

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS
ESTRATÉGICOS DE LA FUNDACIÓN ALBEIRO VARGA & ÁNGELES
CUSTODIOS (FAVAC) EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

Clara Elena Gámez Uhia

Id: 000221558

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2017

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS
ESTRATÉGICOS DE LA FUNDACIÓN ALBEIRO VARGA & ÁNGELES
CUSTODIOS (FAVAC) EN EL ÁREA METROOLITANA DE BUCARAMANGA**

Clara Elena Gámez Uhía

Id: 000221558

Proyecto de grado presentado como requisito para optar por el título de:

INGENIERA INDUSTRIAL

Directora

Siomara Hernández Sánchez

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2017

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado a Dios todopoderoso por ser una fortaleza día a día de mi vida y ayudarme a cumplir esta meta.

A mi familia que me ha apoyado en cada paso del camino con su amor, comprensión y su gran esfuerzo hicieron posible que cumpliera este sueño.

A mi hermana María Fernanda que fue un ejemplo de perseverancia y valentía, por su amor incondicional y paciencia.

A mi directora de proyectos Siomara Hernández y profesores que me han proporcionado los conocimientos necesarios para desarrollar mi proyecto de grado.

A cada una de las personas que formaron parte de mi carrera profesional y que hicieron más alegre y llevadero, este pedacito de mi vida.

A la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, por permitirme desarrollar mi proyecto de grado en sus instalaciones.

A Carolina Cáceres, por su dedicación, comprensión, compromiso y por aportar sus conocimientos y experiencias para mi desarrollo profesional.

A los seres más maravillosos en toda mi vida, mis padres Iván Gámez y Josefina Uhia quienes con su más puro sentimiento de amor estuvieron incondicionalmente apoyándome para alcanzar uno de mis tantos sueños, ser una profesional.

A mis dos hermosos sobrinos, Samuel y María Clara por su amor e inocencia que me brindan y me motivan a seguir adelante con más fuerza y cordura.

A mis amigas por su amistad incondicional en estos años y por cada uno de los momentos inolvidables que vivimos.

Agradecimientos

A la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios por permitirme entrar en sus instalaciones y compartir tiempo conmigo en el desarrollo del proyecto y alcanzar este gran logro. En especial la Ingeniera Carolina Cáceres, quien me brindó la información y espacios necesarios para realizar este trabajo.

A la comunidad de la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga por proporcionarme de las herramientas necesarias para su desarrollo.

Agradezco enormemente a mis padres, que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Mil gracias papi y mami por brindarme una carrera para mi futuro, por el apoyo incondicional y sobre todo por creer en mí. A mis hermanos, Nanda, Ivanis e Ivan, gracias por el apoyo que siempre encuentro en ustedes.

Al resto de mi familia, gracias por tanto y por todo lo compartido conmigo, los quiero mucho.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	13
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa	14
1.1 Nombre de la empresa	14
1.2 Actividad económica/ Producto y servicio	14
1.3 Número de empleados	17
1.4 Estructura Organizacional	17
1.5 Misión	18
1.6 Visión	19
1.7 Dirección	19
1.8 Teléfono	19
1.9 Reseña Histórica	19
1.10 Descripción del área específica	24
1.11 Nombre y Cargo del Supervisor Técnico (Empresa)	24
Capítulo 2 Diagnóstico de la Institución	25
Capítulo 3 Antecedentes	29
3.1 Implementación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001; 2008 Fundación Desayunitos - año 2014. (Rodriguez, 2014)	29
3.1.1 Alcance	29
3.1.2 Descripción	29
3.2 Documentación del sistema de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2000 Fundación Amparo de Niños “San Marcos”. (GUAPACHA, 2008).....	29
3.2.1 Alcance	29
3.2.2 Descripción	30
3.3 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la Fundación Alianza Social Educativa (A.S.E.). (GAONA, 2009)	30
3.3.1 Alcance	30
3.3.2 Descripción	30
Capítulo 4 Justificación	32
Capítulo 5 Objetivos	36
5.1 Objetivo General	36
5.2 Objetivos Específicos	36

	6
Capítulo 6 Marco Teórico	37
6.1 Gestión por Proceso	37
6.1.1 Definición.....	37
6.1.2 Características.....	38
6.1.3 Objetivos de la Gestión por Proceso.....	39
6.1.4 Principios de la Gestión por Procesos.....	40
6.1.5 Ventajas.....	40
6.1.6 Necesidades de la Gestión por procesos.....	41
6.1.7 Implementación de la Gestión por Proceso en una Organización.....	42
6.2 Gestión Documental	43
6.2.1 Definición.....	43
6.2.2 Características.....	44
6.2.3. Importancia.....	45
6.2.4 Beneficios.....	46
6.3 ISO 9001	48
6.3.1 Definición.....	48
6.3.2 Funciones.....	48
6.3.3 Generalidades.....	49
6.3.4 Proceso de Certificación.....	51
6.4 Ciclo PHVA	52
6.4.1 Definición.....	52
6.4.2 Característica.....	54
6.4.3 Ventajas.....	55
6.4.4 Donde se utiliza.....	55
Capítulo 7 Diseño Metodológico	57
7.1 Tipo de estudio.....	57
7.2 Diseño.....	57
7.3 Instrumento de Investigación.....	57
Capítulo 8 Diagnóstico del Estado actual de los procesos estratégicos	58
8.1 Gestión Directiva	59
8.1.1 Descripción del proceso.....	59
8.1.2. Hallazgos del proceso.....	60

	7
8.2 Gestión de Proyectos	61
8.2.1 Descripción del proceso	61
8.2.2 Hallazgos del proceso	62
8.3 Gestión de Mercadeo	62
8.3.1 Descripción del proceso	62
8.3.2 Hallazgos del proceso	63
8.4 Gestión financiera	64
8.4.1 Descripción del proceso	64
8.4.2 Hallazgos del proceso	64
8.5 Gestión de la Fundación	65
8.4.1 Hallazgo del proceso de la Fundación	65
Capítulo 9 Diseño y Documentación de los procesos estratégicos	67
Capítulo 10 Socialización de la Documentación	73
Capítulo 11 Implementación y medición	74
Conclusiones	76
Recomendaciones	77
LISTA DE REFERENCIA	78

