTULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN EN CAJASAN.

AUTORAS: MARIA ANGÉLICA NÚÑEZ CORREA

LEIDY ROCÍO RODRÍGUEZ MÉNDEZ

FACULTAD: Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Siomara Hernández

DESCRIPCIÓN:

Considerando de vital importancia y teniendo en cuenta el impacto que está generando hoy en día los Sistemas de Gestión de Calidad, cada vez son más las empresas que deciden implementarlos, con el fin de mejorar sus productos o servicios, y así lograr la permanencia y la fidelidad de los clientes, garantizando a su vez una mejora continua en sus procesos. Es por esto que Cajasan asume el reto de diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación bajo la NTC ISO 9001:2008, con el fin de aumentar su competitividad.

Para el desarrollo de este proyecto inicialmente, se realizó un diagnóstico inicial de la unidad bajo los requerimientos de la norma, con el objetivo de conocer en qué grado de avance se encontraba la unidad para saber desde donde diseñar y documentar.

A partir de este diagnóstico se identificaron claramente los procesos que hacen parte de la Unidad, y la relación entre estos, puesto que es una unidad nueva como resultado de la fusión de dos que ya existían en la caja. Seguidamente se diseñó un plan de trabajo detallado plasmando las etapas básicas para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación. Cabe resaltar que a la vez que se documentaron los procesos se capacitó de forma continua al personal de la Unidad en lo referente a Calidad. Es por esto que se realizaron jornadas de sensibilización de los requisitos de la norma, con el fin de involucrarlos y motivarlos para generar agrado y adaptación. Para la implementación de este SGC, se estructuró un mecanismo de seguimiento de gestión por medio de indicadores que permite realizar un control, con el fin de evaluar su impacto y eficiencia e identificar los cambios que permitan mejorar los servicios que presta la Unidad y así aumentar la satisfacción del cliente.

Por último se generó una estrategia de sensibilización dentro de la Unidad sobre Responsabilidad Social para que los integrantes de ésta sean los encargados de promover y comprometer a los demás miembros de la caja a generar una cultura socialmente responsable.

PALABRAS CLAVES: NTC – ISO 9001:2008; Sistema de Gestión de Calidad; Responsabilidad Social; Calidad;

GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR UNIT OF RESPONSIBILITY AND COOPERATION IN CAJASAN.

AUTHOR: MARÍA ANGÉLICA NÚÑEZ CORREA

LEIDY ROCÍO RODRÍGUEZ MÉNDEZ

FACULTY: Industrial Engineering

DIRECTOR: Siomara Hernandez

DESCRIPTION:

Considering the vital importance and taking into account the impact that is creating today´s Quality Management Systems, more and more companies decide to implement, in order to improve its products or services, and thus achieve the permanence and customer loyalty, while ensuring continuous improvement in its processes.

That's why Cajasan takes on the challenge of design, document and implement a Quality Management System for Social Responsibility Unit and Cooperation under the ISO 9001:2008 in order to increase their competitiveness.

For the development of this project, initially, there was an initial diagnosis of the unit under the requirements of the standard, with the objective of knowing in what rank of advance the unit was found, to know from where start to design and document.

From this diagnosis there were identified clearly the processes that do part of the Unit, and the relation between these, since it is a new unit as result of the merger of two that already existed in the box. Afterwards was designed a plan of detailed work forming the basic stages for the implementation of the System of Quality management in the Unit of Social Responsibility and Cooperation. It is necessary to highlight that the processes were documented at the same time; the personal was continuously trained, in terms of quality.

It´s because of this, that days of awareness were made, of the requirements of the norm, with the goal to involve them and to motivate them to generate pleasantness and adjustment. For the implementation of the QMS, There was structured a mechanism of follow-up of management by indicators that allows to realize a control, with the goal of evaluate its impact and efficiency And to identify the changes that allow to improve the services that the Unit gives and this way to increase the satisfaction of the client.

Finally a strategy of awareness was generated inside the Unit about Social Responsibility in order that the members of this one, be the ones who promote and engage other members of Cajasan to generate a socially responsible culture.

KEY WORDS: ISO 9001:2008, Quality Management System; Social Responsibility; Quality.

INTRODUCCIÓN

Actualmente todas las organizaciones buscan tener ventajas respecto a su competencia. Es por esto que los Sistemas de Gestión de Calidad se han convertido en una herramienta importante en los procesos de las organizaciones que buscan día a día un mejoramiento continuo y ventaja ante las demás empresas. Para Cajasan todo esto radica en el hecho de desarrollar al interior de la organización, procesos encaminados a lograr que los servicios ofrecidos cumplan con los requisitos del cliente.

En este informe se documentaron los procesos de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación de Cajasan según los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y teniendo en cuenta las tres líneas de acción de la Unidad: Responsabilidad Social Interna, Responsabilidad Social Externa y Cooperación. Todo lo anterior basados en los objetivos planteados, considerando que se hace entrega de la totalidad de los documentos pertenecientes a los procesos de la Unidad.

Entre los documentos se encuentran mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos, Instructivos, formatos, y demás anexos de soporte que se requieren en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Este proyecto pretende ser una herramienta fundamental para la mejora en la prestación de los servicios de la Unidad y a su vez generar un mejor control de sus procesos promoviendo una cultura en lo que a calidad se refiere dentro de la organización.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA. CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA (PRODUCTOS Y SERVICIOS).

La Caja como persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, tiene como objeto social de conformidad con la LEY 21 de 1982 la realización de las siguientes funciones:

- Recaudar, distribuir y pagar los aportes destinados al subsidio familiar y los otros recursos que el estado le encomiende.
- Organizar y administrar las obras y programas que se establezcan para el pago del subsidio familiar en especie o en servicios.
- Ejecutar con otras Cajas o mediante vinculación con organismos y entidades públicas o privadas que desarrollen actividades de seguridad social, programas de servicios, dentro del orden de prioridades consagrado en la ley.

Adicionalmente y de conformidad con lo establecido por la LEY 789 de 2002, realizará las siguientes funciones en desarrollo de su objeto social:

- Realizar alianzas estratégicas con otras Cajas de Compensación o a través de entidades especializadas públicas o privadas para ejecutar las actividades relacionadas con sus servicios, la protección y la seguridad social, que puede realizar directamente[2].

[2] Disponible en internet: http://www.cajasan.com.co. Fecha de Recuperación: Agosto 10 de 2009

- Invertir en los regímenes de salud, riesgos profesionales y pensiones, conforme las reglas y términos del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás disposiciones que regulen las materias.

- Realizar aseguramiento y prestación de servicios de salud y, en general para desarrollar actividades relacionadas con este campo conforme las disposiciones legales vigentes.

- Participar, asociarse e invertir en el sistema financiero a través de bancos, cooperativas financieras, compañías de financiamiento comercial y organizaciones no gubernamentales cuya actividad principal sea la operación de microcrédito, conforme las normas del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás normas especiales conforme la clase de entidad.

- Asociarse, invertir o constituir personas jurídicas para la realización de cualquier actividad, que desarrolle su objeto social, en las cuales también podrán vincularse los trabajadores afiliados.

- Administrar, a través de los programas que a la Caja corresponda, las actividades de subsidio en dinero; recreación social, deportes, turismo, centros recreativos y vacacionales; cultura, museos, bibliotecas y teatros; vivienda de interés social; créditos, jardines sociales o programas de atención integral para niños y niñas de 0 a 6 años; programas de jornada escolar complementaria; educación y capacitación; atención de la tercera edad y programas de nutrición materno-infantil y, en general los programas que estén autorizados por Ley, para lo cual puede continuar operando con el sistema de subsidio a la oferta.

- Administrar jardines sociales de atención integral a niñas y niños de 0 a 6 años a que se refiere el numeral anterior, propiedad de entidades territoriales

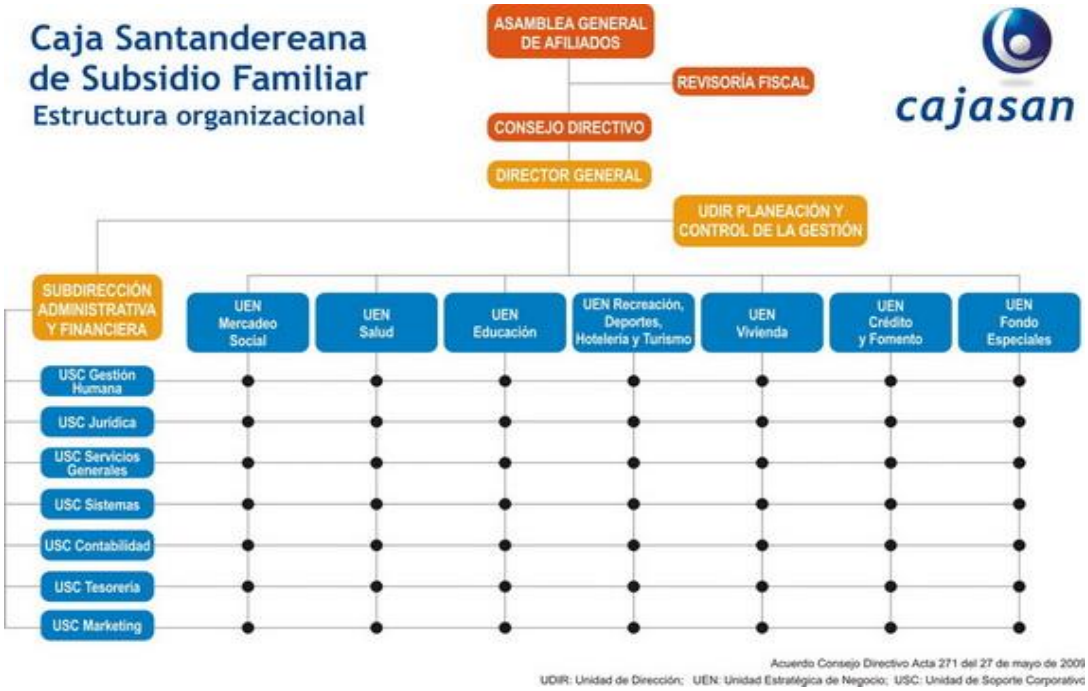
públicas o privadas, pudiendo atender niños cuyas familias no estén afiliadas a la Caja[3].

- Administrar directamente o a través de convenios o alianzas estratégicas el programa de microcrédito para la pequeña y mediana empresa y la microempresa, con cargo a los recursos que se prevén en la Ley.

- Invertir en fondos de capital de riesgo, así como cualquier otro instrumento financiero para el emprendimiento de microcrédito, con recursos y bajo la regulación del Gobierno Nacional.

1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS. Directos 681 e indirectos: 147 Total Empleados **828**[4]**.**

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.



Fuente: http://www.cajasan.com. Fecha de recuperación: Agosto 10 de 2010

[3] Disponible en internet: http://www.cajasan.com.co. Fecha de Recuperación: Agosto 10 de 2009
[4] Disponible en internet: http://www.cajasan.com.co. Fecha de Recuperación: Agosto 10 de 2009

1.5 TELEFONO 6434444

1.6 DIRECCION. Carrera 27 N°61-78 Puerta del Sol, Carrera 29 N° 54-61 Sotomayor

1.7 RESEÑA HISTÓRICA.

Patrimonio de los Santandereanos

Cuando en 1957 surgieron las principales Cajas de Compensación del país, el 10 de septiembre de ese mismo año, en Santander nació la primera Caja del Departamento, como un acto de unión y de fe de gremios y empresas. Con su origen CAJASAN dio inicio a una gestión social basada en la filosofía de compensar la obligación económica de los trabajadores afiliados y sus familias, otorgando un subsidio mensual en dinero por cada una de las personas a cargo del trabajador afiliado, en procura del mejoramiento de su calidad de vida.

Desde entonces, como pionera en el departamento CAJASAN ha sido una importante opción para la empresa Santandereana, que ha encontrado en esta institución, alternativas reales para satisfacer las necesidades de empleadores y empleados a través de servicios como Subsidio, Salud, Educación, Fomento Empresarial, Recreación, Deportes Y Turismo, Mercadeo Y Vivienda, y ahora los Fondos De Destinación Específica contribuyendo de esta manera al desarrollo equilibrado de las organizaciones, los trabajadores y sus familias.

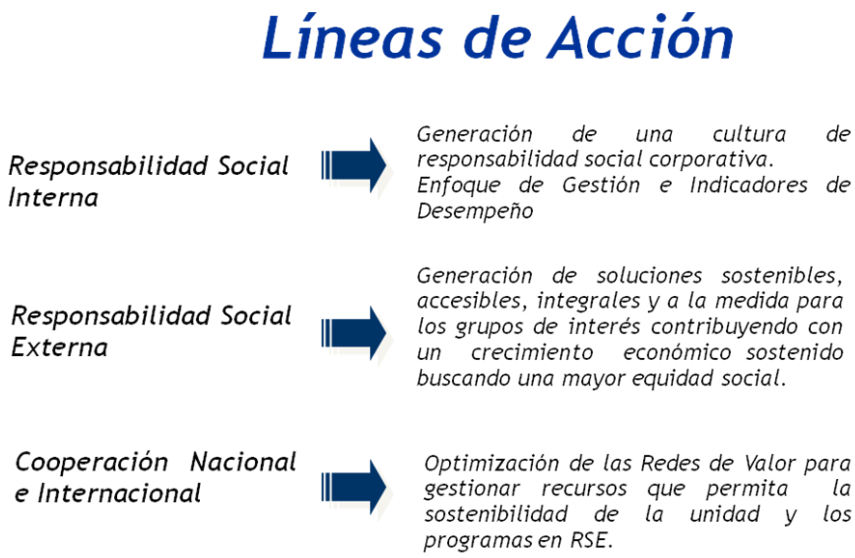
Evolución Exitosa

Hoy después de 51 años de existencia de las Cajas de Compensación, entidades de derecho privado que cumplen funciones de seguridad social según definición de la Ley 21 de 1982, se puede hablar de una evolución exitosa, cuya tendencia universal es fortalecer el bienestar familiar.

Inicialmente en el país se crearon 66 Cajas. Más tarde algunas se han fusionado y hoy son 55, controladas por el gobierno nacional a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar[5].

1.8 DESCRIPCIÓN DEL AREA ESPECÍFICA DE TRABAJO.

La Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, es un área nueva, en donde se inicio con un proceso de planeación visualizando su accionar en tres líneas: Responsabilidad Social Interna, Responsabilidad Social Externa, Cooperación.



Así mismo su función principal está orientada a:

Desarrollar investigación y desarrollo en tendencias y prácticas nacionales e internacionales de atención a los diversos grupos de interés que permitan promover innovaciones materializadas en valor agregado para los servicios de la Caja.

Caracterizar los diversos grupos de interés extrapolando el conocimiento de sus necesidades y hábitos.

[5] Disponible en internet: http://www.cajasan.com.co. Fecha de Recuperación: Agosto 10 de 2009

Promover estrategias de formación y generación del pensamiento social en los trabajadores, empresarios y afiliados en general.

Desarrollar redes de valor a través de relaciones locales, nacionales e internacionales para acceder a recursos de cooperación técnica y/o financiera de de organismos de diversa naturaleza con el fin de gestionar recursos para los programas de la Caja en RS.

Realizar seguimiento a los programas verificando que cumplan con los lineamientos establecidos por la Caja y los cooperantes.

SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD.

- Subsidio a la Niñez (FONIÑEZ)
- Subsidio al Desempleo (FONEDE)
- Proyectos de Responsabilidad Social
- Escuela de Responsabilidad Social (ERSES)
- Gestión de Recursos de Cooperación local, nacional e internacional.

2. DIAGNÓSTICO DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACION

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN, patrimonio de los Santandereanos es líder en la prestación de servicios y constructor de soluciones para mejorar la calidad de vida de la población trabajadora y sus familias, así como de otros sectores afectados por la pobreza, el desempleo, la violencia o por desastres naturales. Actualmente cuenta con un personal de excelente perfil y con sentido humano, que garantiza la prestación de los servicios de la mejor manera, y que son clave para el buen funcionamiento de la organización.

Hoy día han sido certificadas 3 UEN (Educación, Recreación y Salud) y en proceso de certificación otras 3 (Aportes, Subsidio y Marketing y Responsabilidad Social y Cooperación). Para Cajasan el Sistema de Gestión de Calidad es un compromiso; se está trabajando para certificar 100% la caja, pues su filosofía se basa en la Calidad y Responsabilidad Social.

La Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, es una Unidad nueva, ya que es el resultado de la fusión de dos unidades importantes: Fondos especiales y Fomento Empresarial. Fondos Especiales maneja todo lo referente a FONEDE (Fondo de Fomento al Empleo y Protección al Desempleado) y FONIÑEZ (Fondo para la Protección de la Niñez). Fomento Empresarial maneja todo lo que tiene que ver con los programas de orientación laboral y desarrollo empresarial con responsabilidad Social.

El diagnóstico inicial y final del SGC en la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, se realizó siguiendo cada uno de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2008 a manera de tabla. El diagnóstico inicial se realizó teniendo en cuenta los siguientes niveles de desempeño:

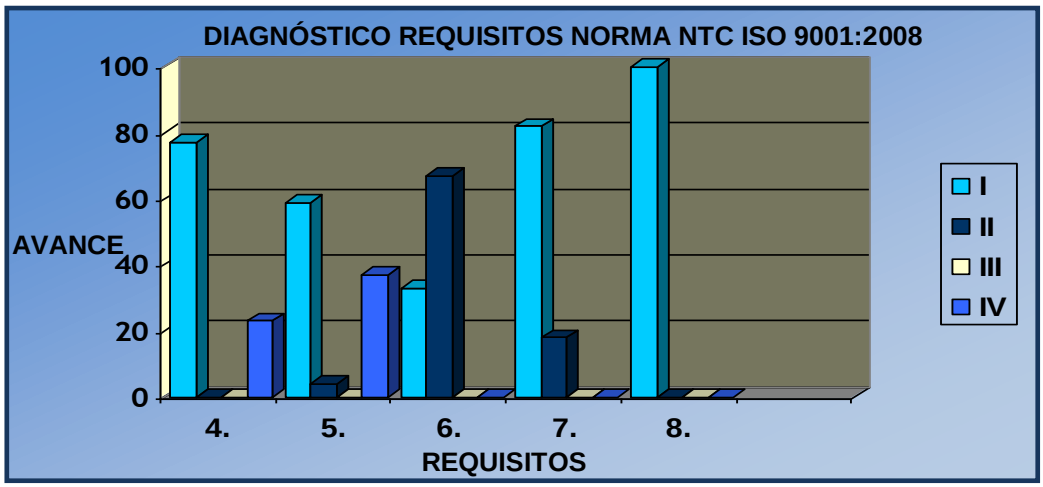
Nivel I :	No se encuentra establecido
Nivel II:	Se encuentra establecido pero no documentado
Nivel III:	Se encuentra documentado pero no implementado
Nivel IV:	Se encuentra establecido, documentado e implementado

Ver **Anexo 1.** Diagnóstico inicial de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación con respecto a la Norma ISO 9001:2008.

2.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Según el diagnóstico inicial, La Unidad De Responsabilidad Social y Cooperación no cuenta con todos los documentos que cumplan con los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001:2008, solo los que se manejan a nivel corporativo. Es válido señalar que la Unidad se está empezando a organizar debido a que es nueva, y a su vez se está sensibilizando al personal para facilitar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Gráfica 1. Diagnóstico inicial Requisitos NTC ISO 9001: 2008



Fuente: Autoras

Como se puede observar en la Gráfica 1, la unidad no tiene la mayoría de requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 exigidos para la implementación del SGC. Puesto que para esto debería estar el nivel IV en un 100% del cumplimiento. La mayoría de los requisitos se encuentran establecidos de la siguiente forma:

Los siguientes porcentajes representan que **los requisitos no se encuentran establecidos**:

- En el Numeral 4 de la Norma, el Nivel I se encuentra en un 77%
- En el Numeral 5 de la Norma, el Nivel I se encuentra en un 59%.
- En el Numeral 6 de la Norma, el Nivel I se encuentra en un 33%
- En el Numeral 7 de la Norma, el Nivel I se encuentra en un 82%
- En el Numeral 8 de la Norma, el Nivel I se encuentra en un 100%

Los siguientes porcentajes representan que **los requisitos se encuentran establecidos pero No documentados**:

- En el Numeral 4 de la Norma, el Nivel II se encuentra en un 0 %
- En el Numeral 5 de la Norma, el Nivel II se encuentra en un 4%
- En el Numeral 6 de la Norma, el Nivel II se encuentra en un 67%
- En el Numeral 7 de la Norma, el Nivel II se encuentra en un 18%
- En el Numeral 8 de la Norma, el Nivel II se encuentra en un 0%

Para **los requisitos que se encuentran documentados pero no implementados** en la Unidad el porcentaje es 0 para todos los numerales de la Norma.

Los siguientes porcentajes representan que **los requisitos se encuentran establecidos, documentados e implementados**:

- En el Numeral 4 de la Norma, el Nivel IV se encuentra en un 23%

- En el Numeral 5 de la Norma, el Nivel IV se encuentra en un 37%
- En el Numeral 6, 7, y 8 de la Norma, el Nivel IV se encuentra en un 0%.

Como se observa en la gráfica vista anteriormente y en los porcentajes mostrados, para cada uno de los numerales de la norma se encuentra un grado de avance.

Para el nivel I en todos los numerales se evidencia un grado de avance que indica que los requisitos no están establecidos ni documentados, esto se debe a que la Unidad es nueva y hasta ahora se está empezando a organizar, por lo que no se había establecido nada al respecto anteriormente.

Para el nivel II, en el numeral 4, 5 y 8 no se ve un mayor grado de avance puesto que los requisitos como se dijo anteriormente tampoco se encuentran establecidos ni documentados, a diferencia de los numerales 6 y 7 que evidencia un grado de avance significativo, dado que se tienen en cuenta pero no se han documentado hasta el momento.

Para el nivel III, en todos los numerales de la norma no muestra ningún grado de avance dado que si en los niveles anteriores no se encuentran documentados, en este nivel tampoco se evidencia ningún tipo de implementación de los numerales.

Finalmente para el nivel IV, en los numerales 4 y 5 se encuentra en un grado de avance significativo, lo que indica que algunos de los requisitos de estos numerales si están implementados pero a nivel corporativo ya que anteriormente han sido certificadas otras unidades.

3. ANTECEDENTES

Las empresas del sector de servicios en Colombia, identificaron la importancia de implementar Sistemas de Gestión de la Calidad algunos años después de las empresas del sector productivo, esto por el hecho de que el sector de servicios enfrentaba muy poco la agresiva competencia extranjera. El enfoque de la calidad en la prestación de servicios, es el logro de la satisfacción del cliente, por tal motivo, el fin principal es "satisfacer o exceder sus expectativas" luego estas, deben traducirse en estándares de desempeño, requisitos y especificaciones.

Concretamente para el caso de las cajas de compensación familiar, se tiene evidencia que este tema ha sido de gran importancia a nivel, nacional, departamental y local, es por eso que la mayoría de las empresas del sector viene adelantando programas que les permitan recibir la certificación en este campo.

A continuación se enuncian algunos casos que ratifican la premisa anteriormente expuesta.

A NIVEL NACIONAL

- La Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, realiza la prestación de los servicios educativos a través del Instituto De Formación Empresarial Y Del Trabajo – IFET- COLSUBSIDIO.

La prestación de los servicios educativos ofrecidos por el IFET - COLSUBSIDIO se encuentran certificados según la norma de calidad ISO 9001-2000, con lo cual se evidencia un enfoque de mejoramiento continuo, una gestión permanente en torno

a la satisfacción de los clientes y una pertinencia social y económica de los programas educativos en las áreas de conocimiento con mayor proyección[6].