Lista de Tablas

Tabla 1. Criterios de calificación de los indicadores de metodología de diagnóstico de FAVAC.....	27
Tabla 2. Lista de actividades.	27
Tabla 3. Atención brindada a Adultos Mayores y Ángeles Custodios por parte de la Fundación.	32
Tabla 4. Cantidad de Centros de Bienestar del Adulto Mayor.	33
Tabla 5. Características de la Gestión Documental.	44
Tabla 6. Matriz DOFA de los procesos de la Gestión Directiva de FAVAC.....	60
Tabla 7. Matriz DOFA de los procesos de la Gestión de Proyectos de FAVAC.	62
Tabla 8. Matriz DOFA de los procesos de la Gestión de Mercadeo de FAVAC.....	63
Tabla 9. Matriz DOFA de los procesos de la Gestión Financiera de FAVAC.....	64
Tabla 10. Matriz DOFA de la Fundación en general.....	65
Tabla 11. Formato de la caracterización de procesos.	68
Tabla 12. Cuantificación de la Documentación diseñada.	69
Tabla 13. Identificación de la documentación de la Fundación.	71
Tabla 14. Nomenclatura.	71
Tabla 15. Cuerpo de los documentos.....	71

Lista de Figuras

Figura 1. Estructura organizacional de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios (FAVAC).....	17
Figura 2. Inicio de las actividades de Albeiro como Ángel Custodio de los Abuelos.	21
Figura 3. Reconocimiento para Albeiro por parte del diario Vanguardia Liberal, y lo nombran “Ángel del Norte”	21
Figura 4. Una leyenda viva.....	22
Figura 5. Reunión de los primero Ángeles Custodios, conformados por amigos del barrio.	23
Figura 6. Mejoras de algunos servicios de la Fundación.	23
Figura 7. Viaje de Albeiro a Francia, gracias al periodista Francés Tony Comití.	24
Figura 8. Mapa de Proceso de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios (FAVAC).....	26
Figura 9. Marco teórico	37
Figura 10. Beneficios de la Gestión de procesos.....	46
Figura 11. Modelo ISO 9001 de un SGC basado en procesos.	50
Figura 12. Mejora Continua del Ciclo PHVA.....	53

Lista de Anexos

Anexo A. Caracterización de la Gestión Directiva	80
Anexo B. Caracterización de la Gestión de Proyectos.....	81
Anexo C. Caracterización de la Gestión de Mercadeo	82
Anexo D. Caracterización de la Gestión Financiera	83
Anexo E. Matriz de Indicadores de la Gestión Directiva.	84
Anexo F. Listado maestro de documento (Procedimiento).	85
Anexo G. Listado maestro de documento (Formato).....	85
Anexo H. Listado maestro de documento (Instructivo).....	86
Anexo I. Encuentro con la Gestión Directiva.	86
Anexo J. Encuentro de la Gestora de Proyecto.....	87
Anexo K. Encuentro con la Gestora Financiera.....	87
Anexo L. Encuentro con los Gestores de Mercadeo.....	88
Anexo M. Matriz de Identificación de Partes Interesadas.	89
Anexo N. Acta de Gestión de Cambio	90
Anexo O. Acciones correctivas, preventivas y mejoras.	91
Anexo P. Elaboración de Políticas. (Instructivo).....	92
Anexo Q. Identificación de las Partes Interesadas. (Procedimiento).....	94
Anexo R. Revisión por la Dirección.....	98
Anexo S. Elaboración de propuesta de proyectos. (Formatos)	100
Anexo T. Avance del proyecto.	101
Anexo U. Acta de Entrega y Recibo del Proyecto.....	101
Anexo V. Formulación y Seguimiento del Proyecto. (Procedimiento).....	102
Anexo W. Cierre de Proyecto.	104
Anexo X. Gestión de Proyectos.	107
Anexo Y. Carta de solicitud de Ingreso.	109
Anexo Z. Carta Informativa para Docentes.	110
Anexo AA. Informe de Gestión por Mes.....	112
Anexo BB. Carta de Bienvenida Apadrinaje.	112
Anexo CC. Manejo de Caja Menor. (Instructivo)	113
Anexo DD. Solicitud de Reembolso de Caja Menor. (Formato)	115
Anexo EE. Control de Recaudo.....	116
Anexo FF. Recibo de Caja Menor.	116
Anexo GG. Gestión de Cobro de Casa Mayor. (Procedimiento).....	117

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Diseño, Documentación E Implementación de los Procesos Estratégicos de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios (FAVAC) en el área metropolitana de Bucaramanga

AUTOR(ES): Clara Elena Gámez Uhia

PROGRAMA: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Siomara Hernández

RESUMEN

El presente proyecto de grado está orientado al diseño, documentación e implementación de los procesos estratégicos (Directivo, Proyecto, Mercadeo y Financiero) de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, esta es una institución que brinda atención y cuidados integrales al Adulto Mayor del departamento del Santander. Inicialmente se realizó un diagnóstico del estado de la Fundación, con el fin de analizar los procesos estratégicos y los factores causales, permitiendo conocer las fallas que se presentan y determinar las causas, haciendo uso de las herramientas visuales que permitieron observar el sistema en forma detallada y como un todo. Seguido a esto, se procedió a estructurar la documentación necesaria para asegurar la eficiencia y eficacia de los procesos del Sistema de Gestión, de igual forma se capacitó al responsable de cada proceso con el propósito de desarrollar un cambio en la cultura organizacional de la Institución. Por último, se plantearon sugerencias para corregir las causas de las fallas presentadas en los procesos.

PALABRAS CLAVE:

Procesos Estratégicos, Documentación, Diagnostico y Sistema de Gestión

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Design, Documentation and Implementation of the Strategic Processes of the Albeiro Vargas & Ángeles Custodios Foundation in the metropolitan area of Bucaramanga.