- COMPENSAR es la caja de compensación familiar a nivel de Bogotá y Cundinamarca. Han recibido por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, la certificación de calidad ISO 9001:2000 en los siguientes servicios:

  1. Producir y Servir Alimentos
  2. Alojamiento y Hospedaje, Alimentos y Bebidas, Eventos y Recreación.
  3. Servicio de Formación Empresarial y Personal, Sedes CUR y Cajicá
  4. Prestación de Servicios de educación inicial en jardines sociales en los módulos materna, párvulos, pre jardín y jardín.
  5. Actividades físicas deportivas. Entretenimiento familiar. Centro de Entretenimiento familiar. Servicio de Biblioteca.
  6. Prestación de Servicios de: Eventos Conformados (Deportivos, Recreativos, Culturales, Empresariales, Sociales).
  7. Prestación de Servicios de Crédito Operador de Información – Mi planilla.
  8. Prestación de Servicios de: Subsidio de Vivienda, Subsidio al Desempleo, Subsidio de Educación, Construcción en Sitio Propio, Subsidio Familiar Sede Empresarial.
  9. Prestación de Servicios de afiliación corporativa
  10. Planear la prestación de servicios de EPS, administrar riesgo en salud de la población afiliada.
  11. Planear prestación de servicios de instituciones prestadoras de servicios de salud y prestación de servicios de: Consulta de medicina general, pediatría, ginecología, etc.

[6] Disponible en internet: http://www.colsubsidio.com/porta_serv/educacion/continuada.html.Fecha de recuperación: Enero 15 de 2010.

12. Prestar Servicios en Puntos de atención integral
13. Prestar Servicios de Recaudo de cartera en servicios de salud y caja de compensación en servicios de salud y caja de compensación

14. Prestar Servicios de Afiliación y activación de derechos en servicios de salud y caja de compensación[7].

- La caja de compensación familiar de Norte de Santander COMFANORTE se encuentra, certificada en calidad con la Norma ISO 9001 en sus diversos procesos y se ratifica para seguir prestando servicios con excelencia a la comunidad Nortesantanderana[8].

A NIVEL DEPARTAMENTAL

- La caja de compensación familiar COMFENALCO, recibió de parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, la certificación de Calidad ISO 9001- 2000 el 18 de abril del 2007, en todos sus servicios y sedes como son:
  - Certificado N° SC 4490 - del 1 al 4

  Servicios de Salud: EPS, ARS, IPS, hospitalización y cirugía.
  - Certificado N° SC - 4490 – 5 y 6

  Servicios Sociales: Recreación, Deportes, Turismo, Alojamiento, Alimentos y Bebidas.
  - Certificado N° SC - 4490 - 7

  Servicios de Educación: Educación Formal, Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, Programas Técnicos.
  - Certificado N° SC 4490 – 8 y 9

[7] Disponible en internet http://www.compensar.com/cerGesCal.aspx.Fecha de recuperación: Enero 15 de 2010.

[8] Disponible en internet: http://www.comfanorte.com.co/calidad.php.Fecha de recuperación: Febrero 10 de 2010.

Vivienda: Construcción, Interventoría, Gestión Inmobiliaria, Vivienda de Interés Social.

- Certificado N° SC 4490- 10

Aportes, pago de cuota monetaria, subsidio de vivienda, al desempleo, escolar y especie.

- Certificado N° SC 4490- 11

Mercadeo Social: Comercialización de medicamentos, productos de consumo masivo y canasta familiar.

- Certificado N° SC 4490 – 12.

Crédito Social: Servicios de crédito en todos los servicios sociales.

- Certificado N° SC 4490 – 13.

Vivienda: Subsidio Familiar de Vivienda.

El mismo año esta caja de compensación realizó el Primer Seminario de Responsabilidad Social Organizacional "Competitividad Socialmente Responsable", que se llevó a cabo el 1 y 2 de Noviembre en las Instalaciones del Club Lomas del Viento. Así mismo durante el evento se realizó el Primer Foro Regional "Santander Territorio Responsable" en el que participaron representantes del sector empresarial, educativo y autoridades departamentales[9].

- La Caja Santandereana de Subsidio familiar CAJASAN. Esta cuenta en la actualidad con nueve unidades de negocio, cada una de ellas con procesos definidos, siete unidades de soporte y dos unidades de dirección.

El proceso de documentación de CAJASAN se inició desde el año 2005, sin embargo el proceso formal de implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2000 se inició en junio del año 2007. Se estructuró por

[9]Disponible en internet:http://www.comfenalcosantander.com.co/index.php?id=2&ide=90&id_seccion=16. Fecha de recuperación: Enero 20 de 2010.

unidades de negocio, unidades de soporte y los procesos de la unidad de dirección.

En Diciembre del año 2008 se certifica la Unidad de Salud IPS con 17 procesos, de los cuales 7 son misionales de la unidad, 7 son de apoyo y 3 son de dirección. En julio del año 2009 se certifica la Unidad de Recreación, Deportes y Turismo con 6 procesos misionales, 7 de apoyo y 3 de dirección. En julio del año 2009 se certifica la unidad de educación en 5 procesos misionales, 7 de apoyo y 3 de dirección.

En forma total la Caja aún no se ha certificado, se avanza en el proceso y se espera que en diciembre del año 2010 se culmine con el total de los procesos.

4. JUSTIFICACIÓN

¿Por qué implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la unidad de Responsabilidad Social y Cooperación en Cajasan?

Hoy día en una sociedad tan globalizada los clientes exigen garantía de los productos y servicios que adquieren. Por esta razón es importante obtener una certificación para la empresa avalada por una entidad que las respalde. Organizaciones que no cumplan con los requisitos que exigen las diferentes normas de calidad pierden oportunidades de comercializar sus productos o servicios debido a que su competencia directa si cumplan, y de esta manera obtenga mayor credibilidad en los clientes. Por esto y mucho la implementación de un SGC es una razón para tener una mayor ventaja competitiva.

Para la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación implementar el Sistema de Gestión de Calidad, logra varias ventajas como, desarrollar un sistema más ordenado, entregar responsabilidades y competencias que conlleven a la unidad a reducir costos y generar a su vez un ambiente más competitivo y de constante mejora continua.

Finalmente Diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación en Cajasan, pretende obtener un excelente rendimiento en los procesos de la unidad, mayor satisfacción de los grupos de interés y destacar a Cajasan como una empresa promotora de calidad y con sentido en Responsabilidad Social.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e implementar el Sistema de Gestión de calidad para la unidad de Responsabilidad Social y Cooperación en Cajasan bajo los requerimientos de la NTC ISO 9001:2008.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Efectuar un diagnóstico de la planeación del negocio según los requisitos de NTC ISO 9001:2008.

- Identificar los procesos de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación dentro de la empresa.

- Documentar e implementar los diferentes procesos requeridos para la unidad según requerimientos de la NTC ISO 9001:2008

- Estructurar un mecanismo de seguimiento de gestión (herramienta de indicadores).

- Estructurar una estrategia de sensibilización del tema de Responsabilidad Social al interior de la unidad en Cajasan.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.
La norma ISO 9.001:2008 mantiene de forma general la filosofía del enfoque a procesos y los ocho principios de gestión de la calidad, a la vez que seguirá siendo genérica y aplicable a cualquier organización independientemente de su actividad, tamaño o su carácter público o privado.

Está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los cuatro primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorias. Los capítulos cinco a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.
2. Normativas de referencia.
3. Términos y definiciones.
4. Sistema de gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
5. Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que

las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

6. Gestión de los recursos: la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.
7. Realización del producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
8. Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

La NTC ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso "Círculo de Deming". Está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad[10].

6.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

[10] Disponible en internet: http://www.normas9000.com/default.html?pmc=ge&gclid=CIDz4LOOq5wCFQOdnAodO0O4kA. Fecha de Recuperación: Agosto 12 de 2009.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

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.

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.

6.3 CICLO PHVA

Fuente: www.estrucplan.com.ar

La norma ISO 9001 menciona que puede aplicarse a todos los procesos la metodología PHVA (Planificar Hacer Verificar Actuar), que puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar y ejecutar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

Este ciclo promueve la Mejora Continua, básicamente consiste en **PLANIFICAR** las tareas a realizar, (asignar recursos, definir objetivos, tiempos de implementación, metodologías de control, responsables, otros), luego de planificarlas, se ejecutan las tareas **(HACER),** una vez realizada la tarea se constata a través de mediciones, controles si fue realizada de acuerdo a lo planificado **(VERIFICAR),** y finalmente de la comparación entre lo planificado y los

resultados obtenidos se toman acciones para mejorar el desempeño de la actividad realizada **(ACTUAR)**[11].

6.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Responsabilidad Social es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.

Al hablar de la capacidad se refiere principalmente a la habilidad para el buen ejercicio de una gestión empresarial que atraviesa los diferentes escenarios de actuación de las empresas, éstos son:

• **Normativo**, que hace referencia al conjunto de leyes y normas generales que las diferentes instancias del estado dictan para regular el funcionamiento de las empresas, los mercados y la competencia.

• **Operacional**, que hace referencia a los factores que permiten que las empresas produzcan bienes y servicios de acuerdo a sus objetivos corporativos.

• **Económico**, que hace referencia a los recursos relacionados con la creación de valor y rentabilidad, capital e inversiones, costos precios, tarifas y prácticas de mercado

• **Social**, que hace referencia a los aspectos que vinculan el quehacer de la organización con el contexto social en el que actúa, de modo que le permita contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad[12].

[11] Disponible en internet: http://sicmendoza.wordpress.com/2009/01/27/ciclo-phva/ . Fecha de Recuperación: Septiembre 14 de 2009.

• **Ambiental**, que hace referencia a los aspectos para la identificación del impacto ambiental, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

En general, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se corresponde con una visión integral de la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad, están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas y garantes de las libertades y los derechos de las personas. Igualmente, asume que el fin general de la economía es proporcionar bienestar a la sociedad y que dichas demandas sociales se expresan insuficientemente en las normas legales, lo que implicaría un compromiso más profundo y exigente de los actores económicos con el resto de la sociedad.

Aspectos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial:

• Toda empresa tiene una responsabilidad indelegable.
• Alinea los procesos productivos y comerciales con un fin social.
• Promueve el desarrollo humano sostenible.
• Protege los derechos humanos.
• Se fundamenta en la congruencia que incluye la coherencia con los principios y valores, consistencia con las prácticas empresariales y consecuencia en la toma de decisiones.
• La RSE se basa en el compromiso, la participación y la construcción de una cultura de autorregulación.

La Responsabilidad Social sirve para fortalecer la gestión empresarial a través de la implementación de prácticas y procedimientos de la empresa, de sus directivos

[12] Disponible en Internet: http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf. Fecha de Recuperación: 11 de Agosto de 2009. Versión PDF.

y demás miembros en cada una de sus relaciones con todos los grupos de interés (stakeholders). Implementar procesos de Responsabilidad social al interior de las empresas genera los siguientes beneficios:

• Aumento de la productividad y la rentabilidad
• Fidelidad y aprecio de sus clientes
• Confianza y transparencia con los proveedores
• Compromiso y adhesión de sus empleados
• Respaldo de las instancias gubernamentales
• Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad
• Oportunidades para nuevos negocios
• Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y, medio ambiente)
• Incremento en la participación del mercado
• Mejoramiento de la cultura organizacional
• Capacidad de atraer el mejor talento humano
• Incremento del valor de la empresa
• Mejoramiento de la comunicación interna y externa
• Confiabilidad y respaldo de los mercados financieros e inversionistas[13]

La Gestión Ética y Socialmente Responsable constituye una respuesta de las organizaciones a los retos de transparencia, integridad y sostenibilidad, entendida esta última en su triple vertiente: económica, ambiental y social. Las nuevas tendencias mundiales y el rápido cambio de las expectativas ciudadanas están contribuyendo a que las organizaciones más eficientes incorporen en sus prácticas mecanismos que permitan conocer las motivaciones de sus grupos de interés (clientes, proveedores, personas que integran la organización, inversores, etc.) y puedan anticiparse a ellas.

[13] Disponible en Internet: http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf. Fecha de Recuperación: 11 de Agosto de 2009. Versión PDF.

La Gestión Ética y Socialmente Responsable es voluntaria. No obstante, requiere un compromiso que demuestre al menos tres elementos esenciales. En primer lugar, su integración en la estrategia y procesos de la organización. En segundo lugar, el impulso del diálogo y el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés. Por último, el fomento de la transparencia y la comunicación[14].

6.5 ISO 26000 (En proceso de elaboración)

La Organización Internacional para la Normalización, ISO, ha decidido emprender el desarrollo de una Norma Internacional que provea una guía para la Responsabilidad Social (RS).

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, las materias fundamentales y los temas que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar comportamientos socialmente responsables en las estrategias, sistemas, prácticas y procesos organizacionales existentes.

Esta Norma Internacional enfatiza la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño. Pretende ser de utilidad para todos los tipos de organizaciones, sean grandes o pequeñas y funcionen en países desarrollados o en vías de desarrollo. Aunque no todas las partes de esta Norma Internacional serán igualmente útiles para todos los tipos de organizaciones, las materias fundamentales son pertinentes para todas ellas. Es responsabilidad de cada organización identificar lo que es pertinente e importante de abordar en su caso, mediante sus propias consideraciones y el debate con las partes interesadas.

[14] Disponible en Internet: http://www.sge21.foretica.es/recursos/doc/Home/18405_26262008181329.pdf. Fecha de Recuperación: 11 de Agosto de 2009.

Las organizaciones gubernamentales pueden interesarse en utilizar esta Norma Internacional. Sin embargo, no está diseñada para reemplazar, modificar o cambiar de ninguna forma las obligaciones del Estado.

Se anima a las organizaciones a ser más socialmente responsables a través de la utilización de esta Norma Internacional, lo que incluye tomar en consideración las expectativas de las partes interesadas, cumplir con las leyes aplicables y respetar las normativas internacionales de comportamiento.

Aunque se pretende que la norma sea leída y utilizada como un todo, los lectores que busquen algún tipo de información específica sobre responsabilidad social pueden encontrar útil en la siguiente tabla.

Título del Capítulo	Número del capítulo	Descripción de contenidos del Capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define los contenidos que cubre esta Norma Internacional e identifica cualquier limitación o exclusión.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica proporciona el significados de los términos clave utilizados en esta Norma Internacional. Estos términos son de importancia fundamental para el entendimiento de la responsabilidad social y la utilización de la Norma Internacional.
Entendiendo la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores, condiciones y temas importantes que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social– lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones El capítulo incluye una orientación para las organizaciones pequeñas y medianas sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconociendo la responsabilidad social	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de la responsabilidad social: el reconocimiento de una organización de su responsabilidad social y la identificación e involucramiento de sus partes interesadas.
Guía en materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales y los temas asociados a la responsabilidad social (ver la Tabla 2). Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y consideraciones pertinentes, y las acciones y expectativas relacionadas.
Guía sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización.
Anexo sobre iniciativas voluntarias en materia de responsabilidad social	Anexo A	Presenta una lista de las iniciativas voluntarias existentes en materia de responsabilidad social.
Abreviaturas	Anexo B	Presenta una lista de las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.
Bibliografía		Incluye referencias a los instrumentos internacionales autorizados y Normas ISO que han sido referenciados en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de investigación.

Fuente: http://www.unglobalcompact.org/. Fecha de recuperación Agosto 11 de 2009.

Acerca de la Norma

De acuerdo con la nueva propuesta de ítem de trabajo, la norma debería:

* Ayudar a las organizaciones a abordar su Responsabilidad Social, a la vez que se respeten las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales, y las condiciones de desarrollo económico.
* Proporcionar una guía práctica tendiente a hacer operativa la Responsabilidad Social, identificar y comprometer a los grupos de interés, y reforzar la credibilidad de los informes y reclamos realizados sobre Responsabilidad Social.
* Dar énfasis a los resultados de desempeño y a su mejora.
* Aumentar la confianza y satisfacción de los clientes y otros stakeholders en las organizaciones.
* Ser consistente y no estar en conflicto con documentos existentes, tratados y convenciones internacionales y otras normas ISO;
* No estar destinada a reducir la autoridad de los gobiernos para abordar la Responsabilidad Social en las organizaciones;
* Promover una terminología común en el campo de la Responsabilidad Social.
* Aumentar el conocimiento y conciencia sobre RSE[15].

[15] Tomado de: Borrador suministrado por Global Compact. 2009. Fecha de recuperación: 11 de Agosto de 2009.

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad para la estructuración de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, se diseña teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008 y los objetivos generales y específicos del proyecto de grado, para luego plantear una metodología que conlleve a cumplir con las diferentes etapas del Sistema de Gestión de Calidad.

Es importante resaltar que al realizar el diagnóstico inicial de la unidad, se evidenció que ya existía una planeación del negocio a nivel corporativo en donde se define:

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Valores Corporativos

7.1 FASE DE SENSIBILIZACIÓN

Para la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, la gerente anunció a su personal el comienzo de una nueva etapa para la estructuración de la Unidad, que incluye la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, involucrando a todo su recurso humano en este nuevo proceso; explicó los motivos y los beneficios de esta determinación, de igual manera reiteró la importancia y el compromiso de todos ante el sistema.

El proceso de Sensibilización inicia en el mes de Septiembre del año 2009, a cargo de una de las profesionales de la UDIR Planeación y control de Gestión de Cajasan, asignada para esta Unidad; este proceso se puede observar en el Plan de Trabajo planteado con las diferentes etapas del Sistema de Gestión de Calidad

y sus respectivas fechas (Ver **Anexo 2**). Dentro de estas fechas se encuentran las capacitaciones que se ofrecieron al personal de la Unidad, en cuanto a Calidad e implementación del Sistema, esto con el fin de mejorar y organizar la forma de trabajo de cada uno de los que hacen parte de la Unidad, además de instruirlos en todo lo referente con el Sistema de Gestión de Calidad; las capacitaciones se realizaron con presentaciones en Power Point donde se explicaba lo referente a cada requisito de la Norma. Igualmente por medio de comunicación como las carteleras de calidad de la Unidad se dan a conocer la misión y visión, así como la política y objetivos de calidad adoptada por la empresa en un plegable de sensibilización (Ver **Anexo 3**).

Todas estas capacitaciones y reuniones quedaron evidenciadas por medio de un Formato de Acta (Ver **Anexo 4**) y Registro de Capacitación (Ver **Anexo 5**) y quedaron archivadas en la oficina de la UDIR Planeación y Control de Gestión.

7.2 GESTIÓN DE RECURSOS

En Cajasan para asegurar la implementación eficaz del SGC y su mantenimiento, la alta dirección es la encargada de suministrar todos los recursos que sean necesarios para el desarrollo satisfactorio de todas las actividades realizadas dentro de la unidad. Dentro del presupuesto designado para cada unidad se tiene en cuenta lo que concierna a capacitaciones, equipos, papelería y otros agregados necesarios para cumplir los requisitos del cliente y de esta manera aumentar su satisfacción.

También es importante resaltar que en Cajasan se cuenta con un personal competente, de acuerdo a su educación, formación, experiencia y habilidades adecuadas, para conseguir cumplir los objetivos y a su vez incrementar la satisfacción de los clientes.

En la unidad Gestión Humana de Cajasan, se encuentra documentados e implementados los procedimientos de selección, contratación, inducción y formación del personal. También se encuentra documentado un Manual de funciones en donde se encuentran especificados todas las funciones, responsabilidades, competencias y perfil de los cargos correspondientes a la planta de personal de Cajasan, para cada una de las unidades de Dirección, Unidades Estratégicas de Negocios, y Unidades de Soporte Corporativo.

En Cajasan se cuenta con espacios adecuados para el desarrollo de sus operaciones, enfocada al cumplimiento de los objetivos. La oficina de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación dispone de sus equipos, papelería e implementos para ofrecer sus servicios.

7.3. MISION Y VISION[16]

Misión:

"En Cajasan construimos soluciones sostenibles, integrales, accesibles y a la medida para mejorar la Calidad de Vida de la familia como núcleo básico de la sociedad".

Visión:

"Cajasan será una organización que invierte y desarrolla organizaciones socialmente responsables generadoras de valor superior".

[16] Disponible en internet: http://www.cajasan.com.co. Fecha de Recuperación: Agosto 10 de 2009

7.4 VALORES CORPORATIVOS[17]

- Satisfacción: En *Cajasan* trabajamos para lograr que nuestros clientes y otros grupos de interés perciban siempre una sensación de complacencia por haber encontrado cumplimiento pleno a sus expectativas en todas las relaciones que sostengamos.
- Sostenibilidad: Asumimos la responsabilidad de mantenernos activos, rentables, compitiendo y produciendo en el mercado, generando nuevas oportunidades de empleo y relaciones gratificantes para la comunidad, nuestros trabajadores, los empresarios, los proveedores y el Estado, de manera que podamos proyectarnos en el tiempo.
- Responsabilidad Social: Formamos parte activa en la construcción de soluciones a las necesidades de las familias, buscando impactar en el desarrollo social y generando calidad de vida con mentalidad abierta al intercambio, a la participación y a la co-gestión.
- Generación de Valor: Todas las partes interesadas con las cuales establecemos relaciones nos reconocen como una organización que siempre procura contribuir significativamente con soluciones superiores a sus necesidades de mejoramiento de calidad de vida.
- Desarrollo Humano: Propendemos por el crecimiento integral en las diferentes dimensiones de nuestros colaboradores procurando que su actividad tenga sentido de vida para todos.
- Transparencia y Confiabilidad: Nuestras relaciones con los grupos de interés se basan en la credibilidad, coherencia, la seguridad y la certeza de que todas nuestras acciones responden consistentemente a nuestras promesas de servicio.

[17] Disponible en internet: http://www.cajasan.com.co. Fecha de Recuperación: Agosto 10 de 2009

7.5 POLÍTICA DE CALIDAD[18]

Cajasan ya tenía establecido su política y objetivos de calidad al momento en que certificó la primera unidad de negocio.

"En ***Cajasan*** la transparencia, confiabilidad y el autocontrol son la base de la construcción de soluciones superiores, dignas de una organización inteligente que mejora continuamente".

7.6 OBJETIVOS DE CALIDAD[19]

- Aumentar la accesibilidad en cada uno de los servicios de ***Cajasan***.
- Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros afiliados y usuarios.
- Generar soluciones integrales que atiendan las necesidades de los grupos de interés.
- Mantener el sistema de gestión de calidad y lograr su evolución.
- Generar una cultura de autocontrol en la organización.

7.7 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad hace referencia a aquellas actividades que van a comprender el mismo, y de la misma manera el área de la organización que se va a certificar.

Para la definición del alcance se convocó una reunión con la Gerente de la Unidad, la asesora externa de Cajasan y las estudiantes autoras del proyecto; se analizaron los procesos que hacen parte de la unidad teniendo en cuenta todas las actividades incluidas en estos y se definió el siguiente alcance:

[18] Disponible en internet: http://www.cajasan.com.co. Fecha de Recuperación: Agosto 10 de 2009
[19] Disponible en internet: http://www.cajasan.com.co. Fecha de Recuperación: Agosto 10 de 2009

"Prestación de servicios en: Gestión de Responsabilidad Social, Gestión de Fondos y Gestión de Cooperación en las sedes de Bucaramanga y las zonas donde Cajasan tiene presencia".

En la misma reunión programada, se definen las exclusiones para el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación.

Se excluyen los siguientes numerales de NTC ISO 9001:2008:

- **7.3 Diseño y desarrollo**. Dado que los servicios ofrecidos por la Unidad Responsabilidad Social y Cooperación tienen ajustados sus componentes de acuerdo con la legislación vigente, cuenta con estándares de cooperación nacional e internacional y normas de Responsabilidad Social establecidas.