AUTHOR(S): Clara Elena Gámez Uhia

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Siomara Hernández

ABSTRACT

The project degree is oriented to the design, documentation and implementation of the strategic processes (Directive, Project, Marketing and Financial) of the Albeiro Vargas & Ángeles Custodios Foundation, this is an institution that provides comprehensive care and care to the Elderly of the Department of Santander Initially a diagnosis of the state of the Foundation was made, in order to analyze the strategic processes and the causal factors, allow to know the failures that are presented and determine the causes, making use of the visual tools that allowed observing the system in detailed and as a whole. Following this, we proceeded to structure the necessary documentation to ensure the efficiency and effectiveness of the processes of the Management System, as well as training the person responsible for each process with the purpose of developing a change in the organizational culture of the Institution. Finally, suggestions were made to correct the causes of the failures presented in the processes.

KEYWORDS:

Strategic Processes, Documentation, Diagnosis and Management System

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la documentación es parte fundamental en cualquier organización, dado que, ostentan las actividades que se realizan en el día a día de los funcionarios y registran las evidencias en el cumplimiento de los procesos de un Sistema de Gestión. Es decir, es el saber hacer, que se ha adquirido con la experiencia al transcurrir de los años.

Por consiguiente, es de vital importancia establecer un sistema documental que consista en la mejora de la productividad y eficiencia de la institución, en donde se exprese que se opera siguiendo los procedimientos establecidos, con el fin de minimizar los riesgos de calidad del servicio.

Es así, como se dio inició el actual proyecto de grado, en donde se muestra todo el proceso realizado para documentar y actualizar los procesos según los requerimientos de la Fundación. Partiendo del análisis del diagnóstico inicial del Sistema de Gestión para proseguir con el diseño y elaboración de la documentación e implementación, considerando que se hace entrega de la totalidad de los documentos diseñados para los procesos estratégicos. Este, es de suma importancia ya que contribuye a elevar la productividad y garantizar la eficiencia y eficacia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias que disminuyan la incertidumbre en los logros de los objetivos institucionales.

Entre los documentos realizada y los cuales estarán a la disposición de los funcionarios, se encuentran la caracterización de los procesos, procedimientos, instructivos, manuales, formatos, listado maestro de documentación y ficha de indicadores.

Este estudio involucra en su mayoría a todos los funcionarios que interactúan con la organización en las áreas directivas, como lo son; proyectos, financiera, mercadeo y directiva.

Capítulo 1

Generalidades de la Empresa

1.1 Nombre de la empresa

Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios.

1.2 Actividad económica/ Producto y servicio

Albeiro Vargas es una Fundación colombiana sin ánimo de lucro, que brinda atención y cuidados integrales al adulto mayor del departamento del Santander. Además forma a niños y jóvenes “Ángeles Custodios” ensañándole el respeto al adulto mayor. Sus actividades son clasificadas con los siguientes códigos del CIU:

- ✓ 869 Otras actividades de atención relacionadas con la salud humana.
- ✓ 8691 Actividades de apoyo diagnóstico.
- ✓ 8692 Actividades de apoyo terapéutico.
- ✓ 8699 Otras actividades de atención de la salud humana.
- ✓ 8730 Actividades de atención en instituciones para el cuidado de personas mayores y/o discapacitadas.
- ✓ 8790 Otras actividades de atención en instituciones con alojamiento.
- ✓ 8810 Actividades de asistencia social sin alojamiento para personas mayores y disca-pacitadas. (Instituto Nacianal de contadores públicos , 2012)

La Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios cuenta con unas instalaciones campestres en las cuales se brinda atención de primera mano a los adultos mayores, a quienes se les ofrece los siguientes servicios:

- ✓ *Servicio de alimentación:*

Según la Fundación: “Nuestro servicio de alimentación se encuentra dotado para la preparación y conservación adecuada de los alimentos que consumen los adultos mayores y Ángeles Custodios”. (Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, s.f.)

Los alimentos que se ofrecen son preparados siguiendo las normas y minutas elaboradas por una nutricionista, que permite manejar una dieta balanceada de acuerdo a las necesidades de los adultos mayores, las cuales son identificadas a través de la valoración nutricional individualizada; así mismo, los horarios de alimentación están debidamente establecidos.

✓ *Servicio de Psicología:*

“La Fundación cuenta con estudiantes de psicología de último semestre de diferentes universidades de la ciudad, quienes se encargan de brindar una orientación adecuada al adulto mayor y a los Ángeles Custodios de nuestra Fundación”.

✓ *Terapia ocupacional:*

Según indica la Fundación: “Nuestro objetivo es realizar, con el profesional encargado, la valoración de las habilidades de cada adulto mayor y, de esta manera, orientar la rehabilitación funcional adecuada mediante actividades programadas”.

✓ *Enfermería:*

La Fundación brinda a sus clientes lo siguiente: “Ofrecemos servicios de inyectología, curaciones, asistencia en la administración de medicamentos, toma de tensión arterial, primeros auxilios y programas de promoción y prevención”.

✓ *Fisioterapia:*

A través del apoyo permanente de la Escuela de Fisioterapia de la Universidad de Santander, se ha conformado un equipo de estudiantes en práctica que, bajo la orientación de sus docentes, garantizan la actividad física dirigida y los diferentes procesos de acondicionamiento físico y rehabilitación para los adultos mayores y Ángeles Custodios.

✓ *Alojamiento:*

En la actualidad, la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios ofrece el servicio de alojamiento a más de 60 adultos mayores de escasos recursos, quienes se escogen a través de un riguroso proceso de selección y diversos criterios que permitan determinar a aquellos adultos mayores que necesitan el servicio de manera urgente y vital.

✓ *Actividades culturales y recreativas:*

En la Fundación se encontró el siguiente servicio: Brindamos al adulto mayor diversas actividades culturales como danzas, música, obras de teatro, manualidades, paseos, entre otros, con el fin de generar bienestar corporal y mental, buscando siempre la integración a su entorno social, así como el desarrollo y la conservación de sus habilidades sociales mediante el juego y la recreación, y con el acompañamiento permanente del grupo de Ángeles Custodios. (Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, s.f.)

✓ *Lavandería:*

Según la Fundación; gracias a la inversión solidaria de nuestros donantes, ahora contamos con los equipos industriales necesarios para prestar un servicio óptimo de lavandería, gracias a estas nuevas máquinas se obtiene un

mejor rendimiento de nuestros recursos y se es amigable con el medio ambiente. (Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, s.f.)

1.3 Número de empleados

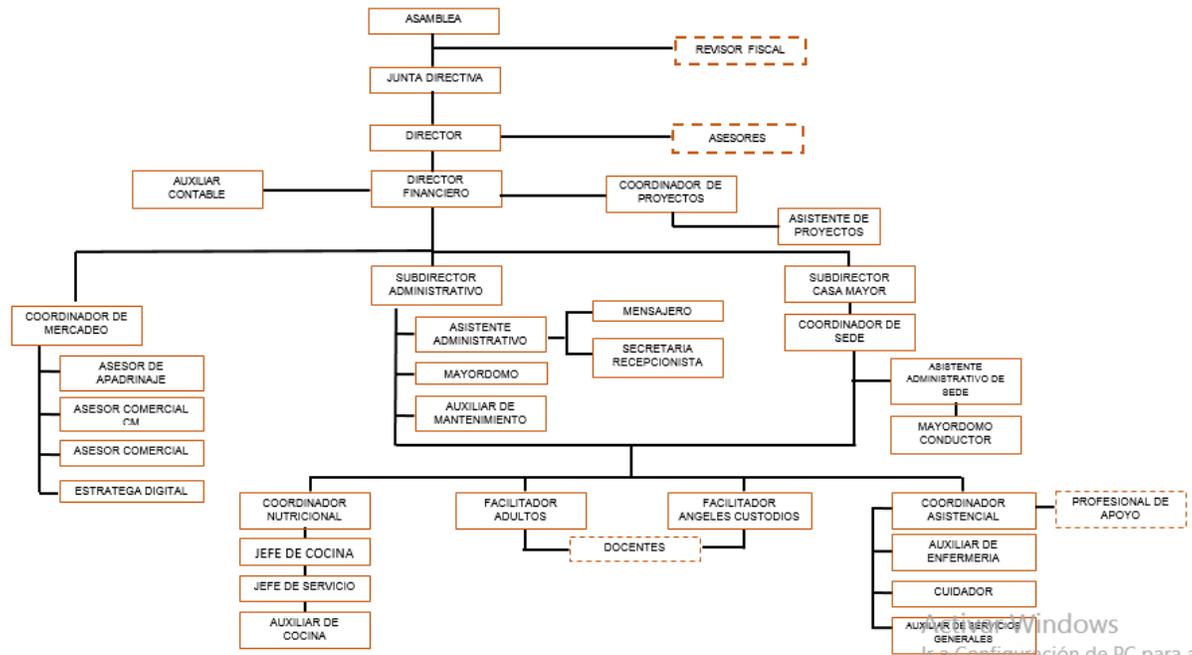
La Fundación Albeiro Vargas cuenta con 90 empleados, los cuales se dividen en directos (70) e indirectos (20 personal practicante). Estos conforman un equipo interdisciplinario profesional y altamente calificado para las diferentes actividades con las que cuenta la fundación. (FAVAC, Nuestra empresa)

1.4 Estructura Organizacional

Una estructura organizacional es un soporte que divide, agrupa y coordina personas y actividades de la organización, teniendo como propósito generar autoridad y jerarquía.

Por medio de la estructura organizacional de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios (Ver figura 1) se puede clasificar la organización como funcional, dado que en está, uno de sus aspectos que se destaca es la delegación de cargos a personas con capacidades necesarias para liderar el área que manejan. Y la comunicación es directa, no es necesario un intermediario para compartir información.

Figura 1. Estructura organizacional de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios (FAVAC).



1.5 Misión

La Fundación tiene como misión: “Somos una institución sin ánimo de lucro que brinda atención y cuidados integrales al adulto mayor del departamento de Santander; contamos con un equipo humano capacitado y comprometido con sus funciones y la labor social que desempeñan. También se da acompañamiento al grupo de niños y jóvenes: «Ángeles Custodios», a quienes se estimula para ofrecer afecto y establecer un vínculo de aceptación y respeto en la relación binomial entre Ángel Custodio y adulto mayor. Defendemos los derechos de los adultos mayores y facilitamos la formación de los Ángeles Custodios como emprendedores sociales”. (Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, s.f.)

1.6 Visión

Esta Fundación tiene como propósito para el futuro: “Ser, en el año 2019, una institución modelo a nivel nacional e internacional en el cuidado y atención de los adultos mayores y, también, como facilitadores de formación de los Ángeles Custodios en su camino de emprendedores sociales, mediante proyectos de autosostenimiento y educación, generando impacto social en la comunidad”. (Fundación Albeiro Vargas, Nuestra empresa).

1.7 Dirección

- ✓ Sede principal: Kilómetro 1. Vía al mar No. 9 - 21. Bucaramanga - Colombia.
- ✓ Sede de Rutoque: Autopista Bucaramanga Floridablanca a 4.8 Km de Papi Quiero Piña, vía a Acapulco.

Conjunto Campestre Vizcaya - Rutoque Bajo.

Girón - Santander - Colombia.
- ✓ Sede de Cabecera: Carrera 37 No. 44-51. Cabecera.

1.8 Teléfono

- ✓ Sede principal: (57) (7) 6 40 35 16.

(57) (7) 6 40 69 52.
- ✓ Sede de Rutoque: (57) (7) 638 8521

317 517 7835
- ✓ Sede de Cabecera: 315 6908990

1.9 Reseña Histórica

En uno de los barrios periféricos de la ciudad de Bucaramanga, en un hogar muy humilde y sencillo de la zona norte, nace el 7 de Junio de 1978 Albeiro Vargas; quien desde pequeño despertó los valores de solidaridad, compasión y caridad.

Desde muy pequeño, a la corta edad de 6 años, empezó a sensibilizarse por la desesperanza y el dolor humano, estuvo entre la pobreza de los más pobres y desprotegidos: los adultos mayores. (Nuestra empresa)

Tuvo que ver muchos ancianos en las calles, niños pidiendo limosna, mujeres maltratadas. Con sus siete hermanos y su mamá vivía su abuelo Josefito de 87 años, él veía cómo ella lo cuidaba con mucho amor, delicadeza y dedicación, eso también hizo que este personaje se sensibilizara. Al morir su abuelo, le quedó ese vacío pues no tenía a quién cuidar y ahí fue donde empezó a buscar a abuelitos del barrio vecinos. Al principio no fue fácil porque los abuelitos no creían que un niño de 7 u 8 años quisiera hablar o jugar con ellos.