- **7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.** Puesto que la protección de los servicios planificados de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación no se utiliza dispositivos y equipos de medición que demande un control metrológico sobre su precisión y exactitud.

7.8 MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN:

Partiendo de un enfoque basado en procesos, este mapa permite visualizar e identificar los diferentes procesos que realiza la Unidad para satisfacer los requisitos de cliente contribuyendo con la eficacia y eficiencia (Ver Gráfica 2).
Es así como se establecen los procesos en sus diferentes niveles.

- **Procesos Estratégicos**: Son los que direccionan la empresa y establecen las políticas. En Cajasan estos procesos son:

  Gestión de Direccionamiento
  Gestión de Mejoramiento continúo
  Gestión al Cliente

- **Procesos Misionales**: Son la razón de ser de la unidad, es decir el objetivo del negocio. En la Unidad estos procesos son:

  Gestión Comercial
  Gestión de Fondos
  Gestión de Responsabilidad Social y Cooperación
  Gestión de Recursos de cooperación
  Gestión de Redes y Alianzas

- **Procesos de Apoyo**: Son aquellos inherentes a la operación de la unidad y son los que garantizan que el negocio se ejecute.

En Cajasan estos procesos son:

Gestión Compras

Gestión Humana

Gestión Mantenimiento

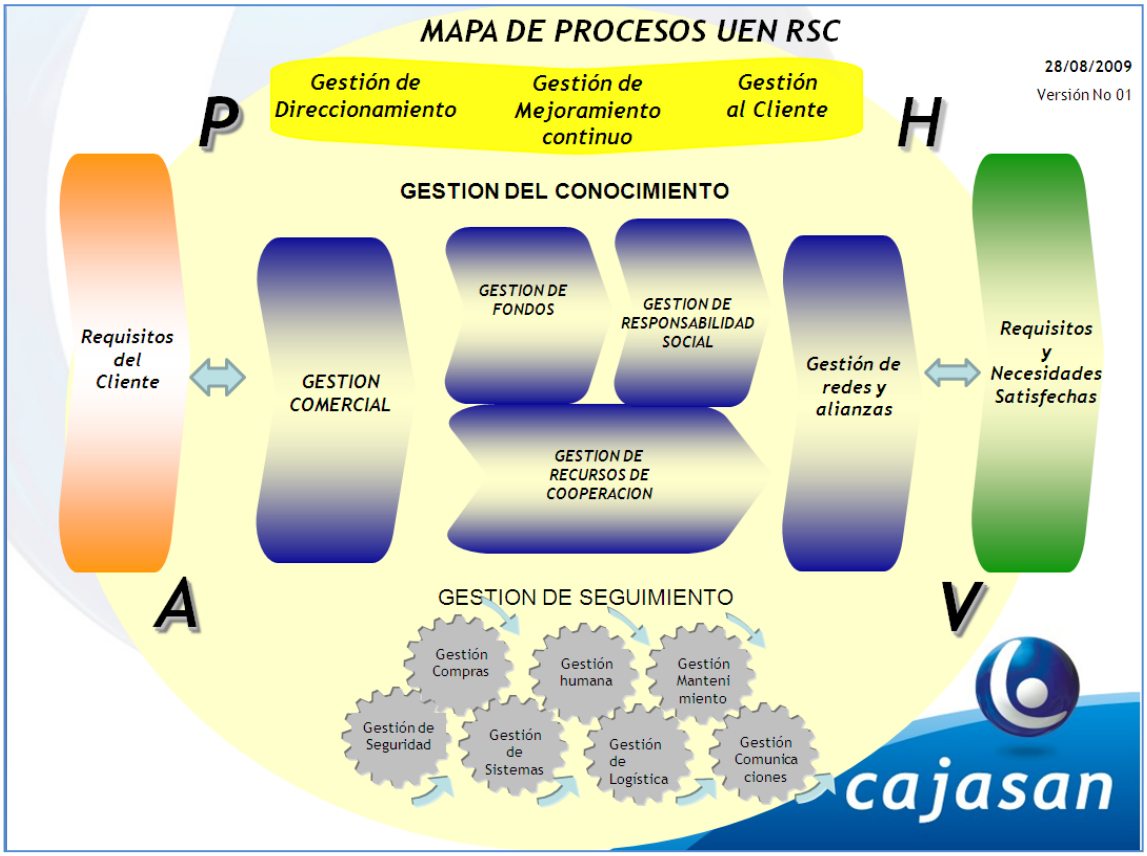
Gestión Seguridad

Gestión de Sistemas

Gestión de Logística

Gestión Comunicaciones

Gráfica 2. Mapa de Procesos de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación



Fuente: Comité de Calidad UEN Responsabilidad Social y Cooperación Cajasan

7.9 CARACTERIZACIONES DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN:

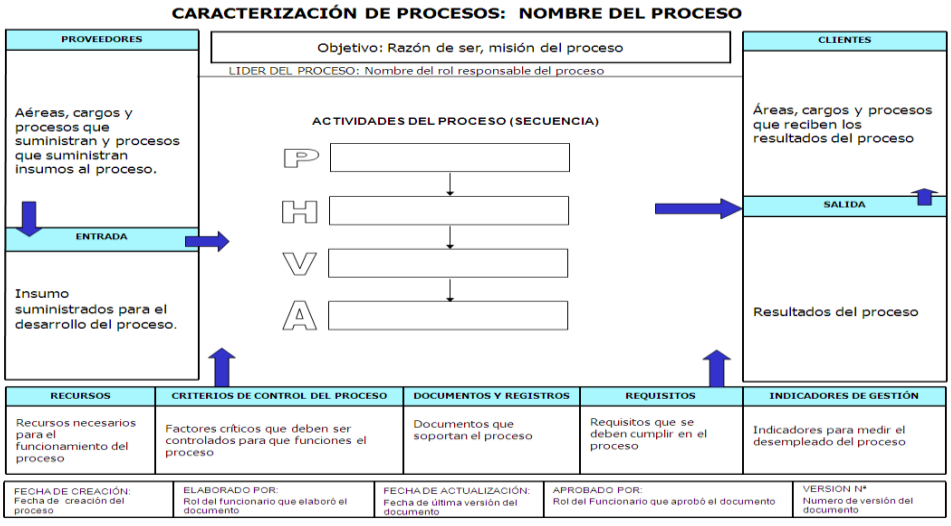
Este tipo de documento describe los componentes de un proceso y contiene: Proveedores y sus entradas, clientes y sus salidas, recursos, criterios de control, documentos y registros, requisitos e indicadores de gestión.

Las caracterizaciones de cada uno de los procesos de la unidad se realizaron durante las primeras reuniones con los líderes de los procesos y con la asesora externa, quienes aportaron la información necesaria para la construcción de cada una de ellas. Las estudiantes fueron las encargadas de organizar la información suministrada por el equipo plasmándola en el modelo de caracterización de procesos que maneja Cajasan y para cada uno de los procesos misionales.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE CAJASAN:

Este es el modelo de caracterización de procesos que se utiliza en Cajasan.

Grafica 3. Caracterización de procesos



Fuente: Comité de Calidad UEN Responsabilidad Social y Cooperación Cajasan

Estos documentos fueron desarrollados por cada uno de los responsables de los procesos con ayuda del equipo de apoyo y se determinaron para cada uno de los procesos identificados en la unidad. Estos procesos son: Gestión de Fondos, Gestión de Redes y Alianzas, Gestión Comercial, Gestión de Responsabilidad Social y Gestión de Recursos de Cooperación.

Para poder realizar las caracterizaciones de los procesos se requirió que los responsables de cada uno de estos interactuaran de manera directa, por medio de las reuniones, en donde se estableció la forma cómo funcionan y que actividades se desarrollan, de igual forma se establecieron los demás puntos que requiere la caracterización.

Luego de la construcción de las caracterizaciones se programó una reunión en donde se explicó como finalmente quedaron y se pidió a los líderes de cada proceso que las expusiera para evidenciar la comprensión de estas.

Las caracterizaciones quedaron de la siguiente manera:

- Caracterización Proceso Gestión de Fondos (Ver **Anexo 6**)
- Caracterización Proceso Gestión de Recursos de cooperación (Ver **Anexo 7**)
- Caracterización Proceso Gestión de Responsabilidad Social (Ver **Anexo 8**)
- Caracterización Proceso Gestión Comercial (Ver **Anexo 9**)
- Caracterización Proceso Gestión de Redes y alianzas (Ver **Anexo 10**)

8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un Sistema de Gestión de Calidad debe estar documentado para ser eficaz; para esto es conveniente crear un soporte documental dentro de la unidad, ya que se convierte de gran relevancia por ser un elemento fundamental en el logro de los objetivos de calidad de la empresa y a su vez lograr la satisfacción del cliente. El correcto uso de la documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Toda la documentación debe ser acogida y utilizada correctamente por la totalidad de los miembros que componen la unidad para lograr la finalidad para la que ha sido creada.

Es importante mencionar que las autoras de este proyecto realizaron la documentación solamente de los procesos misionales puesto que la de los demás procesos ya se encontraba documentados a nivel corporativo.

En La Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación de Cajasan, se estableció la documentación necesaria para todos y cada uno de los procesos con sus respectivos registros como lo exige la norma, los cuales ayudarán en la identificación, constituyéndose como marco de referencia dentro del desarrollo de procedimientos y formatos.

Para la documentación de los procesos se hizo inicialmente un análisis del entorno, coordinando de esta manera las acciones y las labores correspondientes al sistema de gestión de calidad con el fin de cumplir con los requerimientos de la NTC ISO 9001:2008 y del cliente.

Se estableció la estructura documental de acuerdo a las necesidades, y que a su vez cumple con la mínima documentación exigida por la NTC ISO 9001:2008 como se había dicho anteriormente. Para esto se analizó cada uno de los numerales de la Norma e identificó los documentos exigidos y aplicables en la

unidad. Partiendo de todo lo anterior los documentos se construyeron teniendo en cuenta la siguiente pirámide documental:

Gráfica 4. Pirámide Documental de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación

Fuente: Autoras del Proyecto

8.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Para la elaboración de los documentos de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación para el Sistema de Gestión de Calidad, se tuvieron en cuenta las recomendaciones que se dieron en la Unidad de Planeación y Control de Gestión de Cajasan para toda la documentación del SGC de la caja. El software utilizado para la elaboración de procedimientos, instructivos, guías y políticas fue Microsoft Office Visio 2007.

8.1.1 Estructura de los documentos:

Para realizar el cuerpo de los documentos se tendrá en cuenta la información que se observa en la Tabla 1, utilizando la siguiente nomenclatura:

√: Aplica x: No aplica ±: En algunos casos

Tabla 1: Estructura de los documentos

	MANUALES	PROCEDIMIENTOS	FORMATOS	INSTRUCTIVOS	POLITICAS	GUIAS	LISTAS
ENCABEZADO	√	√	±	√	√	√	√
PORTADA	√	√	X	±	±	±	±
TABLA DE CONTENIDO	√	X	X	X	X	X	X
OBJETIVO	±	±	X	±	±	±	X
DEFINICIONES	√	±		±	±	±	X
FLUJOGRAMA	X	√	X	X	X	X	X
CONTENIDO ESPECIFICO	√	√	X	√	√	√	√
HISTORIAL DE CAMBIOS	√	√	X	√	√	√	X
ANEXOS	±	±	X		±	±	X

Fuente: Comité de Calidad de Cajasan

8.1.2 Diseño de encabezado de documentos

- ✓ De Procedimientos, Instructivos, Políticas, Manuales y Guías:

cajasan	NOMBRE DEL PROCESO EN LA EMPRESA *NOMBRE DEL DOCUMENTO*	CÓDIGO:
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN No	PAGINA DE

- ✓ De Formatos o Listas:

cajasan	*NOMBRE DEL DOCUMENTO*	CÓDIGO:
		VERSIÓN No

Contenido del encabezado:

- ✓ Logo: Corresponde al logotipo oficial de la empresa.
- ✓ Nombre del proceso: Corresponde al proceso: Corresponde al proceso de la caja al cual corresponde el documento.
- ✓ Nombre del documento: Corresponde al nombre del Procedimiento, Formato, Instructivo, Política, Manual, Guía o Lista.
- ✓ Fecha de actualización: Corresponde a la última fecha e actualización del documento. DD/MM/AA.
- ✓ Versión Nº: Identifica el consecutivo de modificaciones que afectan el documento. La primera versión sale aprobada como número uno (1). Si tiene modificaciones sigue el consecutivo respectivo.
- ✓ Código: Corresponde a la codificación determinada por una combinación de letras y números separados por guiones. (A-BB-00)
- ✓ Página ___ De ____: Se pagina de la siguiente forma, Pagina X de Y. Ej: Pagina 1 de 2.

8.1.3 Codificación de los documentos[20]

Para el código de los documentos se divide de la siguiente manera:

El primer grupo corresponde al tipo de documento así:

Procedimiento: P

Formato: F

Instructivo: I

Políticas/Normas: N

Manual: M

Lista: L

Guía: G

[20] Disponible en internet: http://intranet.cajasan.com.co. Fecha de Recuperación: Febrero 12 de 2010.

El segundo grupo de letras corresponden al nombre del proceso en la empresa al cual pertenece el documento. Para el caso de Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación se designó la nomenclatura **RS.**

El tercer grupo de letras corresponde al número consecutivo del documento.
Ejemplo:

P: Este código corresponde a un procedimiento
RS: Hace parte del Proceso Responsabilidad Social y Cooperación
01: Corresponde al primer procedimiento del proceso Responsabilidad Social y Cooperación.

8.1.4 Texto de los documentos

Cada uno de los documentos debe digitarse con las siguientes normas:

- Tipo de Letra: Arial 10
- Tabulado Normal
- Títulos en Mayúscula y en negrilla
- Se puede utilizar viñetas cuando se desee.

8.1.5 Documentación de Procedimientos

Para la elaboración de procedimientos se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Portada
- Diagrama de Flujo

El diagrama de flujo cuenta con las siguientes características:

- ✓ Símbolos: Describe el significado de la simbología utilizada en la realización de diagramas de flujo.
- ✓ Nombre de los cargos que participan en el proceso: Corresponde al rol de los funcionarios que intervienen en el proceso, estos van ubicados en columnas.
- ✓ Cuerpo diagrama de flujo: Corresponde a la Diagramación del Procedimiento con base en la simbología utilizada.

- o Descripción

La Descripción cuenta con las siguientes características:

- ✓ No: No de la actividad correspondiente en el flujo
- ✓ Descripción: Correspondiente a la descripción detallada de la actividad diagramada en el flujo.
- ✓ Responsable: Cargo oficial que realiza la actividad.

Las características anteriores se ven evidenciadas en el Modelo para documentación de Procedimientos (Ver **Anexo 11**).

8.1.6 Documentación de Instructivos

Se realiza un Instructivo cuando las actividades son realizadas por un solo responsable. En el caso en el cual se deban enunciar los requisitos estos se muestran al final de documento.

El instructivo cuenta con las siguientes características:

- ✓ Objetivo: Define el tema y el propósito del instructivo
- ✓ Responsable: Indica el cargo de la persona o las personas de la empresa responsables de la aplicación del Instructivo.

- ✓ Actividades: Corresponde a la descripción detallada de cada una de las instrucciones a llevar a cabo.
- ✓ Definiciones: Contiene la lista de los insumos que deben ser utilizados en la aplicación del instructivo en los casos en que aplique.
- ✓ Historial de cambios: Especifica las veces en que ha sido modificada la versión y contiene la descripción del cambio.

En los casos en los que el instructivo no esté referenciado en otro documento debe llevar portada, cuando va referenciado en otro documento aplica el modelo presentado.

Las características anteriores se ven evidenciadas en el Modelo para documentación de Instructivos (Ver **Anexo 12**).

8.1.7 Documentación de Políticas

En los casos en los que las políticas no estén referenciadas en otro documento deben llevar portada, cuando van referenciadas en otro documento aplica el modelo presentado. Las políticas cuentan con las siguientes características:

- ✓ Objetivo: Define el tema y el propósito del documento de políticas
- ✓ Responsable: Indica el cargo de la persona o las personas de la empresa responsables de la aplicación de las políticas.
- ✓ Políticas: Directrices de obligatorio cumplimiento en la ejecución de los procedimientos, instructivos, guías, etc.

Las características anteriores se ven evidenciadas en el Modelo para documentación de políticas (Ver **Anexo 13**)

8.2 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Por todo lo anteriormente nombrado las autoras de este proyecto pusieron a consideración cada uno de los numerales de la norma en los que exige los procedimientos mandatorios, y los que la unidad crea necesarios.

8.2.1 Documentación exigida por la norma

Teniendo en cuenta la NTC ISO 9001:2008, en Cajasan se encuentran documentados los procedimientos mandatorios, que son los siguientes:

- Procedimiento Control de documentos. Establece y mantiene las acciones necesarias para la creación, modificación, anulación y mantenimiento de la documentación generada en Cajasan dentro del sistema de gestión de calidad.

- Procedimiento Control de Registros. Define los controles para identificar, almacenar, proteger y recuperar registros del Sistema de Gestión de Calidad.

- Procedimiento Auditorías Internas. Describe las actividades que se llevan a cabo para revisar periódicamente el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, determinando su eficacia. Detecta las necesidades de mejora e identifica la conformidad o no conformidad en los diferentes procesos del sistema.

- Procedimiento Producto No Conforme. Establece la metodología para el tratamiento del Servicio No Conforme en Cajasan.

- Procedimiento Acciones Correctivas y preventivas

Establecen todas las acciones necesarias para la identificación de sus causas, control y seguimiento adecuado de acciones correctivas y preventivas, de tal manera que permitan eliminar las causas de No conformidades Reales o Potenciales relacionados con la calidad de los procesos y servicios, con el objeto de prevenir que no vuelvan a ocurrir.

Estos documentos se elaboraron cuando se inició la implementación del sistema de gestión de calidad en la caja por los profesionales encargados de la UDIR de Planeación y Control de Gestión y permiten un mayor control y funcionamiento del sistema.

8.2.2 Documentos adicionales de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación

Según el mapa de procesos anteriormente visto, la unidad está dividida en 5 procesos importantes, para los cuales se determinó el tipo de de documentos y registros que se utilizaran de acuerdo a la necesidad de estos y para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos. Esta actividad se desarrolló de manera conjunta con cada uno de los procesos involucrados.

Los procedimientos que se consideraron necesarios para el funcionamiento de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación por proceso son los siguientes:

DOCUMENTACIÓN PROCESO GESTIÓN DE REDES Y ALIZANZAS:

- Inscripción y Selección de la red de prestadores y/o operadores
- Evaluación y Reevaluación de la red de prestadores y/o operadores
- Caracterización poblacional

DOCUMENTACIÓN PROCESO GESTIÓN DE FONDOS:

- Convocatoria, entrega y recepción de formularios
- Validación y verificación de derechos para subsidio al desempleo
- Selección, priorización y verificación de derechos para subsidio al desempleo
- Subsidio de protección al desempleo en educación
- Subsidio de protección al desempleo en Bono alimenticio
- Subsidio de protección al desempleo en Salud
- Seguimiento a los beneficiarios del subsidio de protección al desempleo
- Reposición de Bono alimenticio en caso de pérdida
- Reposición de Bono Alimenticio en caso de vencimiento
- Selección y Asignación de operadores de cursos en inserción laboral
- Ruta de Atención para inserción laboral
- Visita domiciliaria para casos especiales
- Seguimiento a la ruta de atención para inserción laboral
- Seguimiento a Microcréditos
- Guía de Elaboración de proyectos
- Formulación de proyectos sociales
- Evaluación, monitoreo y seguimiento de los proyectos sociales

DOCUMENTACIÓN PROCESO GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Guía Plan de gestión de proyectos
- Plan de Calidad

DOCUMENTACIÓN PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS DE COOPERACIÓN

- Planeación, ejecución y control de convenios.

- Análisis de Términos de Referencia

DOCUMENTACIÓN GESTION COMERCIAL

- Plan Comercial de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación.

Nota: Todos estos documentos están bajo una cláusula de confidencialidad de Cajasan, por lo tanto no pueden ser anexados a este proyecto.

8.2.3 Registros requeridos por la norma

Los registros establecidos permitieron evidenciar la conformidad de cada uno de los procesos de acuerdo a la NTC ISO 9001:2008, para su control está creado el procedimiento mandatorio de control de registros donde se determina el lugar, los responsables y el tiempo de retención de cada uno de acuerdo al proceso. Este procedimiento también permite lograr una lectura clara y coherente de los registros que intervienen en cada proceso. Los registros del SGC de la Unidad están incluidos en cada uno de los procedimientos construidos y en la Lista maestra de registros (Ver **Anexo 14**).

8.3 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN

Para el desarrollo de la documentación después de su elaboración, se tuvieron en cuenta los siguientes pasos:

- Con los líderes de cada proceso, la gerente de la Unidad y la profesional de la UDIR Planeación y Control de gestión, se revisó la documentación planteada y se sugirió los ajustes que debían realizarse, para luego solicitar la aprobación de los documentos.

- Después de revisada la documentación por los líderes de los procesos y la Gerente de la Unidad, se envió a la Gerente de la UDIR de Planeación y control de gestión para su aprobación y liberación.
- La Gerente de la UDIR de Planeación y control de gestión revisó la documentación y planteó algunos cambios que fueron hechos inmediatamente.
- Se aprobó y liberó la documentación por la Gerente de la UDIR de Planeación y control de gestión.
- Se incluyó los documentos en la Lista maestra de documentos internos (L-PG-01, ver **Anexo 15**) y Lista maestra de registros (L-.PG-03, ver **Anexo 14**). Igualmente se incluyeron los documentos externos que hacen parte de los procesos en la Lista maestra de documentos externos (L-PG-02, ver **Anexo 16**).
- La documentación de cada uno de los procesos de la Unidad, es distribuida para cada uno de los responsables, para de esta manera dar el primer paso en la implementación.

8.4 RESULTADO DE LA DOCUMENTACIÓN

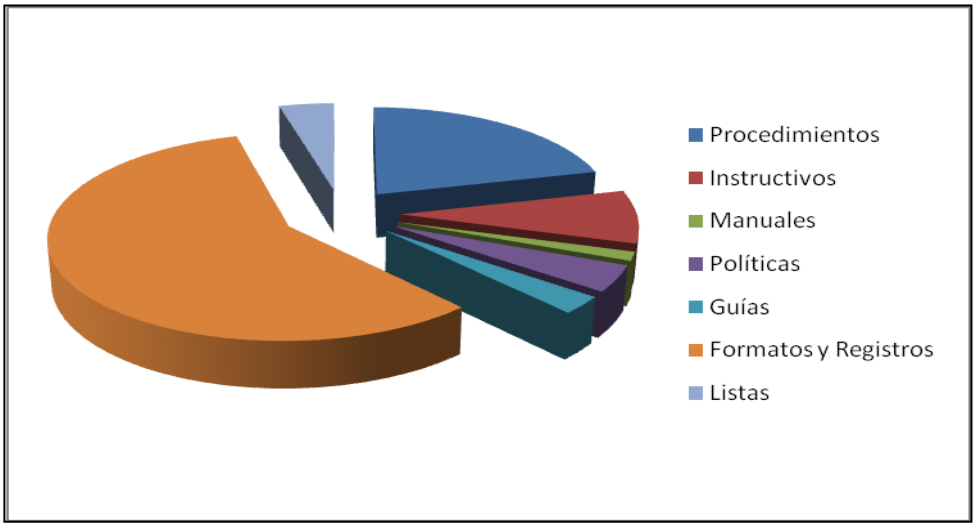
El total de documentos elaborados para el Sistema de Gestión de Calidad se ven reflejados en la siguiente tabla:

Tabla 2: Documentos elaborados para el SGC de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación

TIPOS DE DOCUMENTOS	CANTIDAD	%
Procedimientos	15	21%
Instructivos	6	9%
Manuales	1	1%
Políticas	3	4%
Guías	2	3%
Formatos y Registros	41	58%
Listas	3	4%
TOTAL	**71**	**100%**

Fuente: Autoras del proyecto

Grafica 5. Análisis de resultados de la documentación del SGC



Fuente: Autoras

De acuerdo a los resultados arrojados en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, como se puede observar en la Gráfica 5, existe una mayor concentración de documentación en los formatos y registros con el 58 %, ya que estos son la evidencia de todas las actividades y servicios que ofrece la unidad, además de demostrar el cumplimiento e implementación del SGC; seguido por los procedimientos con el 21 %, pues son estos los que especifican como implementar los procesos que hacen parte de la unidad, le sigue los Instructivos con el 9%, listas y políticas con el 4%, Guías con el 3% y manuales con el 1% respectivamente.

8.5 MANUAL DE CALIDAD

La etapa de documentación finalizó con la elaboración del manual de calidad de la unidad, teniendo presente que su contenido expresa como está orientado el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación de Cajasan.

El Manual de Calidad incluye el objetivo de éste, el alcance y las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad, así como la información general de la Unidad, el mapa de procesos y las caracterizaciones. Este manual muestra la interacción de los procesos de Calidad así que como los documentos requeridos, además de describir su alcance.

Nota: Este documento está bajo una cláusula de confidencialidad de Cajasan, por lo tanto no puede ser anexado a este proyecto.

9. IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA CONTINUA

9.1 ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN

Siguiendo con la metodología del ciclo PHVA, el siguiente paso después de construidos los documentos, es la implementación del SGC, el cual se llevó a cabo mediante la socialización de los procesos, a todos los integrantes de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación.

El contenido de las socializaciones fue:

- Exposición de los documentos construidos, donde se explica los procedimientos, instructivos, guías, políticas, y el contenido de éstos. A su vez se instruyó el manejo de formatos y registros necesarios con los directos responsables de su manipulación, en cada uno de los procesos que hacen parte de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, los cuales aplican y rigen a partir de su divulgación. Por último se enfatizó la responsabilidad y compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad.

- Formulación de sugerencias, dudas e interrogantes por parte del equipo de la Unidad y respuesta de los expositores a cargo.

- Firma de asistencia y declaración de compromisos respectivos, mediante un Formato de Acta. Fin de la reunión.

Para la socialización de procesos de la Unidad, se tuvo en cuenta el Cronograma para socialización de documentos que se ve reflejado en la siguiente tabla.

Tabla 3. Cronograma para Socialización de documentos

cajasan	CRONOGRAMA PARA SOCIALIZACION DE DOCUMENTOS																
Responsables:	Leidy Rodriguez y Angelica Nuñez																
	UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACION																
	FEBRERO												MARZO				
PROCESO A SOCIALIZAR	9	10	11	12	13	16	17	18	19	23	24	25	26	1	2	3	4	5
Gestion de Fondos																		
Gestion de Recursos de Cooperacion																		
Gestion de Responsabilidad Social																		
Gestion de Redes y Alianzas																		
Gestion Comercial																		

Fuente: Autoras

Una vez elaborada, aprobada y socializada la documentación se distribuyó por parte de la UDIR Planeación y Control de Gestión de Cajasan un folleto denominado Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, en donde se plasma los puntos más relevantes de la Norma que debe conocer todo el personal. (Ver **Anexo 17).**

9.2 AUDITORÍA INTERNA

Con la gerencia de la Unidad, se realizó la auditoría interna el día 12 de Marzo de 2010, a cargo de una consultora externa y con la presencia de una profesional de la UDIR de Planeación y Control de Gestión de Cajasan.

Aunque la socialización de los procesos fue completa, la auditoría interna solo se realizó al proceso de Gestión de Fondos, puesto que éste fue el único que se

alcanzó a implementar completamente a cargo de las autoras de este proyecto. Los demás procesos de la unidad no pudieron ser implementados en su totalidad debido a inconvenientes internos y por cuestiones de tiempo para la realización del proyecto de grado por parte de las estudiantes. Como soporte a esta aclaración se presenta la Carta del Director General de Cajasan (Ver **Anexo 18**).

Para la realización de la auditoría interna como primera medida se comunicó al personal de la unidad la fecha y hora de ésta. El auditor líder elaboró un plan de auditoría en el cual se especifica objetivo, alcance, área a auditar, responsable, fecha de apertura, de cierre y entrega del informe.

El auditor estudió la documentación del proceso de gestión de Fondos sus procedimientos, instructivos, política, formatos, Manual de Calidad, etc., esto con el fin de realizar una lista de verificación, indicando los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, al que corresponde el proceso a auditar, sus hallazgos y observaciones respectivas.

Reunión de Apertura: El auditor realizó una reunión con el equipo de la Unidad, donde se presentó el plan de auditoría. Se dio la oportunidad a los auditados de hacer preguntas y aclarar dudas y se explicó cómo se iba a llevar a cabo la auditoría.

Recopilación y verificación de la información: El auditor realizó una entrevista al Gerente de la Unidad y a los responsables del proceso, basado en las preguntas que tenía definidas en la lista de verificación. A su vez iba solicitando documentos y registros necesarios con el fin de recolectar la evidencia objetiva para la obtención de los hallazgos.
En esta parte de la auditoría se iba informando la conformidad, no conformidad, observaciones y oportunidades de mejora del proceso.

Reunión de cierre: En esta reunión la auditora presentó los hallazgos encontrados y las conclusiones de la auditoría al personal de la Unidad. Se tomaron decisiones con la gerente de la Unidad y la profesional de planeación respecto a la implementación del SGC.

Informe de Auditoría: El auditor elaboró un informe de auditoría, que presentó los hallazgos, observaciones, fortalezas debilidades y recomendaciones para la mejora del proceso. Este informe no fue suministrado a las estudiantes por confidencialidad de la empresa, es por esto que la siguiente información es realizada por las estudiantes quienes fueron auditoras observadoras en el proceso bajo el acompañamiento de la asesora externa de Cajasan.

El auditor encontró como fortaleza que el equipo tiene claro la planificación estratégica de la Unidad.
Se recomendó que la gerente de la Unidad fortalezca su responsabilidad gerencial con el sistema. También alinear el SGC con la planeación estratégica.
También enfatizó que debe crearse la cultura de documentar e implementar acciones correctivas y preventivas, las cuales permitan la eficacia y el mejoramiento continuo del SGC.
Se encontró como debilidad el conocimiento en el uso de herramientas de documentación (mapa, caracterización, etc.)
Como observación se encontró que no hay información donde se encuentren las características del servicio.

Dentro de los hallazgos más representativos durante la auditoría, se levantó una no conformidad menor a que los indicadores no han tenido la medición respectiva. Esta no conformidad está relacionada con el numeral 8.2.3. (Seguimiento y medición de los procesos).

9.3 PLANES DE MEJORA

Luego de realizar la auditoría interna en la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, se definió el nivel de cumplimiento de la Unidad frente al SGC con base en la NTC ISO 9001:2008, se procedió a plantear acciones de mejora que permitan corregir las inconformidades encontradas.

Para esto el comité de calidad estudió las observaciones y las no conformidades encontradas, planteando las siguientes acciones correctivas y preventivas.

- Con respecto a que los indicadores no ha tenido la medición respectiva, se debe establecer la periodicidad de la medición del indicador, para garantizar la efectividad del enfoque y que el despliegue se está llevando a cabo.
- La revisión de las mediciones debe estar a cargo por la Coordinadora de Calidad de la Unidad.
- Para que la Gerente de la Unidad fortalezca su responsabilidad gerencial con el sistema, se sugiere que el equipo de UDIR de planeación y control de gestión, de una capacitación y asesoría a la Gerente en donde explique sus funciones con respecto al SGC.
- Para que el personal mejore el conocimiento en el uso de herramientas de documentación (mapa, caracterización, etc.) se plantea mensualmente realizar socializaciones internas en la Unidad, en donde el personal explique las herramientas mencionadas anteriormente para que comprendan y fortalezcan el uso de éstas.
- Se encontró que no hay información en donde se hallen las características del servicio. Se sugiere revisar las leyes por las cuales se rige cada proceso de la Unidad, ya que allí se encuentra esta información, para que tengan claro y en el momento de una nueva auditoría puedan explicar las características del servicio.

- Se debe crear la cultura de documentar e implementar acciones correctivas y preventivas, mediante el seguimiento periódico por la Coordinadora de Calidad, a los miembros de la Unidad en donde se verifique que en realidad se está formulando e implementando estas acciones.

9.4 INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Estos son utilizados continuamente para evaluar el desempeño y los resultados.

Para la elaboración de los indicadores se realizó una reunión con la Gerente de la Unidad y los líderes de cada uno de los procesos para definirlos, ya que permiten cuantificar y medir periódicamente, la productividad de la Unidad involucrando todos los factores que intervienen en los diferentes procesos.

Los indicadores se establecieron para cada uno de los procesos que hacen parte de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, como se observa en la Tabla 4. Estos indicadores son:

- Indicadores para el proceso de Gestión de Fondos.
- Indicadores para el proceso de Gestión de Responsabilidad Social.
- Indicadores para el proceso de Gestión Comercial.
- Indicadores para el proceso de Gestión de Recursos de Cooperación.
- Indicadores para el proceso de Gestión de redes y Alianzas.

Tabla 4. Indicadores para los procesos de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación

cajasan	PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO *LISTA DE INDICADORES*		CÓDIGO: L-PG-07
	FECHA DE ACTUALIZACION	VERSIÓN No 1	PÁGINA 1 DE 1

UNIDAD	PROCESO	INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	FRECUENCIA DE MEDICION	FUENTE DE DATOS/REGISTRO	RESPONSABLE
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION COMERCIAL	INGRESOS MARGINALES	(Ingreso del trimestre actual - Ingreso del trimestre anterior)	Trimestral	SFI	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION COMERCIAL	COBERTURAS MARGINALES	(Cobertura acutal - Cobertura Anterior)	Trimestral	Informes de Proyectos Ejecutados	Profesional de RSC
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION DE REDES Y ALIANZAS	NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA RED	(Sumatoria de la evaluacion / Numero de evalulados) *100	Semestral	Formato de Evaluación y Reevaluación de la Red de prestadores y/o operadores	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION DE REDES Y ALIANZAS	NÚMERO DE ALIADOS EN LA RED	N° de Aliados en la Red de prestadores y/o Operadores	Anual	Formato de Selección de la red de Prestadores y/o Operadores	Profesional de RSC
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION DE REDES Y ALIANZAS	NÚMERO DE COOPERANTES	N° de coperantes vinculados	Anual	Convenios legalizados en la UEN	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION DE FONDOS	NÚMERO DE SUBSIDIOS DE DESEMPLEO ASIGNADOS PARA BENEFICIARIOS CVA Y SVA	N° De Subsidios Asignados Según apropiación de recursos	Mensual	Sistema Fonede	Profesional de RSC
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION DE FONDOS	NÚMERO DE BENEFICIARIOS A LOS PROGRAMAS DE FONIÑEZ	N° de Beneficiarios vinculados a programas de Foniñez	Mensual	Informe de ejecución de proyectos del Operador	Profesional de RSC
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION DE FONDOS	COSTO PER CÁPITA POR PROGRAMA	(Costo Total del Programa / N° de Beneficiarios del programa)	Trimestral	SFI y Planillas de Asistencia de programas	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION DE RECURSOS DE COOPERACION	% PARTICIPACION DE INGRESOS POR COOPERACIÓN TÉCNICA	(Recursos en especie recibidos por cooperación / Recursos totales)x100	Semestral	Convenios legalizados en la UEN	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION DE RECURSOS DE COOPERACION	% PARTICIPACION DE INGRESOS POR RECURSOS	(Recursos economicos recibidos por cooperación / Recursos totales) x 100	Semestral	Convenios Legalizados en la UEN	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION RESPONSABILIDAD SOCIAL	DESERCIÓN EN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN	(Sumatoria de participantes retirados / Sumatoria total de participantes inscritos) * 100	Semestral	Informe de Asistencia a Programas de Formación en Responsabilidad Social	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN	GESTION RESPONSABILIDAD SOCIAL	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Evaluacion de satisfaccion del cliente	Trimestral	Formato de Evaluacion de satisfaccion del cliente	Gestión al Cliente

Para cada uno de los indicadores se creó una ficha técnica, (Ver **Anexo 19**) donde se puede visualizar la siguiente información:

- Nombre: Corresponde al nombre registrado del indicador, el cual es representativo de lo que significa.
- Unidad de medición: Expresa el valor obtenido del indicador (horas, unidades, porcentajes etc.).
- Fórmula de cálculo: Expresión matemática que muestra la relación entre las variables y permite obtener el resultado del indicador.
- Fuente primaria: Registra el origen de los datos o documentos que sirven de base para obtener la información relacionada con un indicador en un periodo determinado.
- Periodicidad: Muestra la periodicidad con la cual se registran los datos de la medición del indicador (anual, mensual, trimestral, semestral).
- Responsable de generar el indicador: Encargado de monitorear y hacer cumplir el indicador.
- Meta: Es el porcentaje de lo que se espera lograr para cumplir los objetivos.
- Periodo: Es el espacio de tiempo o ciclo al cual pertenece el dato ingresado.
- Resultado: Es el valor obtenido al relacionar las variables del indicador en un periodo determinado.
- Seguimiento y presentación: Muestra la variación positiva o negativa del resultado obtenido sobre lo esperado por medio de una gráfica (diagrama de barras).
- Análisis de datos: Explica de manera breve, las causas que generaron el resultado.
- Acciones a tomar: Muestra las acciones que permiten realizar ajustes para mejorar el desempeño.

9.5 SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Según la periodicidad establecida para cada indicador, se registrarán los datos en la ficha técnica del indicador, describiendo el resultado del periodo en el campo de análisis de datos. Cuando se tengan 2 o más mediciones del mismo indicador, se evaluará el comportamiento de éste históricamente y se formularán acciones de mejora ya sean preventivas o correctivas al proceso al cual se le esté haciendo el seguimiento.

Como resultado a este análisis, se pueden generar las siguientes conclusiones:

- ♣ Se deben tomar acciones para eliminar las causas de desviación en el comportamiento del indicador.
- ♣ Es pertinente ajustar y revisar el proceso.
- ♣ El desempeño del proceso es óptimo, lo que permitirá implementar y proponer mejoras al proceso.
- ♣ El comportamiento del indicador, permitirá hacer ajustes en la meta ya que periódicamente han sido alcanzadas y se han mantenido.

9.6 REVISIÓN GERENCIAL

Esta revisión consiste en realizar una evaluación formal por parte de la dirección, en donde se evidencie que el estado y la adecuación del SGC coinciden con los objetivos y la política de calidad establecida.

Aunque esta revisión no se alcanzó a hacer en la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación dentro de la realización del presente proyecto, se recomienda llevarla a cabo como esta estipulado a continuación.

Después de implementado el SGC de la unidad, se debe planear la revisión Gerencial la cual debe realizarse una vez al año. El objetivo de esta revisión es evaluar el estado final y el nivel de desarrollo del SGC.

Para esta revisión la Gerente de la Unidad deberá informar a los líderes de procesos y a la coordinadora de calidad designada, la fecha y hora de su realización.

La coordinadora de Calidad de la Unidad realizará un informe de gestión que debe incluir:

- Resultado de las auditorias internas de calidad.
- Informe de satisfacción del cliente (retroalimentación del cliente).
- Informe de indicadores de desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones previas
- Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad
- Recomendaciones para la mejora
- Demás observaciones que se crea necesarias.

Este informe de gestión deberá ser presentado al Director General en la revisión gerencial. Allí se analizará la información y se verificará si el SGC está debidamente implementado, si se han logrado los objetivos de calidad y si se ha dado cumplimiento a la política de calidad.

Después de efectuada la revisión gerencial, la coordinadora de calidad realizará un informe de los resultados de la revisión gerencial en donde se deben detallar las observaciones y las conclusiones de dicha revisión.

Por último, se realizará el seguimiento a través del comité de calidad de la Unidad.

9.7 DIAGNÓSTICO FINAL DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008

Al estructurar la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación en Cajasan, se logró que ésta cumpliera un 92% de los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2008. El 8% restante se deberá cumplir previamente a su certificación. El diagnóstico final se realizó teniendo en cuenta los mismos niveles de desempeño que en el diagnóstico inicial.

Ver **Anexo 20.** Diagnóstico final de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación con respecto a la Norma ISO 9001:2008.

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO FINAL:

Gráfica 6. Diagnóstico Final Requisitos NTC ISO 9001: 2008

Fuente: Autoras del Proyecto

A continuación se muestra los porcentajes que representan que **los requisitos se encuentran documentados, pero no implementados**.

- En el numeral 4 de la norma el nivel III, se encuentra en un 9% de avance.
- En el numeral 5 de la norma el nivel III, se encuentra en un 0%.
- En el numeral 6 de la norma el nivel III, se encuentra en un 0%.
- En el numeral 7 de la norma el nivel III, se encuentra en un 0%.
- En el numeral 8 de la norma el nivel III, se encuentra en un 29% de avance.

Los siguientes porcentajes representan que **los requisitos se encuentran establecidos, documentados e implementados**:

- En el numeral 4 de la norma el nivel IV, se encuentra en un 91% de avance.
- En el numeral 5 de la norma el nivel IV, se encuentra en un 100% de avance.
- En el numeral 6 de la norma el nivel IV, se encuentra en un 100% de avance.
- En el numeral 7 de la norma el nivel IV, se encuentra en un 100% de avance.
- En el numeral 8 de la norma el nivel IV, se encuentra en un 71% de avance.

El gráfico que se presenta a continuación, muestra el resultado entre el diagnóstico inicial que se realizó al comienzo del proyecto, y el diagnóstico final que se obtuvo presentado anteriormente. Además se muestra el porcentaje faltante por implementar para obtener la certificación de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación.

Grafico 7. Gráfico Comparativo

Fuente: Autoras

Como se refleja en el Gráfico y según los resultados vistos a través del proyecto, la unidad en el punto 4 y 8 de la norma, no tiene un 100% de avance, dado que la implementación no se pudo realizar a la totalidad de los procesos de la unidad, por razones nombradas anteriormente.

El color azul representa el diagnóstico inicial realizado a la Unidad, mostrando un grado de avance en el numeral 4 y 5 de la norma. Esto debido a que los requisitos de estos numerales ya estaban implementados a nivel corporativo por las unidades ya certificadas anteriormente.

El color rojo representa el diagnóstico final luego de haber diseñado y documentado los procesos de la Unidad, es válido señalar que lo faltante que representa el color verde se debe a los procesos que faltaron por implementar en un 100%.

Sin embargo el proceso de implementación se seguirá llevando a cabo por parte de la coordinadora de calidad; esto con el fin de lograr una efectividad el SGC y de esta manera lograr su certificación en el mes de Junio del presente año como se tiene planeado.

10. ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA UNIDAD

Con respecto al tema de Responsabilidad Social, las autoras de este proyecto junto con la gerente de la Unidad, estructuraron una estrategia de sensibilización para divulgar todo lo concerniente a este tema a todos los integrantes de la Unidad, y que éstos luego sean los encargados de hacerla partícipe con el resto del personal de la caja.

Es de vital importancia que en un inicio exista una comunicación interna en la organización referente al tema de Responsabilidad Social, para luego pensar en implementar una gestión socialmente responsable y hacer a su vez, una interrelación con los sistemas de gestión en la empresa.

Es por esto que la estrategia consiste en hacer una Jornada de Sensibilización en el tema de Responsabilidad Social por medio de:

- ✓ Capacitación
- ✓ Plegable informativo
- ✓ Folleto de sensibilización para carteleras informativas

CAPACITACIÓN

La capacitación que se propone dentro de esta estrategia, consiste en una Jornada de Sensibilización en el tema, dirigida a todos los integrantes de la Unidad, por medio de una presentación con diapositivas (ver **Anexo 21**), y actividades didácticas en donde se refleje de manera general los conceptos y las características principales de la Responsabilidad Social que cualquier miembro de una organización debe conocer.

El objetivo de la capacitación es que los integrantes de la Unidad conozcan el tema y sean los encargados de comunicarlo al interior de la caja como se había mencionado anteriormente, además de incentivar a todos los miembros de la organización a tener un pensamiento socialmente responsable desde cada uno de ellos.

PLEGABLE INFORMATIVO

El objetivo del plegable informativo es transmitir de manera ágil y concreta los conceptos y las características principales de la Responsabilidad Social.
La idea principal es repartirlo a todos y cada uno de los miembros de la Unidad, para que tengan éste como soporte a la capacitación que se realice, de igual manera este plegable puede ser utilizado también para entregarlo al resto del personal de la caja cuando se lleven a cabo capacitaciones sobre el tema a nivel corporativo. (Ver **Anexo 22**).

FOLLETO DE SENSIBILIZACIÓN PARA CARTELERAS INFORMATIVAS

El folleto de sensibilización busca resaltar las características fundamentales que toda organización debe tener en cuenta con el tema de Responsabilidad Social. Pretende ser expuesto en la cartelera Informativa de la Unidad para que todos los integrantes lo tengan muy presente, dándole la misma importancia que los folletos del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver **Anexo 23**).

11. VALOR AGREGADO

Como un valor agregado a este proyecto, las autoras quisieron plasmar una relación de la ISO 9001 frente a la ISO 26000; esto con el fin de mostrar como podría la Unidad de Responsabilidad Social de Cajasan llegar a implementar en un futuro un norma certificable en Responsabilidad Social y que ventajas podría traer a la organización.

ISO 9001 FRENTE A ISO 26000

La responsabilidad Social se constituye en un enfoque de gestión que integra a toda la organización como tal, se espera que fortalezca los sistemas de gestión, en términos de confiabilidad, transparencia y creación de valor para todas las partes interesadas (stakeholders), además de proveer los criterios mínimos para procesos voluntarios de verificación y auditoria ética y social, mejorando sistemáticamente el desempeño social de las organizaciones. Esta concepción, a su vez muestra la nueva conciencia de los múltiples factores que determinan la sostenibilidad de las organizaciones en las dimensiones económica, ambiental y social.

Los diferentes sistemas de Gestión de una organización (calidad, ambiental, seguridad e higiene ocupacional entre otros) pueden integrarse conjuntamente con un enfoque socialmente responsable, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes e interactuando con aquellos que no lo son, lo que puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia y la eficiencia global de la organización.[21]

[21] Instituto Colombiano de Normas Técnica y Certificación (ICONTEC), Guía Técnica Colombiana GTC 180. Bogotá, 2008. p.8

Las autoras de este proyecto sugieren integrar un enfoque de responsabilidad Social a los Sistemas de Gestión vigentes en la organización, utilizando como guía la Norma ISO 26000, ya que ésta proporciona orientación sobre los principios que nacen de la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar comportamientos socialmente responsables en las estrategias, sistemas, prácticas y procesos organizacionales existentes. En el caso de esta Unidad que opera en el mismo contexto, el proceso de identificación y compromiso con las partes interesadas podría ser más eficaz.