A los 9 años ya tenía 20 abuelitos amigos. Ellos estaban solos y tristes y su labor era ir por la tarde, después del colegio, a jugar con ellos, a escucharlos, a leerles cuentos. Así empezó esta aventura que pasó de ser un proyecto de niños a un proyecto de vida.

Debido al creciente número de adultos mayores, algunos sin familia, olvidados y en condiciones paupérrimas de enfermedad y carentes del más mínimo recurso; crece la necesidad urgente de buscar ayuda, ya que sólo su familia no podía con la responsabilidad, debido a que no contaban con suficientes recursos. Entonces empezó a tocar puertas.

(Nuestra empresa).

✓ *Nuestra casa*

Para el año de 1988, el grupo de adultos mayores ya era considerable en cuanto a número y necesidades. Hubo que redoblar esfuerzos, mientras seguía tocando la puerta de comerciantes, empresarios y toda la gente de

buena voluntad que Dios puso en mi camino, quienes se vincularon al proyecto de acuerdo a sus posibilidades y generosidad.

Gracias a un periodista del diario Vanguardia Liberal, Euclides Ardila, quien tituló el reportaje «El Ángel del Norte», se empezó a identificar a aquel niño con ese particular don; y con este nombre, la obra tomó reconocimiento en la ciudad y generaba confianza en la labor.

Figura 2. Inicio de las actividades de Albeiro como Ángel Custodio de los Abuelos.



Fuente: Tomada de la pag. Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios

✓ *Identidad del «Ángel».*

En el año de 1988 el grupo de Ancianos ya era considerable en cuanto a número y necesidades, se redoblaron los esfuerzos y seguí tocando las puertas de comerciantes, empresarios y toda la gente de buena voluntad que encontré.

Por esta misma época, la Ciudad me conocía un poco más, el periodista del diario Vanguardia Liberal: Euclides Ardila, me entrevistó y me regaló el nombre de «El Ángel del Norte», así tituló su columna.

Figura 3. Reconocimiento para Albeiro por parte del diario Vanguardia Liberal, y lo nombran “Ángel del Norte”



Fuente: Tomada de la pág. Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios

✓ *Una leyenda viva.*

Hay un mundo invisible que perdura en la sombra, que en silencio trabaja por sus hermanos menos favorecidos; es el mundo de la verdad, el que da el pan sin ideología, el traje sin usura y la mano con el corazón. Uno de los habitantes de ese mundo es el «Ángel del Norte».

Figura 4. Una leyenda viva



Fuente: Tomada de la pág. Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios

✓ *Los primeros Ángeles Custodios.*

Debido al creciente número de adultos mayores, algunos sin familia, olvidados y en condiciones paupérrimas de enfermedad y carentes del más mínimo recurso; crece la necesidad urgente de buscar ayuda, ya que sólo mi familia no podía con la responsabilidad, debido a que nuestros recursos no eran suficientes. Empecé a tocar puertas, así fue como un grupo de niños,

compañeros del servicio y la tolerancia, visitábamos, compartíamos y cuidábamos con amor.

Figura 5. Reunión de los primero Ángeles Custodios, conformados por amigos del barrio.



Fuente: Tomada de la pág. Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios

✓ *El sueño por venir.*

Esta obra sigue creciendo, sobre todo en necesidades. Es imprescindible incrementar y mejorar algunos servicios como la asistencia en salud, terapia ocupacional, recreación y vivienda; para que algún día se haga realidad el sueño de disponer de «La Ciudadela del Adulto Mayor». Un macroproyecto que requiere de muchos recursos, pero que busca lo que jamás deberá faltar, el servicio con amor.

Figura 6. Mejoras de algunos servicios de la Fundación.



Fuente: Tomada de la pág. Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios

✓ *Cruzando fronteras.*

El mensaje que Albeiro y sus Ángeles llevaban fue recibido en Francia por el periodista Tony Comití, quien atraído por el hecho, viaja a Colombia con la intención de constatar lo que su colega había escrito para Vanguardia Liberal.

Comití presencia la bonita obra que unos niños de un barrio pobre realizaban, es así como todo quedó grabado en un hermoso documental titulado «El Pequeño Ángel de Colombia». Este fue el comienzo de la gracia de Dios, la que nos permitiría llevar a cabo este sueño.

Figura 7. Viaje de Albeiro a Francia, gracias al periodista Francés Tony Comití.



Fuente: Tomada de la pág. Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios

1.10 Descripción del área específica

El proyecto se realizará específicamente en los procesos Estratégicos de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios: Gestión Directiva, Gestión de Proyecto, Gestión de Mercadeo y Gestión Financiera.

1.11 Nombre y Cargo del Supervisor Técnico (Empresa)

Carolina Cáceres Puentes – Subdirectora Administrativa (FAVAC).

Capítulo 2

Diagnóstico de la Institución

Albeiro Vargas & Ángeles Custodios es una Fundación colombiana sin ánimo de lucro; por más de 30 años brinda atención y cuidados integrales al adulto mayor del departamento del Santander. Además forma a niños y jóvenes “Ángeles Custodios” ensañándole el respeto al adulto mayor.

Actualmente en la Fundación se presente una serie de obstáculos que impiden seguir con el crecimiento y desarrollo de la misma. Esta, busca la estandarización de todos los procesos que integran las tres sedes: FAVAC, Casa Adulto mayor Ruitoque y Casa Mayor Cabecera. Obteniendo así, los mismos logros y la percepción de cómo se hace, si lo que se hizo está de la forma que se escribió o documento y por último, si lo que se hizo, es realmente lo que se tenía estipulado. Ayudando a enlazar estos tres parámetros, por medio de reuniones de cada representante de las cuatro gestiones de procesos estratégico (Gestión Directivo, Mercadeo, Proyecto y Financiero).

Otro aspecto que afecta a la Fundación, es la falta de documentación de los procesos que se diseñaron e implementaron en cada área; esto es causado por las constantes rotaciones del personal, como por ejemplo; en la Gestión de Mercadeo el personal no se acopla, dado a que no es fácil vender el producto ni mucho menos tener que pedir a las empresas su colaboración o aporte monetario, y por último no es fácil, esforzarse tanto y lo más probable no comisionar.

Como se mencionó con anterioridad, ninguno de las cuatro gestiones que integra los procesos estratégicos, tienen documentos que avalen las actividades y metas que se han

realizad y alcanzado. Sólo dos gestiones (Mercadeo y Proyecto) poseen documentación, pero no se encuentra estandarizada dentro del enfoque basado en proceso.

En la siguiente figura, se ilustrará el mapa de proceso con que cuenta la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios

Figura 8. Mapa de Proceso de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios (FAVAC).



Con el fin de contribuir al mejoramiento de los procesos estratégicos de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, se construyó unos criterios de calificación de indicadores de actividades (Ver tabla 1 y 2) que permiten evaluar los procesos que realiza la fundación, para así, controlarlos, dirigirlos y mejorarlos. Con el propósito de brindar un producto de calidad.

Tabla 1. Criterios de calificación de los indicadores de metodología de diagnóstico de FAVAC

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE DIAGNÓSTICO DE FAVAC	
CRITERIO	PUNTUACIÓN
No está diseñado	0
Está diseñado pero no implementado	1
No está diseñado pero si implementado	2
Está diseñado e implementado	3

Tabla 2. Lista de actividades.

NÚM	ACTIVIDAD	NIVEL DE CUMPLIMIENTO			
		GESTIÓN DIRECTIVA	GESTIÓN DE PROYECTO	GESTIÓN DE MERCADEO	GESTIÓN FINANCIERA
1	Se establece una ficha de evaluación para reconocer el estado actual procesos de la fundación	0	2	2	0
2	Tiene mapa de proceso	3	3	3	3
3	Tiene caracterización	0	2	2	0
4	Tiene un procedimiento de control de documentación y registro	0	0	0	0
5	Tiene documentos como procedimientos instructivos y formatos	0	0	0	0
6	Esta implementado	2	2	2	2
7	Tiene indicadores de seguimiento de procesos	0	2	2	0

8	Han realizado auditorías	0	0	0	0
TOTAL		5	11	11	5
% CUMPLIMIENTO ACTUAL		21%	46%	46%	21%
% POR CUMPLIR		79%	54%	54%	79%

A partir del análisis de cumplimiento realizado sobre el nivel de cumplimiento de los lineamientos de los procesos estratégicos de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, se encontró que a nivel institucional hay un cumplimiento del 33%, el cual se halló por medio de la ponderación de los valores del cumplimiento actual sobre el número total de gestiones (Directiva, Proyecto, Mercadeo y Financiera). Este valor refleja que la Fundación no cuenta con unos procesos estratégicos bien establecidos. Y por consiguiente es de vital importancia diseñar, documentar e implementar los procesos estratégicos, que posibiliten alcanzar los logros de los objetivos de la Fundación.

Capítulo 3

Antecedentes

3.1 Implementación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001; 2008 Fundación

Desayunitos - año 2014. (Rodríguez, 2014)

3.1.1 Alcance

El proyecto de implementación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001; 2008 en la Fundación Desayunitos identifica la necesidad de contar con un sistema de gestión que ayude o brinde parámetros para organizar los procesos y un plan estratégico, unas metas y unos objetivos a largo plazo, en donde se estandaricen los procesos y en donde existan unos indicadores claros y unas metas establecidas por cumplir las cuales exige un sistema de gestión de calidad como parámetro básico para que sea certificable en una organización.

3.1.2 Descripción

Al revisar cómo se está realizando las tareas y las diferentes funciones por los colaboradores de la Fundación, se identifica que no están claras las funciones, los procedimientos no se tienen claros y existe una clara necesidad de formalizar las actividades a realizar y a las metas por cumplir en la Fundación.

3.2 Documentación del sistema de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2000 Fundación

Amparo de Niños “San Marcos”. (GUAPACHA, 2008)

3.2.1 Alcance

El estudio se realizó en la Fundación AMPARO DE NIÑOS “SAN MARCOS”. Para esta es de gran importancia la documentación ISO 9001: 2000 ya que esta garantiza la calidad en todos sus procesos y el cumplimiento de ciertos requisitos que permiten su

control y evaluación. Teniendo en cuenta el compromiso que cumple cada integrante de la Fundación donde la mejora depende de todas las ideas y aportes década uno, que conlleve al éxito dentro de ésta.

3.2.2 Descripción

El plan de la Fundación es buscar fortalecer las áreas de atención para que se involucren en el desarrollo del trabajo familiar de una manera sistémica y humanizada (a nivel institucional). Tratar de involucrar a la familia en las dinámicas sociales con el fin de mejorar sus condiciones y calidad de vida (a nivel familiar). Como también, generar consciencia de los entes gubernamentales y privados para la prestación de servicios, pasando del favor a la responsabilidad (a nivel social).

3.3 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la Fundación Alianza Social Educativa (A.S.E.). (GAONA, 2009)

3.3.1 Alcance

Este proyecto tiene como fin, mejorar las deficiencias a nivel organizacional y que existan buenas prácticas administrativas, teniendo un manual de funciones y las personas que allí colaboran, cada uno no llegue a hacer lo que primero se necesite, dado que, esto produce un desorden a nivel de procesos y de calidad en el servicio, en el día a día ellos buscan mejorar y crecer pero hace falta implantar y definir procesos puntuales en cada área que conlleven a garantizar a los beneficiarios la calidad del servicio que están recibiendo.

3.3.2 Descripción

La Fundación ALIANZA SOCIAL EDUCATIVA A.S.E., es una entidad sin ánimo de lucro cuyo objetivo es la educación no formal dirigida a la comunidad por un precio cómodo.

Este estudio de responsabilidad social se realizó centrándose en un tema novedoso como lo es la gestión de calidad en las fundaciones sin ánimo de lucro. Por consiguiente, se requiere mejorar continuamente en sus procesos para prestar servicios de calidad y cumplir con las expectativas de la comunidad, motivo por el cual se desarrolla el presente Sistema de Gestión de Calidad con el fin de establecer directrices y brindar una herramienta que ayude a la Fundación en cuanto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficaz que cumpla con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 y NTC 5555.