El esquema de la ISO 26000 esta compuesta por 7 capítulos que son:

1. Objeto y campo de aplicación: define los contenidos que cubre la norma internacional e identifica cualquier exclusión o limitación de la norma.
2. Términos y definiciones: Proporciona el significado de los términos clave utilizados en la norma internacional.
3. Entendiendo la responsabilidad social: Describe los factores, condiciones y temas importantes que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica.
4. Principios de la responsabilidad social: Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
5. Reconocimiento de la responsabilidad social: Aborda el reconocimiento de una organización de la responsabilidad social y el compromiso de las partes interesadas.
6. Guía en materias fundamentales de responsabilidad social: Explica las materias fundamentales y los temas asociados a este tema. Para cada tema se explica su alcance y se da la información pertinente.

7. Guía sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización: Da la orientación necesaria de cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización[22].

La implementación de la norma ISO 26000 en la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación sería un proceso fácil ya que la Unidad promueve ésta cultura y tiene grandes aportes en la parte ambiental como lo es el uso del papel reciclado, ahorro de energía en las pantallas de los computadores cuando los empleados no se encuentran en sus puestos de trabajo, ahorro de agua, uso de vasos de cartón reemplazando los desechables, etc. Es importante resaltar que tienen mucho trabajo por realizar, pero con el compromiso de todo el equipo de la Unidad a largo plazo se podría implementar esta norma que aunque hoy día esta en proceso de elaboración, próximamente estará vigente para certificar a las empresas que la implementen, trayéndoles grandes ventajas a nivel empresarial como lo es aumentar la lealtad y la moral de los empleados, mejorar la relación con sus partes interesadas, aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública, prevenir o reducir los conflictos con los consumidores sobre los servicios prestados y contribuir a la duración de la Unidad, mediante el fomento de la sostenibilidad de los recursos naturales y los servicios medioambientales.

[22]Disponible en Internet: http://www.icontec.org/BancoConocimiento/G/gtc_180_-_el_comite_espejo/gtc_180_-_el_comite_espejo.asp?CodIdioma=ESP. Fecha de recuperación. Marzo 03 de 2010.

12. CONCLUSIONES

El diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de Calidad para la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación en Cajasan, permitió tener una mejor organización en sus procesos, proporcionando una óptima prestación de los servicios ofrecidos al cliente.

Se implementó de manera eficaz el Sistema de Gestión de Calidad gracias a la participación y el gran compromiso del personal de la Unidad, puesto que fueron un apoyo en el diseño de cada uno de los elementos del sistema y en la documentación que permiten el buen funcionamiento y mejora continua de los procesos de la Unidad.

Se sensibilizó y capacitó a todo el personal de la Unidad, acerca de la importancia de implementar el Sistema de Gestión de Calidad, logrando un compromiso total del equipo con todo el proceso.

Para el desarrollo del proyecto la metodología empleada fue basada en el ciclo PHVA el cual permitió dar un orden metodológico a la realización de las actividades y retroalimentar el proceso cumpliendo con las labores de estructuración de la Unidad.

Se elaboró el diagnóstico inicial y final de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, con el fin de mostrar el nivel en el cual se encontraba y la evolución que tuvo el proceso de implementación del sistema.

Al terminar la implementación del SGC, el diagnóstico final reflejó un 92% en el avance de los procesos, quedando pendiente un 8% el cual se cumplirá en el momento de la certificación.

En la mayoría de las organizaciones existe por parte del personal, gran resistencia al cambio. En la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, la implementación fue asumida con alta responsabilidad y compromiso, lo que permitió que los resultados fueran positivos.

La auditoría interna que se realizó satisfactoriamente evaluó la implementación del SGC, permitiendo elaborar las acciones correctivas y preventivas, con el fin de eliminar las no conformidades encontradas, garantizando de esta manera el cumplimiento de los requisitos de la norma, proporcionando un mayor control y como resultado un mejor servicio.

Se crearon los indicadores de gestión de los procesos, con el fin de medir la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de Calidad de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación.

Se propuso una estrategia de sensibilización al personal de la Unidad en responsabilidad social. Esto con el fin de capacitarlos y que sean los promotores de este tema dentro de la organización, para que luego formen al resto del personal, ya que para Cajasan es importante crear una cultura socialmente responsable.

La realización de este proyecto en Cajasan, representó un gran aporte a la formación integral como futuras profesionales, ya que brindó la oportunidad de aplicar y mejorar los conocimientos adquiridos en la carrera universitaria.

13. RECOMENDACIONES

Para que un sistema de calidad sea óptimo, su mantenimiento requiere revisión y control de manera permanente, por lo que se recomienda realizar continuamente revisiones por la dirección y seguimientos a las acciones correctivas y preventivas por la coordinadora de calidad de la Unidad.

El personal debe tener una cultura de análisis de indicadores que les permita realizar acciones correctivas y preventivas basadas en hechos y seguimiento de los procesos de la Unidad.

Bajo las fortalezas y condiciones que tiene la unidad actualmente, se recomienda continuar con el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con los requisitos que quedaron pendientes al finalizar este proyecto, para lograr la certificación ISO 9001:2008 planeada para el mes de Junio, manteniendo la constancia en cuanto al seguimiento a los procesos, auditorias internas y revisiones por la dirección, generando los debidos planes de acción con respecto a los resultados.

Se recomiendo llevar a cabo la revisión gerencial en cuanto se implemente 100% la unidad, esto con el fin de evaluar el estado final y el nivel de desarrollo del SGC, permitiendo de esta manera realizar las mejoras si así lo requiere.

Es importante recomendar que en la Unidad se continúe con las capacitaciones referentes al tema de Calidad, para de esta manera mejorar la comprensión del personal frente al Sistema, mejorando a su vez su implementación.

Llevar a cabo la estrategia de sensibilización en el tema de Responsabilidad Social planteada por las estudiantes en el proyecto, para que el equipo de la Unidad se apropie aún más del tema y luego sean ellos los encargados de

capacitar al resto del personal de la caja logrando de esta manera que una mayor cultura en responsabilidad Social.

Complementar el Sistema de Gestión de Calidad con la implementación de la Guía Técnica Colombiana sobre Responsabilidad Social (ISO 26000).

Se recomienda que la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación utilice el siguiente cronograma planteado para la implementación de los procesos faltantes de la Unidad.

cajasan	CRONOGRAMA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN.																											
RESPONSABLES DEL PROCESO:	Coordinadora Comité de Calidad,																											
PERIODO DEL CRONOGRAMA:	Marzo de 2010 - Mayo de 2010.																											
		MARZO						ABRIL																				MAYO
PROCESOS A IMPLEMENTAR	ETAPA	24	25	26	29	30	31	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28	29	30	4
Gestión de Recursos de Cooperación.	Seguimiento a los indicadores.																											
	Acciones correctivas y preventivas levantadas.																											
	Segunda Auditoría Interna.																											
Gestión de Responsabilidad Social.	Seguimiento a los indicadores.																											
	Acciones correctivas y preventivas levantadas.																											
	Segunda Auditoría Interna.																											
Gestión de Redes y Alianzas.	Seguimiento a los indicadores.																											
	Acciones correctivas y preventivas levantadas.																											
	Segunda Auditoría Interna.																											
Gestión Comercial.	Seguimiento a los indicadores.																											
	Acciones correctivas y preventivas levantadas.																											
	Segunda Auditoría Interna.																											

BIBLIOGRAFÍA

CAJASAN. Disponible en internet: http://www.cajasan.com.co. Fecha de Recuperación: Agosto 10 de 2009

COLSUBSIDIO. Disponible en internet: http://www.colsubsidio.com/porta_serv/educación/continuada.html. Fecha de recuperación: Enero 15 de 2010.

COMPENSAR. Disponible en internet http://www.compensar.com/cerGesCal.aspx. Fecha de recuperación: Enero 15 de 2010.

COMFANORTE. Disponible en internet: http://www.comfanorte.com.co/calidad.php. Fecha de recuperación: Febrero 10 de 2010.

COMFENALCO SANTANDER. Disponible en Internet:http://www.comfenalcosantander.com.co/index.php?id=2&ide=90&id_seccion=16. Fecha de recuperación: Enero 20 de 2010.

NORMAS 9000. Disponible en internet: http://www.normas9000.com/default.html?pmc=ge&gclid=CIDz4LOOq5wCFQOdnAodO0O4kA. Fecha de Recuperación: Agosto 12 de 2009.

SOLUCIONES INTEGRALES DE CALIDAD. Disponible en internet: http://sicmendoza.wordpress.com/2009/01/27/ciclo-phva/ . Fecha de Recuperación: Septiembre 14 de 2009.

CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL. Disponible en Internet: http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf. Fecha de Recuperación: 11 de Agosto de 2009. Versión PDF.

SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE. Disponible en Internet: http://www.sge21.foretica.es/recursos/doc/Home/18405_26262008181329.pdf. Fecha de Recuperación: 11 de Agosto de 2009.

GLOBAL COMPACT. Tomado de: Borrador suministrado por Global Compact. 2009. Fecha de recuperación: 11 de Agosto de 2009.

ICONTEC. Instituto Colombiano de Normas Técnica y Certificación (ICONTEC), Guía Técnica Colombiana GTC 180. Bogotá, 2008. p.8

ANEXOS

ANEXO 1. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	**4.1 REQUISITOS GENERALES**					
		Existe un Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad	X			
		Se han identificado y descrito los procesos del SGC en la Unidad	X			
		Se ha realizado un seguimiento, medición y análisis de los procesos en la Unidad.	X			
		Existe acciones de Mejora Continua en la Unidad	X			
	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÒN					
	4.2.1 GENERALIDADES	Existe declaración documentada de la Política y objetivos de calidad en la Unidad				X
		Se ha definido un Manual de Calidad en la Unidad	X			
		Existen los procedimientos documentados sugeridos por la norma en la Unidad	X			
		Se han definido los documentos requeridos para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos en la Unidad	X			
		Existen los registros en la Unidad requeridos por la norma	X			
	4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	Se ha descrito un Manual de Calidad en el cual se describa alcance de la Unidad	X			
		Se hace referencia a los procedimientos	X			
		Se ha descrito interacción de los procesos	X			
	4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	Existe un procedimiento de control de documentos en la empresa				X
		Existe revisión y aprobación de los documentos en la Unidad	X			
		Se identifican cambios y se han mantenido revisiones pertinentes de los documentos en la Unidad	X			
		Existen documentos legibles e identificables en la Unidad	X			
		Se han identificado y controlado los documentos externos en la empresa				X
		Se controlan los documentos obsoletos en la empresa				X
	4.2.4 CONTROL DE REGISTROS	Se ha establecido y mantenido los registros en la Unidad	X			
		Se hace legibles, identificables, y recuperables los registros de la Unidad	X			

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
		Existe un procedimiento de control de registros en la Empresa				X
		Se han definido los controles de identificación, almacenamiento, tiempo de retención y disposición de registros en la Unidad	X			

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	**5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**					
		Se ha comunicado la necesidad de satisfacer requisitos del cliente, legales y reglamentarios, por parte de la dirección.		X		
		Se ha definido política de Calidad por parte de la alta dirección en la Empresa				X
		Se han establecido objetivos de calidad por parte de la alta dirección en la Empresa				X
		Se han llevado a cabo revisiones por la dirección.				X
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE					
		Se ha determinado y se cumplen los requisitos del cliente				X
	5.3 POLITICA DE CALIDAD					
		Se ha establecido que la política de calidad es adecuada a la organización				X
		Se ha comprometido la política a cumplir requisitos y a la mejora continua				X
		Se ha podido establecer y revisar los objetivos de calidad de la Unidad según la política	X			
		Se ha comunicado y entendido la política en la Empresa				X
		Se ha revisado la política continuamente en la Empresa				X
	5.4 PLANIFICACIÓN					
	5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	Existen Objetivos de Calidad de la Empresa				x
		Se han establecido objetivos en las funciones y niveles de la organización				X
		Se miden objetivos de calidad de la Unidad	X			
	5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SGC	Se planifica el SGC para cumplir objetivos y requisitos del cliente.	X			
		Se mantiene el SGC cuando se planifican e implementan cambios.	X			
	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN					
	5.5.1 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	Se han definido, entendido y comunicado las responsabilidades y autoridades.				X

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
	5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Se ha nombrado un representante de la dirección para la Unidad	X			
		Se ha asegurado el representante de establecer, implementar y mantener los procesos del SGC en la Unidad.	X			
		Existe información por parte del representante a la dirección el desempeño del SGC.	X			
		Existe promoción por parte del representante para la concientización respecto de los requisitos del cliente.	X			
	5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	Se han establecido canales de comunicación teniendo en cuenta la eficacia del SGC de la Unidad.	X			
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
	5.6.1 GENERALIDADES	Se planifica la revisión por la dirección del SGC de la Unidad	X			
		Existe revisión que incluye necesidad y oportunidades de mejora	X			
		Existe revisión incluye la política y objetivos de calidad de la Unidad	X			
		Existen los registros de las revisiones	X			
	5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	Se ha determinado la información para la revisión	X			
	5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	Existe revisión de los resultados que producen acciones y decisiones para la mejora	X			

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	**6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS**					
		Se han definido y proporcionado recursos para implementar y mantener el SGC en la Unidad.	X			
		Se han determinado y proporcionado recursos para mejorar la eficacia del SGC en la Unidad.	X			
		Se han determinado y proporcionado recursos para aumentar la satisfacción del cliente.	X			
	6.2 RECURSOS HUMANOS					
	6.2.1. GENERALIDADES	Se ha determinado que el personal que realiza trabajos en la Unidad, es competente según educación, formación, habilidades y experiencia.		X		

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
	6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	Se ha determinado la competencia del personal de la Unidad		X		
		Se ha determinado Formación al personal de la Unidad		X		
		Se han tomado acciones para formar al personal y se evalúa la eficacia de las acciones	X			
		Existe concientización del personal en el desempeño de su trabajo y objetivos		X		
		Se han mantenido registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia del personal de la Unidad		X		
	6.3 INFRAESTRUCTURA					
		Se ha determinado, proporcionado y mantenido una infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del servicio de la Unidad.		X		
		Existe una infraestructura que incluye edificios, espacio de trabajo, servicio asociado y servicios de apoyo para la Unidad.		X		
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO					
		Se ha gestionado y determinado un ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.		X		

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	**7.1 REALIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO**					
		Se han planificado y desarrollado los procesos de realización de servicio.	X			
		Se han planificado los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio.	X			
		Se ha establecido la necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos para el servicio.	X			
		Se ha verificado, variado, hecho seguimiento e inspección y ensayo cuando se requiere.	X			
		Se ha registrado el cumplimiento de los requisitos y se tiene evidencia.	X			
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE					
	7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL	Se han determinado los requisitos legales, reglamentados, establecidos y no establecidos por el cliente		X		

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
	PRODUCTO					
	7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	Se han revisado los requisitos relacionados con el producto.	X			
	7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes	X			
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO					
	7.3.1. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se ha planificado y controlado el diseño y desarrollo del producto	X			
	7.3.2. ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	Se ha determinado los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y se mantienen registros.	X			
	7.3.4. REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se han realizado revisiones sistemáticas de diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado.	X			
	7.3.5. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se ha realizado la verificación de acuerdo con lo planificado para asegurarse que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada.	X			
	7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante satisface los requisitos para su aplicación especificada.	X			
	7.3.7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se ha identificado y mantenido en registros los cambios de diseño y desarrollo.	X			
	7.4 COMPRAS					
	7.4.1 PROCESO DE COMPRAS	El servicio adquirido ha cumplido los requisitos de compra especificados.		X		
		Han sido adecuados los tipos de proveedores y control a los mismos		X		
		Han sido adecuados los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores.		X		
		Se han mantenido los resultados de las evaluaciones de los proveedores.	X			
	7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	Se han establecido los requisitos para la aprobación del servicio, procedimientos, procesos y equipos.	X			
	7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	Se han establecido las actividades de inspección para verificar los servicios comprados.	X			
		Se han definido mecanismos de verificación de las instalaciones del proveedor.		X		

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
	7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Se ha implementado el proceso de seguimiento y medición.	X			
		Se ha implementado actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	X			
	7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	Se ha validado los procesos de producción y prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.	X			
	7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	Se ha identificado el servicio por medios adecuados a través de toda la realización del servicio.	X			
	7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	Se ha identificado, protege, verifica y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente.	X			
	7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.	Se ha identificado los mecanismos de manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del producto.	X			
	7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
		Se ha determinado el seguimiento y la medición de los equipos de medición.	X			

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	**8.1. GENERALIDADES**					
		Se ha planificado e implementado los procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora.	X			
	8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
	8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Se ha identificado y documentado los indicadores que se utilizarán para la medición de la satisfacción de los clientes	X			
		Se ha descrito los métodos empleados para obtener la información pertinente, con base en los indicadores.	X			
	8.2.2. AUDITORÍA INTERNA	Han sido conformes las disposiciones planificadas con los requisitos del SGC establecidos por la organización.	X			
		Se ha implementado y mantenido de manera eficaz.	X			
	8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Se han aplicado métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC.	X			

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
	8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Se han aplicado métodos apropiados para el seguimiento y medición de las características del producto.	X			
	8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME					
		Se ha identificado y controlado el servicio no conforme.	X			
		Se ha definido las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.	X			
	8.4. ANÁLISIS DE DATOS					
		Se ha determinado, recopilado y analizado los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC.	X			
		Se ha evaluado las actividades en donde se pueda realizar mejora continua del SGC.	X			
	8.5. MEJORA					
	8.5.1. MEJORA CONTINUA	Se ha mejorado continuamente la eficacia del SGC de la Unidad mediante la Política y Objetivos de Calidad, los resultados de las Auditorias, Análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección.	X			
	8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA	Se han tomado acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir en la Unidad.	X			
	8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA	Se ha determinado las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	X			

ANEXO 2.PLAN DE TRABAJO DE SGC DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACIÓN

cajasan

PLAN DE IMPLEMENTACION NORMA ISO 9001 UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACION DE CAJASAN

1. INFORMACIÓN GENERAL

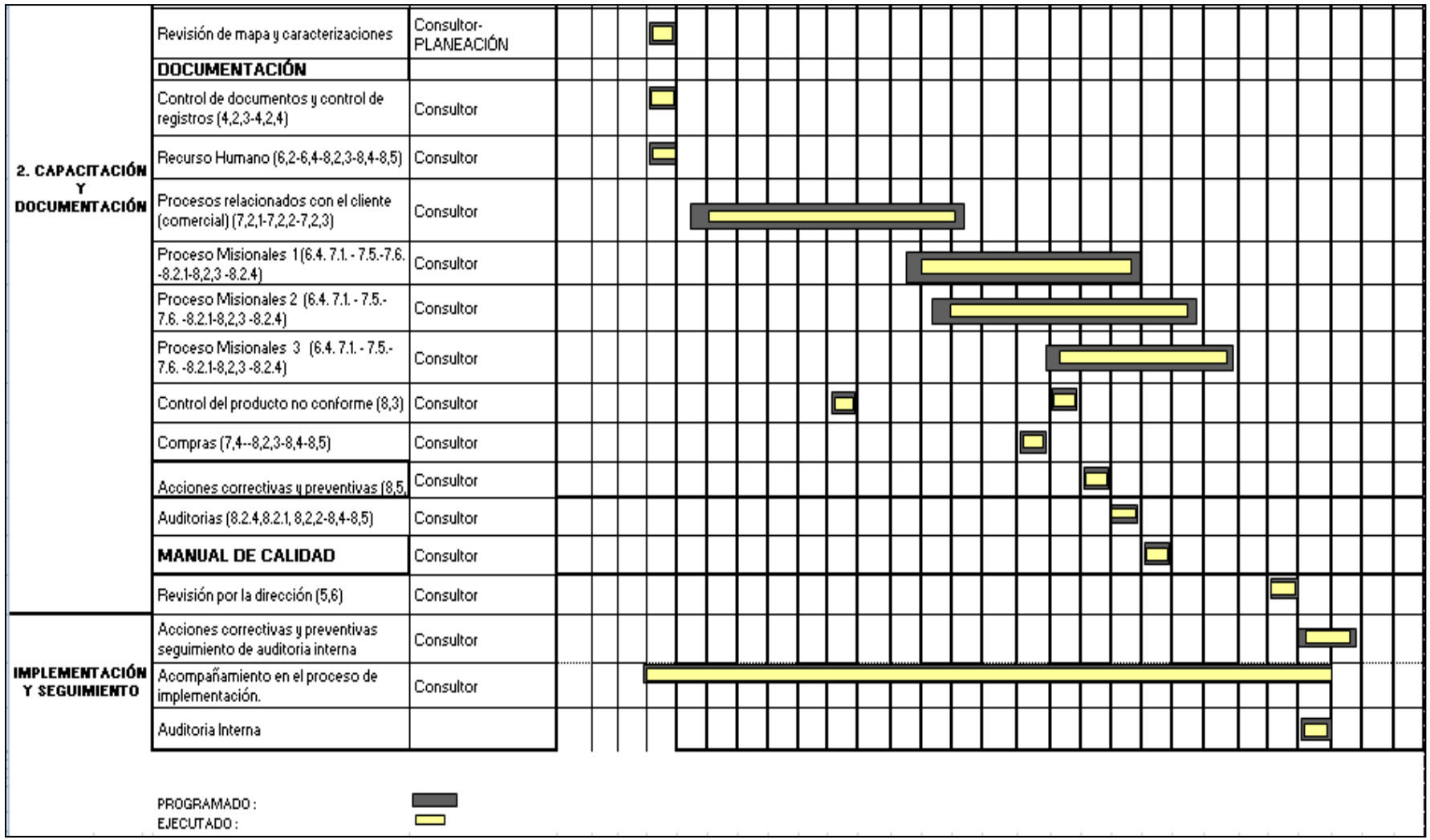
EMPRESA CONSULTORA:	**INGCODI LTDA**	**DURACIÓN DE LA IMPLEMENTACION :**	7 MESES
REMITIDO A:	**INGENIERA NORMA YOLANDA HERNANDEZ - INGENIERA DIANA CAMACHO**	**FECHA DE INICIO:**	01/09/2009
CONSULTOR:	**INGENIERA XIOMARA HERNANDEZ**	**INTENSIDAD HORARIA PACTADA DE APOYO DE LA**	Mínimo 2 Horas semanales con disponibilidad
PERIODO QUE ABARCA EL INFORME	**SEPTIEMBRE DE 2009 A MARZO DE 2010**	**DÍAS DE ASESORIA:**	JUEVES de 4 p.m a 6 p.m

ALCANCE DE LA ASESORIA:	Acompañamiento en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad siguiendo los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 en las Unidad estratégica deNegocio Responsabilidad Social y Cooperacion.