Capítulo 4

Justificación

En una empresa es de vital importancia para su supervivencia y buen funcionamiento, tener registro y documentación de los procesos o procedimientos que se realicen en una operación para su mejoramiento. Dado de que esta forma permite hacer revisión y evaluación con mayor facilidad de los mismos.

El tener documentadas las actividades, asegura que el personal ejecute los procesos de acuerdo con lo establecido en la documentación (escrita o digital), permite mejorar los procesos consistentemente y ayuda a estandarizar los procesos, estableciendo un nivel operación que se deba mantener para lograr unos resultados esperados.

A lo largo del tiempo, la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios ha tenido la dicha de brindar sus servicios a la comunidad del norte de Bucaramanga y sus alrededores, aproximadamente en un periodo de diez (10) años ha atendido tanto Adultos Mayores como Ángeles Custodios, brindándoles atención integral y acompañamiento existencial en cómodas instalaciones y calor humano del personal especializado. En la siguiente tabla se cuantifican lo anterior:

Tabla 3. Atención brindada a Adultos Mayores y Ángeles Custodios por parte de la Fundación.

Periodo de atención que brinda la Fundación durante los últimos 10 (diez) años	
ADULTO MAYOR	ÁNGELES CUSTODIOS
Como mínimo a cinco mil (5000) Adultos Mayores	Aproximadamente trescientos (300) Ángeles Custodios

Como toda organización, la Fundación (FAVAC) cuenta con entidades que realizan la misma actividad (hogar geriátrico), que mejoran cada día para ser la marca líder en la región, en la tabla 4 se muestran lo anterior:

Tabla 4. Cantidad de Centros de Bienestar del Adulto Mayor.

Centros de Bienestar del Adulto Mayor	
BUCARAMANGA	SANTANDER
<p>10 entidades que realizan la misma actividad de FAVAC y con está, serían 11</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asilo San Antonio 2. Asilo San Rafael 3. Liga Contra el Cáncer AVAC 4. Centro Bienestar del Anciano 5. Cristo Redentor 6. Fundación Hogar Geriátrico Luz de Esperanza 7. Fundaluz 8. Fundación Hogar Jerusalén 9. Santa Rita de Casia 10. Shalom Casa de Paz 	<p>Más de sesenta (60) entidades a nivel departamental, que son Centros de Bienestar del Adulto Mayor.</p>

Las anteriores entidades se diferencian de FAVAC, por el plus diferenciador, el cual se trata de la integración del Adulto Mayor con los niños realizando actividades Generacionales en donde se le crea conciencia a ambas partes. La primera (Ángeles Custodios), desde temprana edad la Fundación le enseña valores de cómo cuidar, asistir y ayudar a un abuelo cuando se necesite. Por otra parte, le hacen actividades al Adulto Mayor en donde ellos tengan moverse, saltar, bailar, dibujar, contar anécdotas, etc, las cuales forjan que se sientan activos e importantes para la sociedad.

Esta institución ha generado impacto tanto social, económico y ambiental al transcurrir de los años en el norte de Bucaramanga y sus alrededores, tales como:

- Sensibilizando a la comunidad en general, sobre el proceso de envejecimiento y dignificar la vida de los Adultos Mayores.
- Desarrolló un modelo de la unión intergeneracional entre niños/adulto mayor.
- Se ha vinculado a más de 900 niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la zona del Norte de la ciudad como Ángeles Custodios.

- Permite a estudiantes universitarios, realizar las prácticas universitarias en las instalaciones de la Fundación.
- Disminución de los riesgos de consumir drogas o alcohol a temprana edad, referente a los Ángeles Custodios.
- Actividades extraescolares.
- Siembra de árboles alrededor de las instalaciones de la Fundación y sedes.
- Disminuir el nivel de abandono y desnutrición de los Adultos Mayores.

Por políticas de la Fundación, no se puede anexar los datos y más información sobre los impactos generados, dado, a la confidencialidad con las entidades que ayudan al progreso de la misma.

Esta información fue suministrada por medio de una entrevista directa que se le realizó a la Coordinadora de Proyectos, la cual tiene toda la información por medio de informes que se envían con las entidades anónimas.

La Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios (FAVAC), presenta fallas en su recurso de documentación y por consiguiente estandarización de los procesos, debido muchas veces a rotaciones periódica del personal encargado a ayudar a los departamentos de Gestión Directiva, Mercadeo, Proyecto y Financiero, enfocados a los procesos estratégicos. Estas rotaciones afectan el ambiente laboral y la economía de la Fundación, puesto que represente un gasto considerable que es muy difícil de recuperar.

Con este proyecto se quiere estandarizar los procesos de la Fundación por medio de la documentación de actividades que se ejecuten en la misma. Tener registros, ya sean físicos o digital de cada movimiento que se realicen para mejorar el buen funcionamiento de la

institución. Con el propósito de alimentar la base de datos del software “Harmony” que se está utilizando en la misma, hace aproximadamente un año.

Capítulo 5

Objetivos

5.1 Objetivo General

Diseñar, documentar e implementar los procesos estratégicos de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodio (FAVAC) en el área metropolitana de Bucaramanga.

5.2 Objetivos Específicos

- ✓ Hacer el diagnóstico del estado de los procesos estratégicos a través de una metodología estructurada que permita un estado real y de partida para el proyecto la gestión de procesos de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios (FAVAC).
- ✓ Diseñar y documentar los procesos estratégicos de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, a través del levantamiento en campo de la información y estandarización de estos para asegura su desempeño.
- ✓ Sensibilizar a los colaboradores de la Fundación a través de actividades organizadas para asegurar el conocimiento de los procesos.
- ✓ Implementar los procesos estratégicos de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios y medir su desempeño, por medio de indicadores para asegurar resultados.