2. DESARROLLO DEL SERVICIO
2.1 PLAN DE TRABAJO

PROYECCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO

ETAPA		RESPONSABLE	Sep-09				Oct-09				Nov-09				Dic-09				Ene-10				Feb-10				Mar-10			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	REQUISITOS NTC ISO 9001																													
	Revisión y Capacitación Planeación estratégica - Misión, Visión, política de calidad y Objetivos de calidad	Consultor-																												
	Acompañamiento en la Revisión de política, objetivos de calidad e indicadores para medir los objetivos	Consultor																												
	Capacitación y acompañamiento en la elaboración del Mapa de Procesos y la descripción de los procesos caracterización (4,1)	Consultor																												


2. CAPACITACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO
Revisión de mapa y caracterizaciones
Consultor-PLANEACIÓN
DOCUMENTACIÓN
Control de documentos y control de registros (4,2,3-4,2,4)
Consultor
Recurso Humano (6,2-6,4-8,2,3-8,4-8,5)
Consultor
Procesos relacionados con el cliente (comercial) (7,2,1-7,2,2-7,2,3)
Consultor
Proceso Misionales 1(6.4. 7.1. - 7.5.-7.6. -8.2.1-8,2,3 -8.2.4)
Consultor
Proceso Misionales 2 (6.4. 7.1. - 7.5.-7.6. -8.2.1-8,2,3 -8.2.4)
Consultor
Proceso Misionales 3 (6.4. 7.1. - 7.5.-7.6. -8.2.1-8,2,3 -8.2.4)
Consultor
Control del producto no conforme (8,3)
Consultor
Compras (7,4--8,2,3-8,4-8,5)
Consultor
Acciones correctivas y preventivas (8,5,
Consultor
Auditorias (8.2.4,8.2.1, 8,2,2-8,4-8,5)
Consultor
MANUAL DE CALIDAD
Consultor
Revisión por la dirección (5,6)
Consultor
Acciones correctivas y preventivas seguimiento de auditoria interna
Consultor
Acompañamiento en el proceso de implementación.
Consultor
Auditoria Interna
PROGRAMADO :
EJECUTADO :

ANEXO 3. PLEGABLE DE SENSIBILIZACIÓN

ANEXO 4. FORMATO DE ACTA

cajasan	*FORMATO DE ACTA*	CODIGO: F-CM-05
		VERSION N ° 2

Tipo de Reunión		Unidad que realiza la citación	
		Lugar	
No. Acta		Hora de Inicio	
Fecha		Hora de Fin	

Asistentes	Nombre	Cargo

Temas Tratados	

ANEXO 5. REGISTRO DE CAPACITACIÓN

cajasan	*FORMATO REGISTRO DE CAPACITACION*	CODIGO: F-GH-06 VERSIÓN: 1

UNIDAD QUE REALIZA LA CITACION:	FECHA: DD MM AAAA	DURACION:
OBJETIVO:		
FACILITADOR:	MATERIAL ENTREGADO:	

No.	NOMBRE	CEDULA	UNIDAD	CARGO	FIRMA

cajasan	FORMATO DE ACTA	CODIGO: F-CM-05 VERSION N ° 2

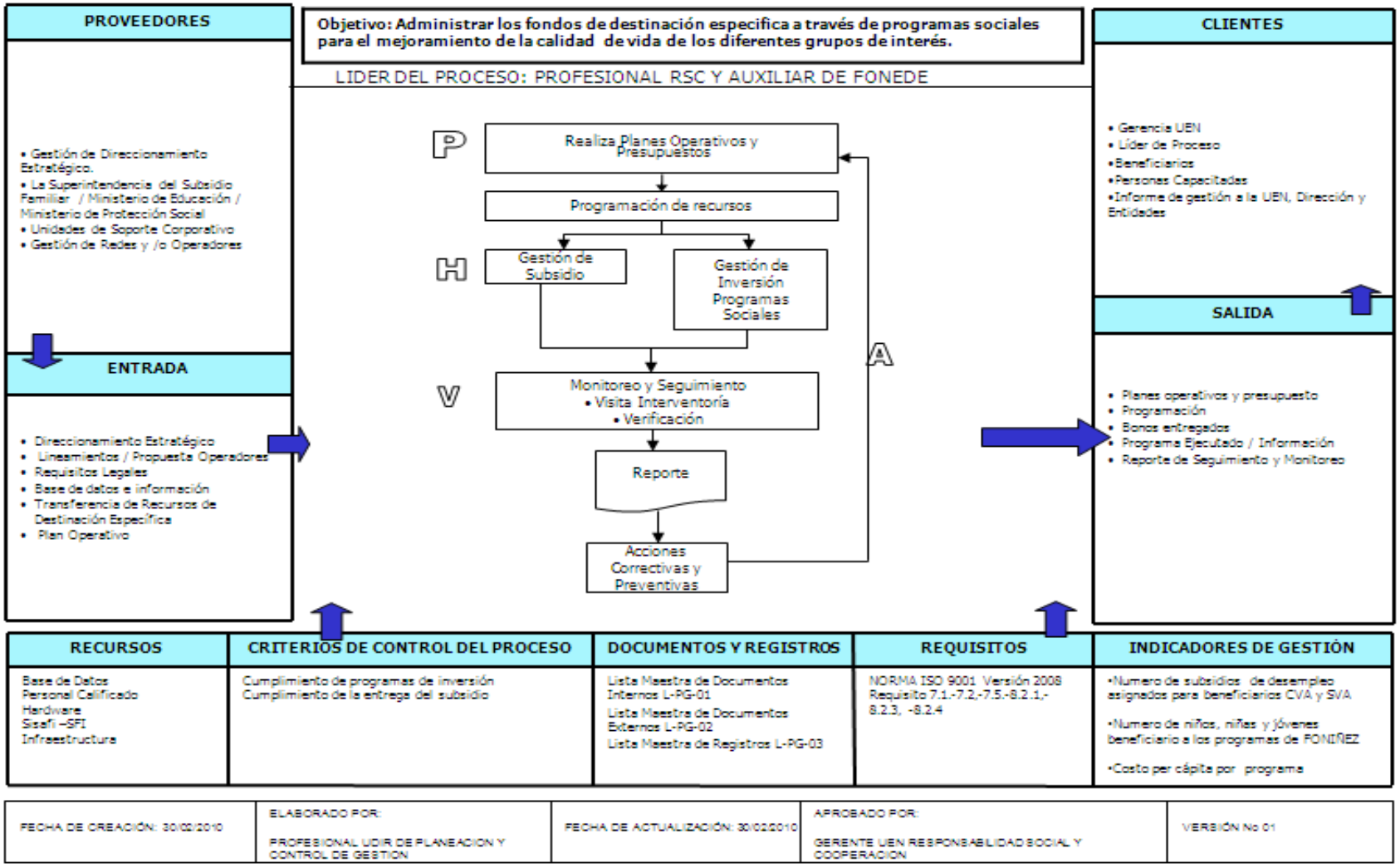
Compromisos

Descripción	Responsable	Fecha

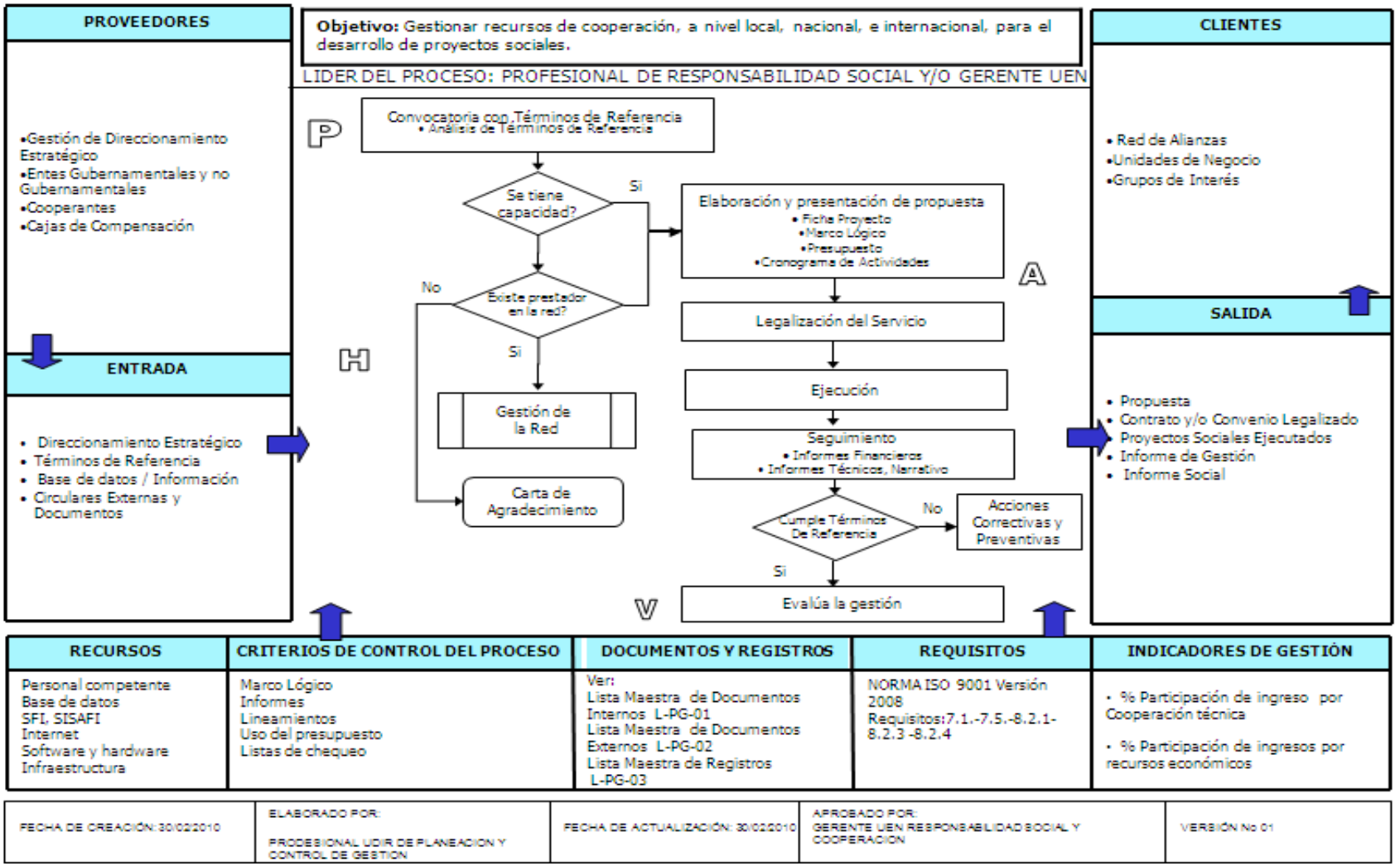
En constancia Firman:

Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:
Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:
Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:
Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:
Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:
Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:

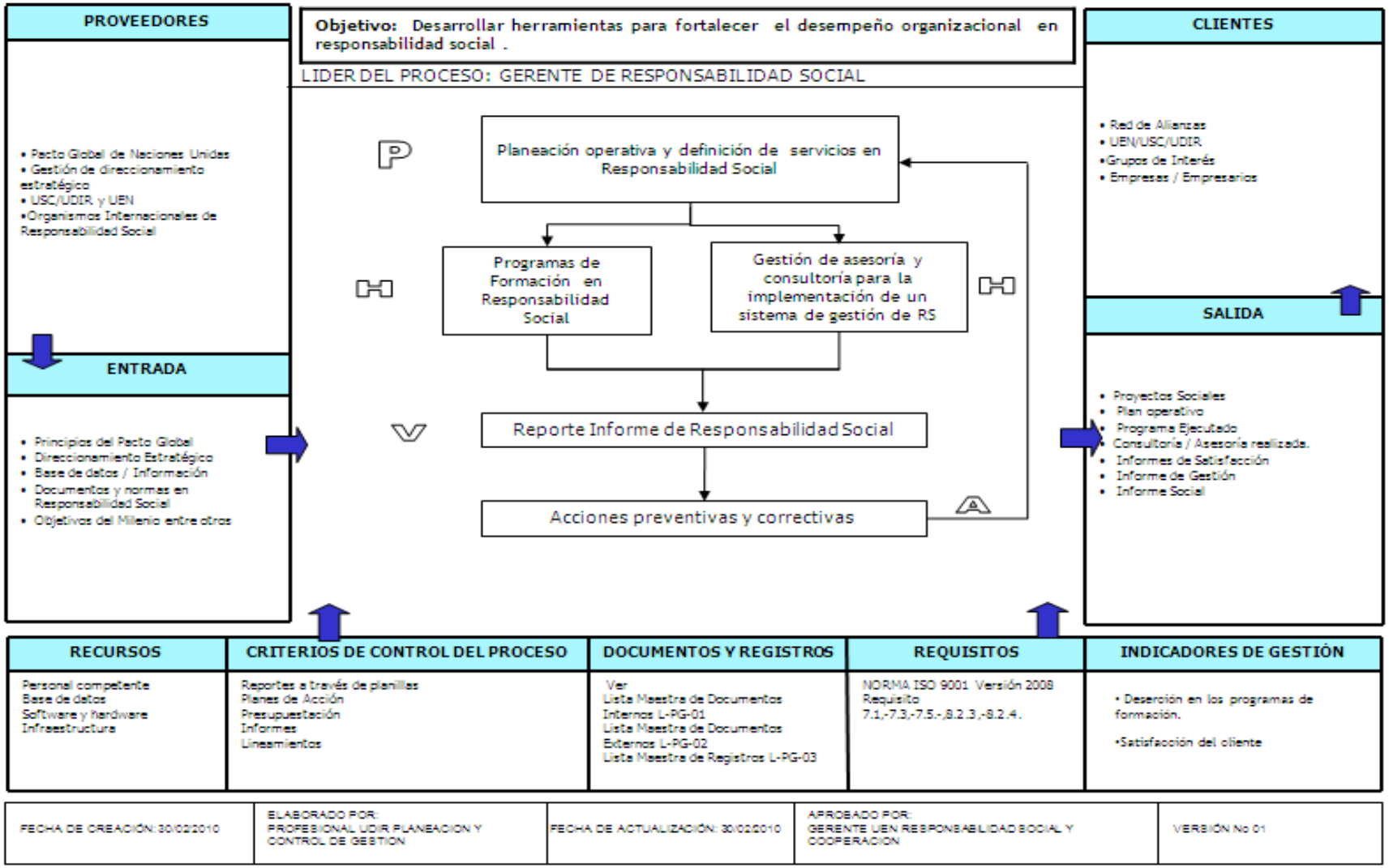
ANEXO 6. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE FONDOS



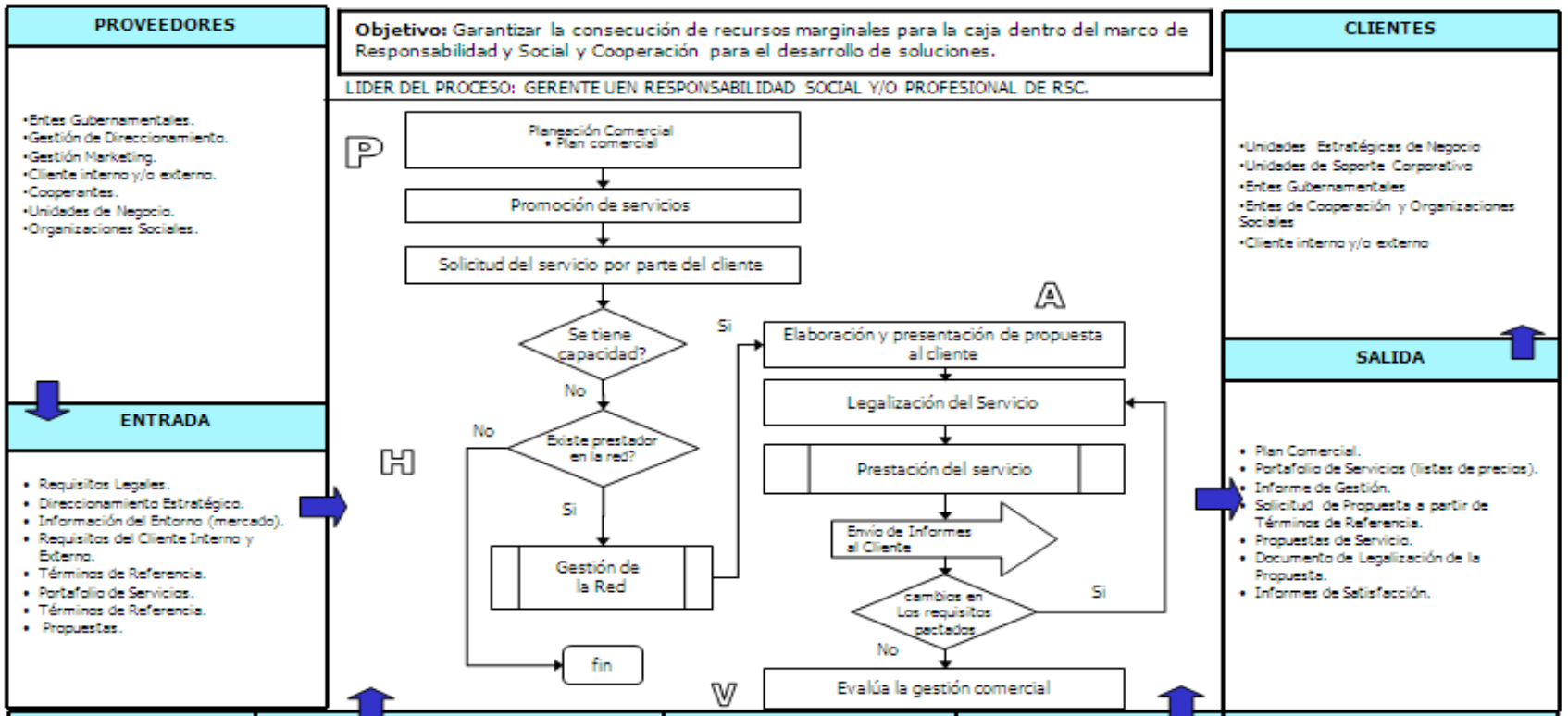
ANEXO 7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO RECURSOS DE COOPERACIÓN



ANEXO 8. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

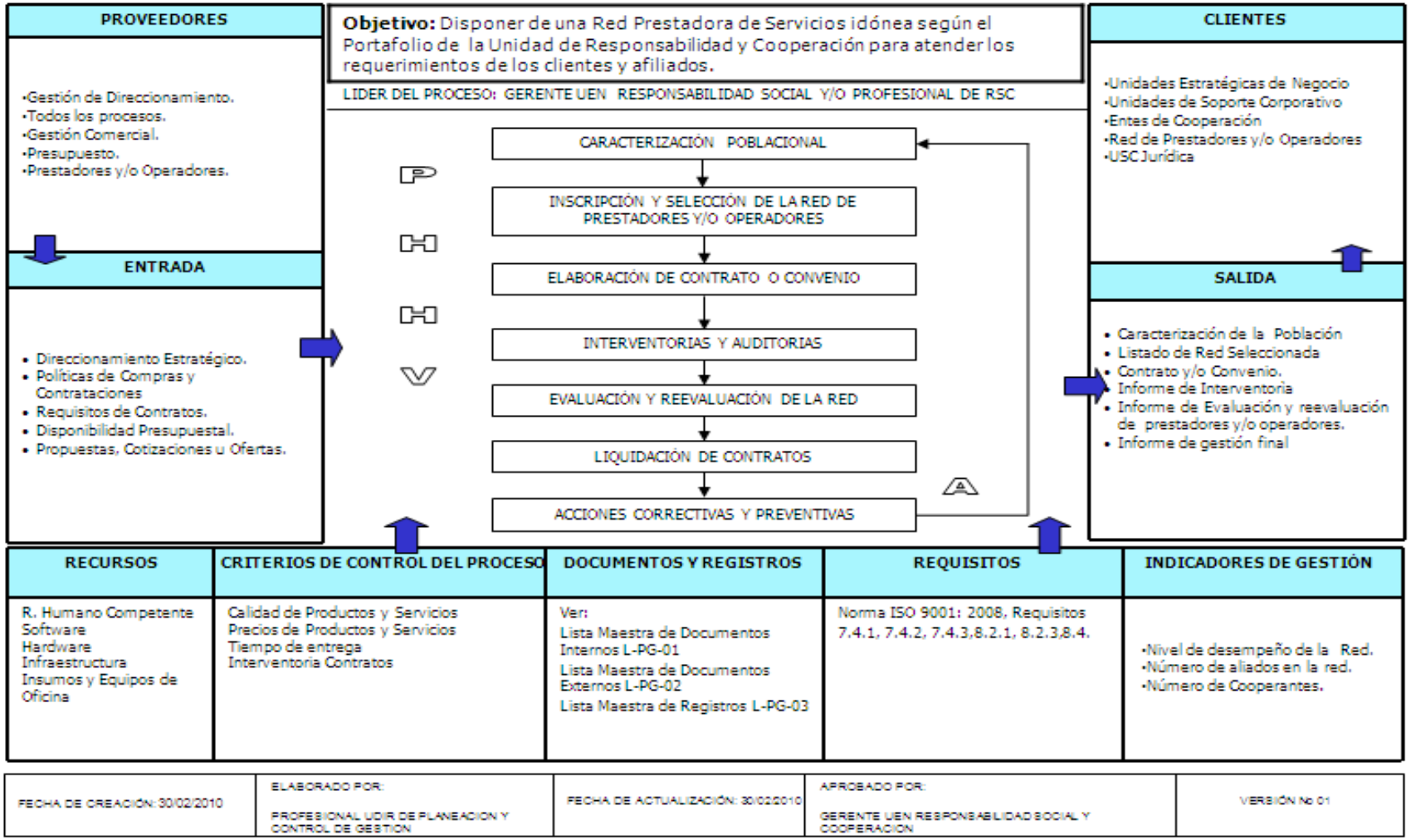


ANEXO 9. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN COMERCIAL



FECHA DE CREACIÓN: 30/02/2010	ELABORADO POR: PROFESIONAL UDIR PLANEACION Y CONTROL DE GESTION	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30/02/2010	APROBADO POR: GERENTE UEN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACION	VERSIÓN No 01

ANEXO 10. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE REDES Y ALIANZAS



ANEXO 11. MODELO PARA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS:

- PORTADA

RESPONSABLE DEL PROCESO:	Indica el rol/cargo de la persona o las personas responsables de la aplicación del procedimiento. Corresponde Gerente UDIR/UEN(USC responsable del Proceso.
OBJETIVO	Define sin ambigüedad el tema y el propósito del procedimiento. Además sirve para completar la información del titulo.
ALCANCE	Su propósito es establecer los limites de aplicabilidad de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

DOCUMENTOS APLICABLES
Recopilación de documentos y registros nombrados en el desarrollo del procedimiento o que aplican en el procedimiento.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Corresponde a los documentos internos y externos que afectan el procedimiento y por lo tanto deben ser consultados.

APROBACIONES

REVISADO POR

CARGO	PROCESO	NOMBRE Y FIRMA

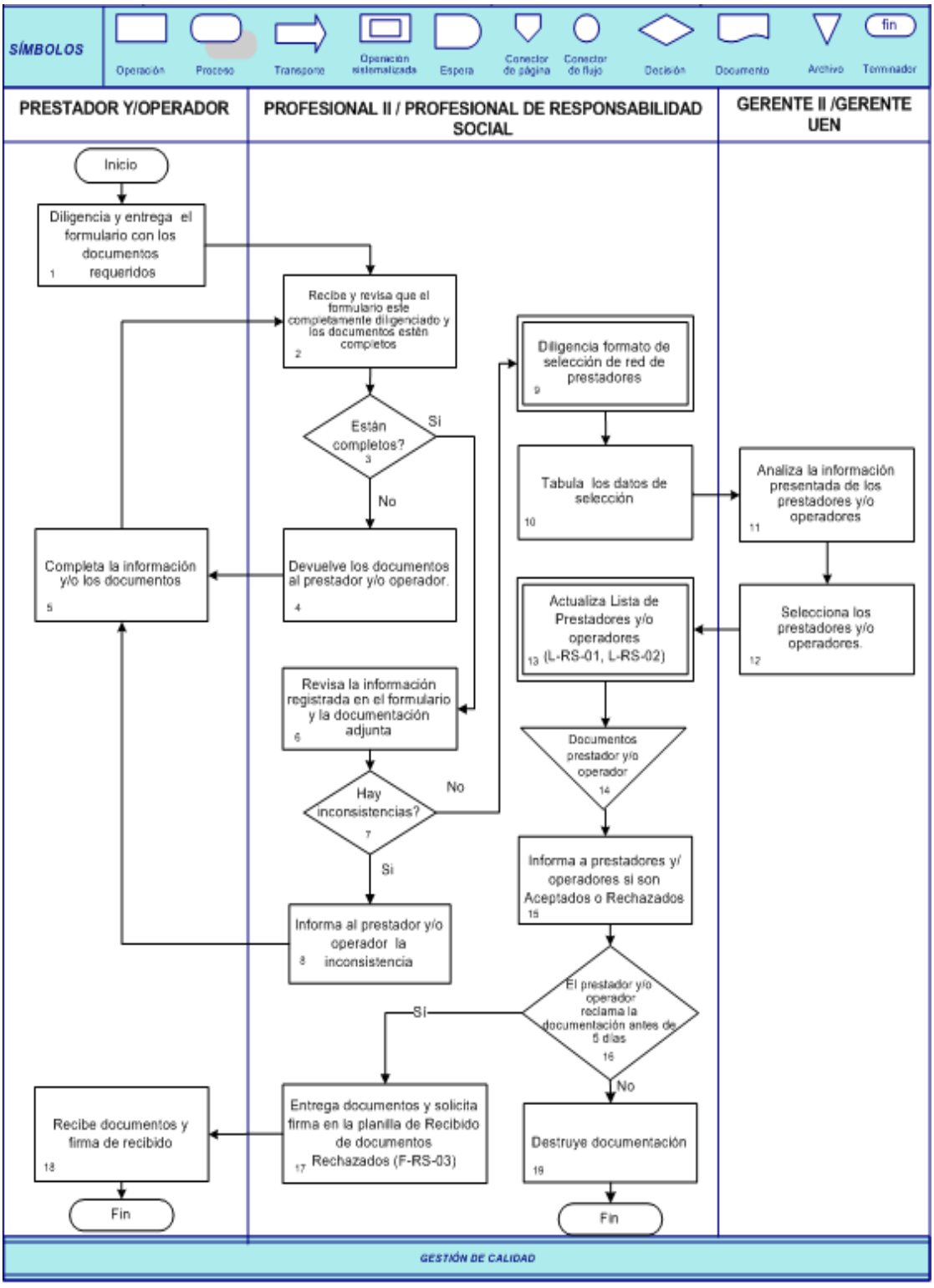
Corresponden a cargo (s), nombres (s) de quienes revisa (n) la documentación.

FECHA DE CREACIÓN:
Corresponde a la fecha de elaboración del documento

ELABORADO POR:	**APROBADO POR:**
Corresponde al cargo y firma del funcionario que elaboro el documento	Corresponde al nombre, cargo y firma del funcionario de que aprueba el documento

GESTIÓN DE CALIDAD

- DIAGRAMA DE FLUJO:



- DESCRIPCIÓN

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Revisa la red prestadora y/o operadora de servicios de Responsabilidad Social y Cooperación contratados en cada nivel de complejidad de acuerdo a la lista de prestadores y/ operadores de Servicios de la UEN.	Gerente II / Gerente UEN
2.	Realiza evaluación de la red prestadora y/ operadora una vez termine el contrato por medio del formato de evaluación de la red de prestadores y/o operadores (F-RS-04), teniendo en cuenta las políticas de evaluación de la red de prestadores y/o operadores (N-RS-01).	Gerente II / Gerente UEN
3.	Tabula y realiza el cálculo del puntaje obtenido comparándolo con los rangos de calificación establecidos.	Profesional II / Profesional de Responsabilidad Social
4.	Analiza los resultados de las evaluaciones de la red de prestadores y/o operadores teniendo en cuenta el siguiente grado de control: Cumple 80% a 100% Cumple parcialmente 61% a 79% No cumple ≤ 60%	Gerente II / Gerente UEN
5.	Clasifica según el grado de control, si Cumple continua en el punto 6, si cumple parcialmente continua en el punto 7, si No Cumple continua en el punto 8.	Profesional II / Profesional de Responsabilidad Social
6.	Informa al prestador y/o operador que se mantendrá inscrito y solicita documentos de actualización si es necesario.	Profesional II / Profesional de Responsabilidad Social
7.	Informa al prestador y/o operador las fallas que esta presentando y el tiempo para rectificarlas.	Profesional II / Profesional de Responsabilidad Social
8.	Comunica al prestador y/o operador que será inhabilitado para venderle a Responsabilidad Social y Cooperación Cajasan.	Profesional II / Profesional de Responsabilidad Social
9.	Elabora y entrega plan de acción de acuerdo con los resultados obtenidos	Operador
10.	Hace seguimiento al cumplimiento del plan. Espera 1 mes.	Profesional II / Profesional de Responsabilidad Social
11.	Reevalúa al prestador y/o operador diligenciando Formato de Evaluación de la Red de Prestadores(F-RS-04).	Profesional II / Profesional de Responsabilidad Social
12.	Si se determino rango de rechazo continua en el punto 8, de lo contrario continua en el punto 6.	Profesional II / Profesional de Responsabilidad Social

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01	Versión Inicial

ANEXO 12. MODELO PARA DOCUMENTACIÓN DE INSTRUCTIVOS.

OBJETIVO: Realizar la caracterización de la población a atender con el fin de detectar y atender las necesidades de los grupos vulnerables.

RESPONSABLE: Auxiliar de Fonede

ACTIVIDADES:

Para realización de la caracterización de la población a atender se debe tener en cuenta las siguientes actividades:

1. Realiza un diagnóstico preliminar de la comunidad.

2. Clasifica la comunidad por sectores: área rural y/o área urbana.

3. En su clasificación se tiene en cuenta las siguientes variables:

- ✓ Educación
- ✓ Salud (EPS)
- ✓ Servicios
- ✓ Máximo grado de escolaridad alcanzado
- ✓ Información grupo familiar
- ✓ Edad
- ✓ Número de personas que conforman el grupo familiar
- ✓ Parentesco
- ✓ Ocupación
- ✓ Distribución por estrato
- ✓ Tipo de vivienda
- ✓ Actividad económica de la comunidad
- ✓ Número de habitantes
- ✓ Ingreso familiar mensual

4. Identificación de las necesidades de la población.

5. Análisis de información.

6. Realiza cruces de información entre las variables analizadas.

7. Solicitud de propuestas de posibles soluciones.

8. Elaboración del proyecto basado en las acciones a ser desarrolladas, según las necesidades detectadas.

9. Realiza cronograma de actividades mostrando la duración del proyecto.

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01	Versión Inicial

GESTIÓN DE CALIDAD

ANEXO 13. MODELO PARA DOCUMENTACIÓN DE POLÍTICAS

OBJETIVO: Definir las políticas para precisar el tipo y grado de control a los prestadores y/o operadores de la red de servicios de la UEN Responsabilidad Social y Cooperación.

RESPONSABLE: Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación, y/o Profesional De Responsabilidad Social y Cooperación

POLÍTICAS:

1. La caracterización de la población a atender se realiza de acuerdo al Plan Comercial que se define anualmente, incluyendo la red necesaria para atender dicha población.

2. La inscripción de personas naturales que prestan sus servicios a la UEN Responsabilidad Social y Cooperación debe anexar los siguientes soportes:

- Hoja de vida con los soportes de educación, formación y experiencia.
- Rut.
- Seguridad social
- Y las demás que apliquen de acuerdo con el producto y/o servicio a prestar.

3. Las evaluaciones a la red de prestadores del negocio, se realiza con tres(3) tipos de control:

3.1 En todos los casos aplica:
Formato Evaluación de la red de prestadores y/o Operadores (F-RS-04).

3.2 En todos los casos aplica interventoria de acuerdo a lo establecido en el contrato, por medio del formato informe interventor de la USC Jurídica.

3.3 Para el caso de prestadores y/o operadores de la red considerados críticos porque están involucrados en la prestación del servicio, realizará visita de auditoria externa para evaluar el cumplimiento y condiciones establecidas en el contrato y los requisitos legales que le apliquen tomando como herramienta la Lista de chequeo Auditoria Externa a la red de prestadores y/o Operadores (L-RS-03)).

4. La frecuencia para cada tipo de control es la siguiente:

4.1 Cada vez que se termine el contrato de prestación de servicios que conforman la red.

4.2 Para las interventorias la frecuencia es la establecida en las cláusulas del contrato.

4.3 Las auditorias externas se realizarán una vez durante la vigencia del contrato y se debe enviar carta con diez días de anterioridad informando al prestador y/o Operador de la visita de auditoria.

5. El grado de control definido para cada tipo está establecido en el Formato Evaluación de la red de Prestadores y/o Operadores (F-RS-04).

ANEXO 14. LISTA MAESTRA DE REGISTROS

cajasan	PROCESO GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO *LISTA MAESTRA DE REGISTROS*		CÓDIGO: L - PG - 03
	FECHA DE ACTUALIZACION 12/27/2007	VERSIÓN No 1	PÁGINA 1 DE 1

ACCESO:
CONFIDENCIAL: SOLO AREA RESPONSABLE
RESTRINGIDO : CONSULTA PROCESOS INVOLUCRADOS
GENERAL: SIN LIMITACIONES

MEDIO:
Impreso
Magnetico

DISPOSICION FINAL:
Conservación Total
Digitalizar
Eliminar

PROCESO	IDENTIFICACION					ALMACENAMIENTO EN ARCHIVO ACTIVO				TIEMPO DE ALMACENAMIENTO ARCHIVO CENTRAL
	CODIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	VERSIÓN	FECHA DE ÚLTIMA APROBACIÓN	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	MEDIO	UBICACIÓN	ACCESO	TIEMPO DE ALMACENAMIENTO	
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-01	Formulario Único Postulante Subsidio	1	30 de Enero 2010	Auxiliar de Fonede	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Redes y Alianzas	F-RS-02	Formato Selección de Red de Prestadores y/o operadores	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Redes y Alianzas	F-RS-03	Formato de Planilla de Recibido de documentos rechazados	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Redes y Alianzas	F-RS-04	Formato de Evaluación de la red de prestadores y/o operadores	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-05	Formato estudio postulación Subsidio al desempleo	1	30 de Enero 2010	Auxiliar de Fonede	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años

Proceso Gestión de Fondos	F-RS-06	Formato de Aporte a Educación	1	30 de Enero 2010	Auxiliar de Fonede	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-07	Formato de Definición de los datos requeridos para el giro del Bono educativo	1	30 de Enero 2010	Auxiliar de Fonede	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-08	Formato de Recibido de bono en provincias	1	30 de Enero 2010	Auxiliar de Fonede	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-09	Formato Planilla Firmas de Recibido convocatoria	1	30 de Enero 2010	Auxiliar de Fonede	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-10	Formato aporte de EPS	1	30 de Enero 2010	Auxiliar de Fonede	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-11	Formato Novedad en la asginación semestral-Reporte a contabilidad	1	30 de Enero 2010	Auxiliar de Fonede	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-12	Matriz General de Marco Lógico	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-13	Cronograma de Actividades	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años

Proceso Gestión de Fondos	F-RS-14	Presupuesto de Actividades	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-15	Presupuesto General	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-16	Flujo de Fondos de la Propuesta	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-17	Ficha Evaluación Técnica y Financiera de la Propuesta	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-18	Ficha Seguimiento de Ruta de Atención para inserción laboral	1	30 de Enero 2010	Auxiliar de Fonede	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-19	Ficha Seguimiento a Ferias de Emprendimiento	1	30 de Enero 2010	Auxiliar de Fonede	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-20	Ficha Caracterizacion poblacional	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-21	Ficha Verificacion de informacion al postulante o beneficiario del subsidio de protección al desempleo.	1	30 de Enero 2010	Auxiliar de Fonede	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-22	Ficha de seguimiento de proyectos sociales (JEC)	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-23	Ficha de seguimiento de proyectos sociales (AIN)	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-24	Informe de proyecto	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-25	Formato encuesta de satisfacción de cliente externo	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-26	Planeacion del tema	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-27	Perfil del facilitador	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años

Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-28	Lista de chequeo logistica	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-29	Enrega de material	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-30	Formato de asistencia a evento	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-31	Formato Evaluacion del programa	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-32	Cronograma detallado de proyecto	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-33	Seguimiento del proyecto	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-34	Evaluacion de desempeño del consultor	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-35	Cronograma de actividades de proyectos de RS	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Responsabilidad Social	F-RS-36	Formato Informe de actividades	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestión de Fondos	F-RS-37	Matriz de indicadores por proyecto	1	30 de Enero 2010	Profesional de RSC	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestion de Recursos de cooperación	F-RS-38	Ficha de Seguimiento de actividades en convenio con cooperantes	1	30 de Enero 2010	Asesor de RSC y/ Coordinador de Proyecto	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestion de Recursos de cooperación	F-RS-39	Registros de Clases	1	30 de Enero 2010	Asesor de RSC y/ Coordinador de Proyecto	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestion de Recursos de cooperación	F-RS-40	Planilla de inscripcion alumnos	1	30 de Enero 2010	Asesor de RSC y/ Coordinador de Proyecto	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años
Proceso Gestion de Recursos de cooperación	F-RS-41	Informe final del curso	1	30 de Enero 2010	Asesor de RSC y/ Coordinador de Proyecto	Impreso	Oficina UEN Responsabilidad Social y Cooperación	Controlado	2 años	2 años

ANEXO 15. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS

cajasan	PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO *LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS*	CÓDIGO: L-PG-01
	FECHA DE ACTUALIZACION 30/09/2009	PÁGINA 1 DE 1

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE ÚLTIMA APROBACIÓN	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	ESTADO DEL DOCUMENTO	CAMBIOS
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Convocatoria, entrega y recepcion de	P-RS-01	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Inscripción y selección de la red de prestadores y/o	P-RS-02	1	31 de Enero 2010	Profesional de RSC	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Evaluación y Reevaluación de la red de prestadores y/o operadores	P-RS-03	1	31 de Enero 2010	Profesional de RSC	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Políticas/Normas	Políticas de Evaluación de la Red de prestadores y/o	N-RS-01	1	31 de Enero 2010	Profesional de RSC	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Lista	Lista de Prestadores	L-RS-01	1	31 de Enero 2010	Profesional de RSC	Vigente	No aplica

Responsabilidad Social y Cooperación	Lista	Lista de Operadores	L-RS-02	1	31 de Enero 2010	Profesional de RSC	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Lista	Lista de Chequeo Externa a la red de prestadores y/o operadores	L-RS-03	1	31 de Enero 2010	Profesional de RSC	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Instructivo	Instructivo Validación y Verificación de derechos para subsidio al desempleo	I-RS-01	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Selección, Priorización y Asignación	P-RS-04	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Políticas/Normas	Políticas para Asignación de Subsidio al desempleo.	N-RS-02	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Subsidio de Protección al desempleo en educación	P-RS-05	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica

Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Subsidio de Protección al desempleo en bono de alimentación	P-RS-06	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Subsidio de Protección al desempleo en salud	P-RS-07	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Seguimiento a los beneficiarios del subsidio de proteccion al desempleado	P-RS-08	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Reposición de bono de alimentación en caso de pérdida	P-RS-09	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Selección y asignación de operadores de cursos en inserción laboral	P-RS-10	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Políticas/Normas	Politicas para selección de cursos de capacitación en inserción laboral	N-RS-03	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica

Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Ruta de Atención para Inserción Laboral	P-RS-11	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Formulación de Proyectos Sociales	P-RS-12	1	31 de Enero 2010	Profesional de RSC	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Guía	Guía para elaboración de proyectos	G-RS-01	1	31 de Enero 2010	Profesional de RSC	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Evaluación, monitoreo y seguimiento de proyectos	P-RS-13	1	31 de Enero 2010	Profesional de RSC	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Instructivo	Instructivo caracterización poblacional	I-RS-02	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Guía	Guía Plan de gestión de proyecto	G-RS-02	1	31 de Enero 2010	Profesional de RSC	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Instructivo	Instructivo visita domiciliaria para casos especiales	I-RS-03	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Instructivo	Instructivo seguimiento a la ruta de atencion para insercion laboral y ferias de emprendimiento	I-RS-04	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Instructivo	Instructivo Seguimiento a Microcréditos	I-RS-05	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Planeacion, ejecucion y control de convenios	P-RS-14	1	31 de Enero 2010	Asesor de RSC y/o Coordinador de proyectos	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Instructivo	Instructivo analisis de Terminos de	I-RS-06	1	31 de Enero 2010	Coordinador de Proyectos	Vigente	No aplica
Responsabilidad Social y Cooperación	Procedimiento	Reposicion de bono alimenticio en caso de vencimiento	P-RS-15	1	31 de Enero 2010	Auxiliar Fonede	Vigente	No aplica

ANEXO 16. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS

cajasan	ROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO *LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS*			CÓDIGO: L-PG-02
	FECHA DE ACTUALIZACION	30/09/2009	VERSIÓN No 1	PÁGINA 1 DE 1

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DESCRIPCION DEL DOCUMENTO	FECHA DE PUBLICACION	MEDIO ALMACENAMIENTO	UNIDAD DE ALMACENAMIENTO
Gestión de Fondos	Ley	Ley 789 de 2002	Creación de Fondo para el fomento del empleo, protección Social al desempleado y modificación de algunos articulos del Código Sustantivo del trabajo. Tambien crea nuevas funciones de las Cajas y en su articulo 5 del Cap. V reafirma AIN Y JEC. Le da fuerza creando el Fondo para la atención integral la Niñez y Jornada escolar Complementaria en su numeral 8 del	27 de Diciembre de 2002	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Fondos	Ley	Ley 589 de 1999. Art. 99	Establece que no menos del 50% de los recursos del FOVIS deben destinarse para Vivienda de interés social y el % restante para la atención integral a la niñez de 0-6 años y a la Jornada escolar complementaria.	29 de Julio de 1999	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Fondos y Gestión de Recursos de Cooperación	Ley	Ley 1098 de 2006	Expedicion del Código de la Infancia y la Adolescencia que tiene como finalidad garantizar a los niños, niñas y adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un	8 de Noviembre de 2006	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Recursos de Cooperación	Ley	Ley 782 de 2002	Ley por medio de la cual se prorroga la vigencia de la Ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por la Ley 548 de 1999 y se modifican algunas de sus disposiciones.	23 de Diciembre de 2002	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación

Gestión de Fondos	Decreto Reglamentario	Decreto 2340 de 2003	Se reglamenta la Ley 789 de 2002 en lo relacionado con la administracion y gestion de los recursos para el credito y se dictan medidas para acceder a los beneficiosos del FONEDE	19 de Agosto de 2003	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Fondos	Decreto Reglamentario	Decreto 2045 de 1999	Define la Atención Integral como el conjunto de acciones que se dirigen a un mejoramiento de la calidad de vida de los menores de 0-6 años y contribuyen a su adecuado desarrollo físico y psicoafectivo, enmarca como principios , la atención a poblaciones vulnerables y la	30 de Noviembre de 1999	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Fondos	Decreto Reglamentario	Decreto 1729 de 2008	Fondo para la atención Integral de la Niñez y Jornada Escolar Complementaria, Foniñez. Las cajas de compesación Familiar destinarán los recursos previstos en el literal b) del artículo 64 de la Ley 633 de 2000,	21 de Mayo de 2008	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Fondos	Circular Externa	Circular 16 de 2003	Controles a los beneficios de Fomento al empleo y protección al desempleado.	20 de Octubre de 2003	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Fondos	Circular Externa	Circular 31 de 2009	Guia para Formulacion de proyectos y programas, con el fin de facilitar la formulacion, presentacion y evaluacion de los proyectos y programas que las cajas de compensacion familiar someten a aprobacion y/o seguimiento de la Superintendencia de subsidio familiar.	9 de Diciembre de 2009	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Responsabilidad Social	Información	Amnistia Internacional: Principios de Derechos Humanos para empresas.	Sus principios de Derechos Humanos para empresas tratan el tema de la responsabilidad de las empresas multinacionales respecto a promover y proteger los derechos humanos en sus operaciones. Incluye una lista de verificación para las empresas. Las organizaciones tienen libertad para adoptar los principios.	1961	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Responsabilidad Social	Información	Iniciativa para la Responsabilidad Social de la Empresa	Iniciativa basada en Membersía. La membresía esta sujeta al pago de una cuota anual. La mayoría de los miembros son detallistas, industrias y empresas importadoras. La iniciativa incluye herramientas de gestión estandarizadas para promover un mejor desempeño social en la cadena de suministro.	2002	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación

Gestión de Responsabilidad Social	Información	Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos	Creado por los gobiernos del Reino Unido y Estados Unidos, estos principios brindan orientación para que las empresas y ONG identifiquen los riesgos de seguridad y de derechos humanos, así como sobre el compromiso y colaboración con el estado y las fuerzas de seguridad privadas. Se requiere una contribución para utilizar estos principios.	2004	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Responsabilidad Social	Información	Iniciativa Financiera del PNUMA	Abierta a todas las organizaciones del sector financiero. Cuota de membresía anual. Trabaja estrechamente con las organizaciones participantes para desarrollar y promover vínculos entre el medioambiente, la sostenibilidad y el desempeño financiero.	2003	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Responsabilidad Social	Información	Alianza para los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible	La membresía está abierta a organizaciones públicas y privadas relacionadas con los viajes y el turismo. Sin cuotas de membresía. La iniciativa proporciona un conjunto de criterios de referencia para las operaciones de turismo sostenibles.	2008	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Gestión de Responsabilidad Social	Guía	Guia Practica para la Comunicación del progreso del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas	Naciones Unidas ofrece recomendaciones básicas, ejemplos de compañías e indicadores claves para los 10 principios del Pacto Mundial y orienta a las empresas en la preparación de la Comunicación del Progreso (CoP). La CoP se ha convertido en el principal instrumento para reportar los avances realizados por las empresas en materia de RSE.	2008	Medio Magnético	UEN Responsabilidad Social y Cooperación

ANEXO 17. PLEGABLE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. CAJASAN

4. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Qué es una caracterización de Procesos?

Es un documento que describe los componentes de un proceso y contiene: Proveedores y sus entradas, clientes y sus salidas, recursos, criterios de control, documentos y registros, requisitos e indicadores de gestión.

Caracterización de Procesos en Cajasan

5. TIPOS DE DOCUMENTOS

En Cajasan se han definido los siguientes tipos de documentos dentro del Sistema de Gestión de Calidad: PROCEDIMIENTO, POLÍTICA, FORMATO, INSTRUCTIVO / PROTOCOLOS, LISTA, MANUAL, GUÍAS, PLAN DE CALIDAD.

Control de Documentos en Cajasan

Para el control de la documentación y en cumplimiento con el numeral 4.2.3 de la Norma ISO 9001:2000, Cajasan estableció el Procedimiento Control de Documentos (P-PG-01) en el cual define los pasos a tener en cuenta para la creación, modificación o anulación de documentos en Cajasan:

El Gerente de la unidad envía a la UDIR Planeación y Control de Gestión la propuesta del documento.
La UDIR Planeación y Control de Gestión evalúa la viabilidad de la propuesta.
La unidad correspondiente hace firmar el documento por las áreas involucradas.
La UDIR Planeación y Control de Gestión elabora e imprima el

La Gerencia de la UDIR Planeación y Control de Gestión aprueba el documento.

La Dirección General emite el documento aprobado a las unidades que se requiera mediante memorando.

La Gerencia de la unidad correspondiente socializa el documento al interior de la unidad.

La UDIR Planeación y Control de Gestión se asegura de retirar las versiones anteriores del documento y de llevar el control de la codificación y de las versiones.

Control de Registros en Cajasan

Para el control de los registros (numeral 4.2.4 de la Norma ISO 9001:2000), Cajasan estableció el Procedimiento Control de Registros (P-PG-02) el cual define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Aspectos a tener en cuenta para el diligenciamiento de los registros

Diligenciar los formatos en su totalidad
No diligenciar los formatos en lápiz
Evitar tachones y enmendaduras

CONCEPTOS BÁSICOS

POLÍTICA: Lineamiento establecido para la toma de decisiones.

MANUAL: Documento técnico de determinado tema que contiene instrucciones generales.

PLAN DE CALIDAD: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

INSTRUCTIVO: Documento que contiene la descripción detallada de una actividad.

FORMATO: Documento utilizado para registrar los resultados obtenidos o la evidencia de actividades desempeñadas.

REGISTRO: Es el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

MÓDULO No. 2
DOCUMENTACIÓN

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

UDIR PLANEACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN
Bucaramanga - Santander

cajasan
Cada día más cerca

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CAJASAN

PLAN DE CALIDAD

MISIÓN

En Cajasan construimos **soluciones sostenibles, integrales, accesibles y a la medida** para mejorar la **Calidad de Vida** de la **familia** como núcleo básico de la sociedad.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

(Numeral 4.2 Norma ISO 9001:2000)

1. POLÍTICA DE CALIDAD

En Cajasan **la transparencia, confiabilidad y el autocontrol** son la base de la **construcción de soluciones superiores** dignas de una **organización inteligente** que **mejora continuamente.**

2. MANUAL DE CALIDAD

Qué es el Manual de Calidad?

Es el documento que describe el sistema de gestión de calidad de Cajasan y la interacción entre sus procesos de la calidad, así como los documentos del sistema.

Contenido del Manual de Calidad

El manual de calidad de Cajasan contiene:

1. Presentación del Sistema de Gestión de Calidad
2. Planificación de la Gestión de Calidad
3. Gestión por Procesos
4. Procesos Estratégicos
5. Procesos Misionales
6. Procesos de Apoyo
7. Evaluación y mejora del sistema de calidad
8. Procesos Vs. Requisitos

3. MAPA DE PROCESOS

Qué es un Mapa de Procesos?

Es un esquema que nos permite visualizar e identificar los diferentes procesos que realiza Cajasan para satisfacer los requisitos del cliente.

Mapa de Procesos de Cajasan

P — GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO — H

A — GESTIÓN DEL SEGUIMIENTO — V

cajasan
Cada día más cerca

ANEXO 18. CARTA DEL DIRECTOR GENERAL DE CAJASAN

Centro Administrativo Puerta del Sol Carrera 27 No. 61-78 PBX (7) 643 4444 Fax (7) 647 6305 Bucaramanga Col. / www.cajasan.com

Bucaramanga, marzo 18 de 2010.

Señores:
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
Prácticas empresariales y proyectos de grado
Escuela de Ingenierías
Ciudad

Cordial saludo,

Por medio de la presente certifico que las estudiantes **LEIDY ROCIO RODRÍGUEZ MENDEZ y MARIA ANGÉLICA NUÑEZ CORREA**, realizaron el proyecto "Estructuración de la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación en Cajasan", al cual dieron cumplimiento de los objetivos planteados en el mismo. Es importante aclarar que dentro de la estructuración, la implementación al SGC de la Unidad no se cumplió en un 100%, debido a inconvenientes internos de la organización y por el tiempo de duración del proyecto de grado de las estudiantes,

Agradezco la atención prestada.

Cordialmente,

CESAR AUGUSTO GUEVARA BELTRAN
Director General
Cajasan

GILADO

cajasan
Cada día más cerca para llegar más lejos

ANEXO 19. FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13 VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*INGRESOS MARGINALES*
UNIDAD DE MEDICION	$ Pesos
FORMULA DE CALCULO	(Ingreso del trismestre actual - Ingreso del trimestre anterior)
FUENTE PRIMARIA	SFI
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
META	$ 150 Millones de Pesos Trimestral

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13 VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*COBERTURAS MARGINALES*
UNIDAD DE MEDICION	Personas
FORMULA DE CALCULO	(Cobertura acutal - Cobertura Anterior)
FUENTE PRIMARIA	Informes de Proyectos Ejecutados
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Profesional de RSC
META	6.165 personas

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13
		VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*% PARTICIPACION DE INGRESO POR COOPERACION TECNICA*
UNIDAD DE MEDICION	%
FORMULA DE CALCULO	(Recursos en especie recibidos por cooperación / Recursos totales) x100
FUENTE PRIMARIA	Convenios Legalizados en la UEN
PERIODICIDAD	Semestral
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
META	10%

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13
		VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*NIVEL DE DESEMEPEÑO DE LA RED*
UNIDAD DE MEDICION	%
FORMULA DE CALCULO	(Sumatoria de la evaluacion / Numero de evalulados) *100
FUENTE PRIMARIA	Formato de Evaluación y Reevaluación de la Red
PERIODICIDAD	Semestral
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
META	>80%

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13 VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*NÚMERO DE ALIADOS EN LA RED*
UNIDAD DE MEDICION	N°
FORMULA DE CALCULO	N° de Aliados en la Red de prestadores y/o Operadores
FUENTE PRIMARIA	Formato de Selección de la red de Prestadores y/o Operadores
PERIODICIDAD	Anual
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Profesional de RSC
META	5

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13 VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*NÚMERO DE COOPERANTES*
UNIDAD DE MEDICION	N°
FORMULA DE CALCULO	N° de Cooperantes Vinculados
FUENTE PRIMARIA	Convenios legalizados en la UEN
PERIODICIDAD	Anual
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
META	3

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13
		VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*NÚMERO DE SUBSIDIOS DE DESEMPLEO ASIGNADOS PARA BENEFICIARIOS CVA Y SVA*
UNIDAD DE MEDICION	N°
FORMULA DE CALCULO	N° De Subsidios Asignados Según apropiación de recursos
FUENTE PRIMARIA	Sistema Fonede
PERIODICIDAD	Mensual
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Profesional de RSC
META	85 Subsidios

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13
		VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*NÚMERO DE BENEFICIARIOS A LOS PROGRAMAS DE FONIÑEZ*
UNIDAD DE MEDICION	N°
FORMULA DE CALCULO	N° de Beneficiarios vinculados a programas de Foniñez
FUENTE PRIMARIA	Informe de ejecución de proyectos del Operador
PERIODICIDAD	Mensual
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Profesional de RSC
META	2.850 beneficiarios

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13
		VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*COSTO PER CÁPITA POR PROGRAMA*
UNIDAD DE MEDICION	$
FORMULA DE CALCULO	(Costo Total del Programa / N° de Beneficiarios del programa)
FUENTE PRIMARIA	SFI y Planillas de Asistencia de programas
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
META	AIN $ 530931,12 JEC: $ 270,733

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13
		VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*% PARTICIPACION DE INGRESOS POR RECURSOS ECONOMICOS*
UNIDAD DE MEDICION	%
FORMULA DE CALCULO	(Recursos economicos recibidos por cooperación / Recursos totales) x 100
FUENTE PRIMARIA	Convenios Legalizados en la UEN
PERIODICIDAD	Semestral
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
META	10%

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13 VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*DESERCIÓN EN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN*
UNIDAD DE MEDICION	%
FORMULA DE CALCULO	(Sumatoria de participantes retirados / Sumatoria total de participantes inscritos) * 100
FUENTE PRIMARIA	Informe de Asistencia a Programas de Formación en Responsabilidad Social
PERIODICIDAD	Semestral
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Gerente UEN
META	5%

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

cajasan	FICHA TECNICA DE INDICADORES	CODIGO: F-PG-13 VERSION No 1

REPORTE DE RESULTADOS

NOMBRE	*SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*
UNIDAD DE MEDICION	%
FORMULA DE CALCULO	Evaluacion de satisfaccion del cliente
FUENTE PRIMARIA	Formato de Evaluacion de satisfaccion del cliente
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE DE GENERAR EL INDICADOR.	Gestión al Cliente
META	90%

PERIODO	RESULTADO	META

SEGUIMIENTO Y REPRESENTACION

ANALISIS DE DATOS

ACCIONES A TOMAR

FECHA DE CALCULO:

ANEXO 20. DIAGNÓSTICO FINAL DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACION

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	**4.1 REQUISITOS GENERALES**					
		Existe un Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad				X
		Se han identificado y descrito los procesos del SGC en la Unidad				X
		Se ha realizado un seguimiento, medición y análisis de los procesos en la Unidad.			X	
		Existe acciones de Mejora Continua en la Unidad			X	
	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÒN					
	4.2.1 GENERALIDADES	Existe declaración documentada de la Política y objetivos de calidad en la Unidad				X
		Se ha definido un Manual de Calidad en la Empresa				X
		Existen los procedimientos documentados sugeridos por la norma en la Unidad				X
		Se han definido los documentos requeridos para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos en la Unidad				X
		Existen los registros en la Unidad requeridos por la norma				X
	4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	Se ha descrito un Manual de Calidad en el cual se describa alcance de la Unidad				X
		Se hace referencia a los procedimientos				X
		Se ha descrito interacción de los procesos				X
	4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	Existe un procedimiento de control de documentos en la empresa				X
		Existe revisión y aprobación de los documentos en la Unidad				X
		Se identifican cambios y se han mantenido revisiones pertinentes de los documentos en la Unidad				X
		Existen documentos legibles e identificables en la Unidad				X
		Se han identificado y controlado los documentos externos en la empresa				X
		Se controlan los documentos obsoletos en la empresa				X
	4.2.4 CONTROL DE REGISTROS	Se ha establecido y mantenido los registros en la Unidad				X

		Se hace legibles, identificables, y recuperables los registros de la Unidad				X
		Existe un procedimiento de control de registros en la Empresa				X
		Se han definido los controles de identificación, almacenamiento, tiempo de retención y disposición de registros en la Unidad				X

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	**5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**					
		Se ha comunicado la necesidad de satisfacer requisitos del cliente, legales y reglamentarios, por parte de la dirección.				X
		Se ha definido política de Calidad por parte de la alta dirección en la Empresa				X
		Se han establecido objetivos de calidad por parte de la alta dirección en la Empresa				X
		Se han llevado a cabo revisiones por la dirección.				X
		Se ha determinado y se cumplen los requisitos del cliente				X
		Se ha establecido que la política de calidad es adecuada a la organización				X
		Se ha comprometido la política a cumplir requisitos y a la mejora continua				X
		Se ha podido establecer y revisar los objetivos de calidad de la Unidad según la política				X
		Se ha comunicado y entendido la política en la Empresa				X
		Se ha revisado la política continuamente en la Empresa				X
	5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	Existen Objetivos de Calidad de la Unidad				X
		Se han establecido objetivos en las funciones y niveles de la organización				X
		Se miden objetivos de calidad de la Unidad				X
	5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SGC	Se planifica el SGC para cumplir objetivos y requisitos del cliente.				X
		Se mantiene el SGC cuando se planifican e implementan cambios.				X
	5.5.1 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	Se han definido, entendido y comunicado las responsabilidades y autoridades.				X

	5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Se ha nombrado un representante de la dirección para la Unidad				X
		Se ha asegurado el representante de establecer, implementar y mantener los procesos del SGC en la Unidad.				X
		Existe información por parte del representante a la dirección el desempeño del SGC.				X
		Existe promoción por parte del representante para la concientización respecto de los requisitos del cliente.				X
	5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	Se han establecido canales de comunicación teniendo en cuenta la eficacia del SGC de la Unidad.				X
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
	5.6.1 GENERALIDADES	Se planifica la revisión por la dirección del SGC de la Unidad				X
		Existe revisión que incluye necesidad y oportunidades de mejora				X
		Existe revisión incluye la política y objetivos de calidad de la Unidad				X
		Existen los registros de las revisiones				X
	5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	Se ha determinado la información para la revisión				X
	5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	Existe revisión de los resultados que producen acciones y decisiones para la mejora				X

	REQUISITO NORMA	**CHEQUEO**	**I**	**II**	**III**	**IV**
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	**6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS**					
		Se han definido y proporcionado recursos para implementar y mantener el SGC en la Unidad.				X
		Se han determinado y proporcionado recursos para mejorar la eficacia del SGC en la Unidad.				X
		Se han determinado y proporcionado recursos para aumentar la satisfacción del cliente.				X
	6.2.1. GENERALIDADES	Se ha determinado que el personal que realiza trabajos en la Unidad, es competente según educación, formación, habilidades y experiencia.				X

	6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	Se ha determinado la competencia del personal de la Unidad				X
		Se ha determinado Formación al personal de la Unidad				X
		Se han tomado acciones para formar al personal y se evalúa la eficacia de las acciones				X
		Existe concientización del personal en el desempeño de su trabajo y objetivos				X
		Se han mantenido registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia del personal de la Unidad				X
		Se ha determinado, proporcionado y mantenido una infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del servicio de la Unidad.				X
		Existe una infraestructura que incluye edificios, espacio de trabajo, servicio asociado y servicios de apoyo para la Unidad.				X
		Se ha gestionado y determinado un ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.				X

	REQUISITO NORMA	CHEQUEO	I	II	III	IV
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	**7.1 REALIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO**					
		Se han planificado y desarrollado los procesos de realización de servicio.				X
		Se han planificado los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio.				X
		Se ha establecido la necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos para el servicio.				X
		Se ha verificado, variado, hecho seguimiento e inspección y ensayo cuando se requiere.				X
		Se ha registrado el cumplimiento de los requisitos y se tiene evidencia.				X
	7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	Se han determinado los requisitos legales, reglamentados, establecidos y no establecidos por el cliente				X

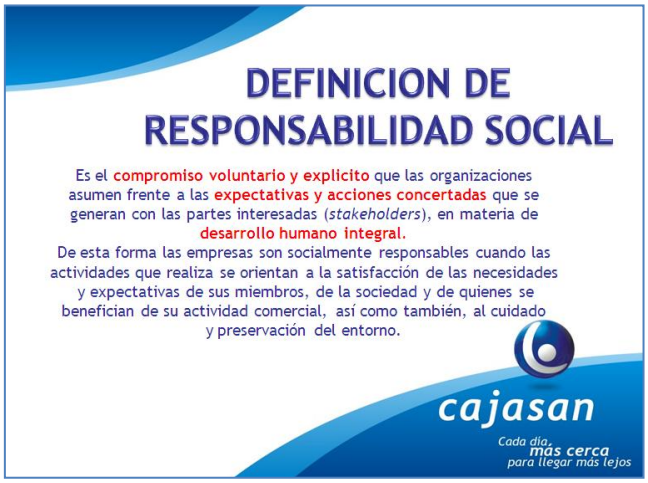
	7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	Se han revisado los requisitos relacionados con el producto.				X
	7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes				X
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO					
	7.3.1. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se ha planificado y controlado el diseño y desarrollo del producto				N.A
	7.3.2. ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	Se ha determinado los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y se mantienen registros.				N.A
	7.3.4. REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se han realizado revisiones sistemáticas de diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado.				N.A
	7.3.5. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se ha realizado la verificación de acuerdo con lo planificado para asegurarse que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada.				N.A
	7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante satisface los requisitos para su aplicación especificada.				N.A
	7.3.7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se ha identificado y mantenido en registros los cambios de diseño y desarrollo.				N.A
	7.4 COMPRAS					
	7.4.1 PROCESO DE COMPRAS	El servicio adquirido ha cumplido los requisitos de compra especificados.				X
		Han sido adecuados los tipos de proveedores y control a los mismos				X
		Han sido adecuados los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores.				X
		Se han mantenido los resultados de las evaluaciones de los proveedores.				X
	7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	Se han establecido los requisitos para la aprobación del servicio, procedimientos, procesos y equipos.				X
	7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	Se han establecido las actividades de inspección para verificar los servicios comprados.				X
		Se han definido mecanismos de verificación de las instalaciones del proveedor.				X
	7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y	Se ha implementado el proceso de seguimiento y medición.				X

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Se ha implementado actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				X
	7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	Se ha validado los procesos de producción y prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.				X
	7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	Se ha identificado el servicio por medios adecuados a través de toda la realización del servicio.				X
	7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	Se ha identificado, protege, verifica y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente.				X
	7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.	Se ha identificado los mecanismos de manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del producto.				X
	7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
		Se ha determinado el seguimiento y la medición de los equipos de medición.				N.A

	REQUISITO NORMA	**CHEQUEO**	**I**	**II**	**III**	**IV**
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	**8.1. GENERALIDADES**					
		Se ha planificado e implementado los procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora.			X	
	8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
	8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Se ha identificado y documentado los indicadores que se utilizarán para la medición de la satisfacción de los clientes				X
		Se ha descrito los métodos empleados para obtener la información pertinente, con base en los indicadores.				X
	8.2.2. AUDITORÍA INTERNA	Han sido conformes las disposiciones planificadas con los requisitos del SGC establecidos por la organización.				X
		Se ha implementado y mantenido de manera eficaz.				X
	8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Se han aplicado métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC.			X	
	8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Se han aplicado métodos apropiados para el seguimiento y medición de las características del producto.			X	
	8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME					

		Se ha identificado y controlado el servicio no conforme.				X
		Se ha definido las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.				X
	8.4. ANÁLISIS DE DATOS					
		Se ha determinado, recopilado y analizado los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC.				X
		Se ha evaluado las actividades en donde se pueda realizar mejora continua del SGC.			X	
	8.5. MEJORA					
	8.5.1. MEJORA CONTINUA	Se ha mejorado continuamente la eficacia del SGC de la Unidad mediante la Política y Objetivos de Calidad, los resultados de las Auditorias, Análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección.				X
	8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA	Se han tomado acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir en la Unidad.				X
	8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA	Se ha determinado las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.				X

ANEXO 21. CAPACITACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL



BENEFICIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS

Una gestión socialmente responsable alcanza una nueva frontera de beneficios para las organizaciones, entre los que cabe destacar:

- Estrecha las relaciones, genera fidelidad y satisfacción creciente con las diferentes partes interesadas (*stakeholders*),
- Establece un marco de gestión basado en el desarrollo sostenible, promueve un modelo dialógico para prevenir y afrontar los conflictos,
- Suscita renovación de la cultura de la organización a partir de principios compartidos y fines socialmente legítimos,
- Mejora la capacidad de generar confianza pública y protege e incrementa la reputación de la organización.

cajasan

10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Derechos Humanos	Principio 1 – Protección de los Derechos Humanos Principio 2 -- Complicidad en Abusos a los Derechos Humanos
Trabajo	Principio 3 – Libertad de asociación y negociación colectiva Principio 4 – Trabajo Forzoso y Obligatorio Principio 5 – Trabajo Infantil Principio 6 -- Discriminación
Ambiente	Principio 7 – Aproximación Preventiva Principio 8 – Responsabilidad Ambiental Principio 9 – Tecnologías Amigables con el Ambiente
Anticorrupción	Principio 10 - Corrupción

THE GLOBAL COMPACT

cajasan

Los 8 Objetivos De Desarrollo Del milenio

1. Erradicar la pobreza y el hambre
2. Lograr la educación básica universal
3. Promover la equidad de género y la autonomía de la mujer
4. Reducir la mortalidad infantil
5. Mejorar la salud sexual y reproductiva
6. Combatir el VIH / SIDA, la malaria y el dengue
7. Garantizar la sostenibilidad ambiental
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

La incorporación de los diez principios del Pacto Global en todas las actividades desarrolladas por una empresa, además de la realización de acciones que promuevan el cumplimiento de los *Objetivos de Desarrollo del Milenio* establecidos por las Naciones Unidas, configuran un marco referencial para la implementación de programas de responsabilidad social empresarial basados en buenas prácticas de gestión, orientadas hacia la construcción de un mercado global más estable, responsable, equitativo e incluyente, favoreciendo el consenso y la integración de todos los grupos de interés de la organización.

cajasan
Cada día, más cerca para llegar más lejos

"Las empresas socialmente responsables son aquellas que en un futuro podrán apostar en una sociedad cada vez más exigente y comprometida"

María Angélica Núñez C.
Leidy Rodríguez M.
Estudiantes de Ing. Industrial
UPB

cajasan
Cada día, más cerca para llegar más lejos

ANEXO 22. PLEGABLE INFORMATIVO

¿ Qué es Responsabilidad Social ?

Es la capacidad de respuesta que tiene una empresa, una entidad o una persona, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona. De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.

Una persona es socialmente responsable cuando incorpora a su universo el universo del otro.
De las cosas y de los hechos y comienza a interesarse por cuestiones que pueden o no afectarle directamente .

ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Compromiso de las empresas: Hace referencia a la responsabilidad o compromiso de las compañías de operar de tal forma que agregue valor a la sociedad.
- Decisión voluntaria: Enfoque de carácter exclusivamente voluntario de la RSE y no regulada por la ley.
- Beneficios para la sociedad y públicos de interés : Los clientes, proveedores, empleados y familias como parte de la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la compañía.
- Conducta ética: Incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa practicas de negocios aceptables.

- Desempeño ambiental: El desempeño de la empresa esta orientado en el cuidado del medio ambiente.
- Adaptabilidad: La importancia de adaptar la RSE al contexto y realidad de las sociedades en la que operan las empresa, es decir, en diseñar un modelo de RSE que considere las particularidades del entorno en que se desenvuelven.

LA RS GENERADORA DE VALOR:

PIRAMIDE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

JORNADA DE SENSIBILIZACION EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

UEN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACION
Bucaramanga – Santander

cajasan

¿QUE ES EL PACTO MUNDIAL?

Es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las empresas de todos los países acojan como una parte de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Con base en los pilares anteriormente nombrados se desprenden los 10 principios del pacto mundial, que permiten a las empresas que los apliquen ser empresas socialmente responsables.

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL:

Derechos Humanos:
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.
Derechos Laborales:
Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento.
Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente:
Principio 7: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.
Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9: Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.
Anticorrupción:
Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo l a extorsión y el soborno.

LOS OBJETIVOS DEL MILENIO

El mundo empresarial está impulsando una gran labor al fomentar actividades de responsabilidad social, de desarrollo sostenible y de transparencia. Sin embargo, tras la firma del "Acuerdo del Milenio" la empresa ha de dar un paso más. Es momento de crear una sinergia entre la empresa y los objetivos del desarrollo del milenio, sin comprometer su propio desarrollo, pero siendo un actor clave en conquistar los ODM.

Los objetivos del milenio son:
1. Erradicar la pobreza extrema.
2. Lograr educación universal
3. Reducir la mortalidad infantil
4. Promover la igualdad entre géneros
5. Mejorar la salud materna
6. Combatir VIH, paludismo y otras enfermedades.
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
8. Fomentar la asociación mundial para el desarrollo.

Es valido aclarar que estos objetivos del mileno son para los países, no para las empresas, pero el logro

Con todo el tema de Responsabilidad Social, es valido aclarar que la RSE no es filantropía . Existe una gran diferencia entre desarrollo económico y practicas responsables de las empresas.
Es cierto que las prácticas responsables de las empresas pueden contribuir al desarrollo económico, pero no es cierto que todos los aspectos del desarrollo económico sean parte de la responsabilidad de las empresas.
"Podemos ver conferencias y sitios de internet dedicados a la RSE promoviendo temas como la reducción de la pobreza, la lucha contra la violencia doméstica y la trata de blancas, control de tráfico urbano, desnutrición infantil, reforestación, etc. Es cierto que las empresas pueden hacer filantropía y, excepcionalmente para algunas, estas actividades sean parte de su negocio, pero la extensión de RSE a todos los problemas del desarrollo económico termina agregando mas confusión al tema y desestimulando a las empresas"1.
Es importante tomar todo esta sensibilización como una porción de lo extenso que es el tema de RS y poderlo estudiar a fondo para no tener una RS confundida!.
1. Tomado de Antonio Vives, http://www.cumpetere.blogspot.com/

Leidy Rodrigues
Angélica Nuñez
Estudiantes de Ing. Industrial
Universidad Pontificia Bolivariana

cajasan

Cada día, más cerca para llegar más lejos

ANEXO 23. FOLLETO DE SENSIBILIZACIÓN PARA CARTELERAS INFORMATIVAS