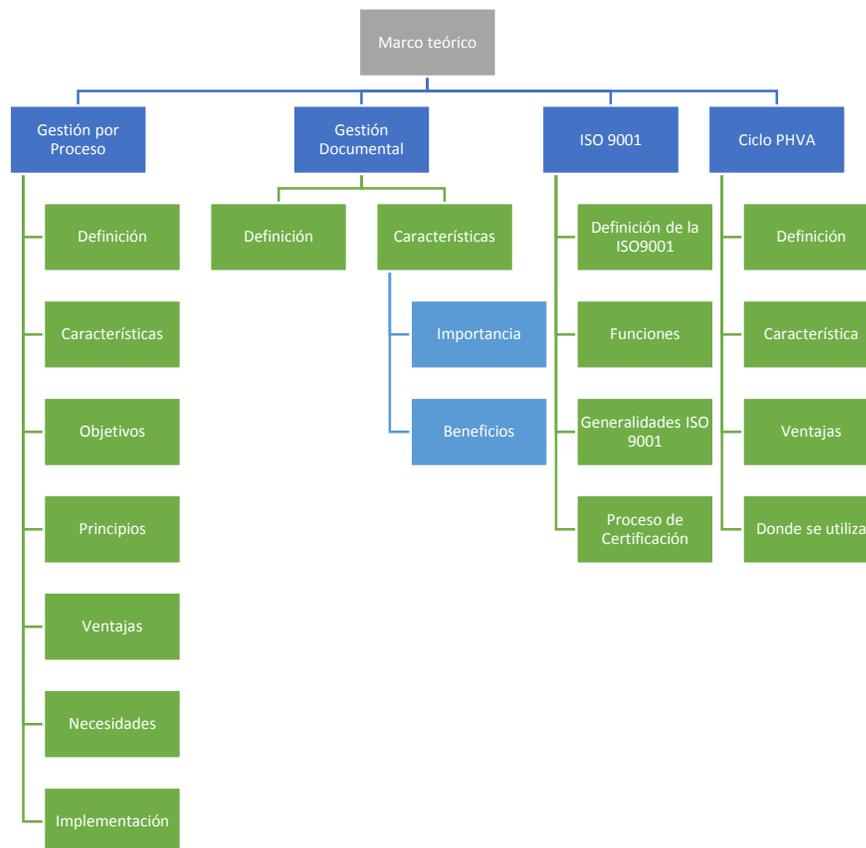
Capítulo 6

Marco Teórico

En el presente trabajo se consultará una serie de conceptos (Ver Figura 9), los cuales proporcionan una idea más clara de los temas que se tratarán. Estos están agrupados en cuatro grandes temas: Gestión por proceso, Gestión documental, ISO 9001, matriz PHVA.

Estos se desarrollarán a continuación:

Figura 9. Marco teórico



6.1 Gestión por Proceso

6.1.1 Definición

La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de

una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo. (Definición de Gestión por Proceso, 2011)

6.1.2 Características

La Gestión de los procesos tiene las siguientes características (Gestión por procesos, 2002):

- ✓ Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical para mejorar la competitividad de la Empresa.
- ✓ Reconocer la existencia de los procesos internos (relevante):
 - Identificar los procesos relacionados con los factores críticos para el éxito de la Empresa o que proporcionan ventaja competitiva.
 - Medir su actuación (Calidad, Costo y plazo) y ponerla en relación con el valor añadido percibido por el cliente.
- ✓ Identificar las necesidades de cliente externo y orientar a la Empresa hacia su satisfacción.
- ✓ Entender las diferencias de alcance entre la mejora orientada a los procesos (qué y para quien se hacen las cosas) y aquella enfocada a los departamentos o a las funciones (cómo se hace):
 - Productividad del conjunto frente al individual (Eficacia global frente a Efectividad parcial).
 - El departamento es un eslabón de la cadena, proceso al que añade valor

– Organización en torno a resultados no a tareas.

- ✓ Asignar responsabilidades personales a cada proceso.
- ✓ Establecer en cada proceso indicador de funcionamiento y objetivo de mejora.
- ✓ Evaluar la capacidad del proceso para satisfacerlos.
- ✓ Mantenerlos bajo control, reduciendo su variabilidad y dependencia de causas no aleatorias (Utilizar los gráficos de control estadístico de procesos para hacer predecibles calidad y costo).
- ✓ Mejorar de forma continua su funcionamiento global limitando su variabilidad común
- ✓ Medir el grado de satisfacción del cliente interno o externo, y ponerlo en relación con la evaluación del desempeño personal.

6.1.3 Objetivos de la Gestión por Proceso

Como expone la Gestión por Procesos (2002), un sistema de gestión de calidad que es, el principal objetivo de la Gestión por procesos es aumentar los resultados de la Empresa a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus clientes. Además de incrementar la productividad a través de:

- ✓ Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).
- ✓ Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).
- ✓ Mejorar la calidad y el valor percibido por los clientes de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.

- ✓ Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el cliente (ej: Información).

6.1.4 Principios de la Gestión por Procesos

Según la Gestión por procesos (s.f.), hay seis principios significativos:

- ✓ La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes.
- ✓ El cambio de la estructura organizativa de jerárquica a plana.
- ✓ Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso.
- ✓ Los directivos dejan de actuar como supervisores y se comportan como apocadores.
- ✓ Los empleados se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares establecidos por su jefe.
- ✓ Utilización de tecnología para eliminar actividades que no añadan valor.

6.1.5 Ventajas

Las ventajas de este enfoque según la Administración por Procesos (s.f.) son las siguientes:

- ✓ Alinea los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes
- ✓ Muestra cómo se crea valor en la organización
- ✓ Señala como están estructurados los flujos de información y materiales

- ✓ Indica como realmente se realiza el trabajo y como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones

La orientación al cliente, o sea brindar el servicio para un determinado nivel de satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, representa el medidor fundamental de los resultados de las empresas de servicios, lo cual se obtiene con una eficiente gestión de aprovisionamiento y distribución oportuna respondiendo a la planificación de proceso.

6.1.6 Necesidades de la Gestión por procesos

Pese a su incuestionable éxito y la experiencia positiva de las innumerables compañías y empresas que lo están adoptando, la implantación de una gestión por procesos puede resultar complicada fundamentalmente por dos motivos (Teruel, 2016):

- ✓ Las reticencias de directivos y empleados acostumbrados a una visión más tradicional de la empresa, es decir, vertical y funcional en vez de horizontal o por procesos. A este fenómeno se le conoce como “efecto silo” («efecto silo» a una serie de problemas de comunicación y establecimiento de prioridades que se suelen dar en las empresas al pasar de una organización tradicional o funcional a una gestión por procesos). (Teruel, 2016)
- ✓ La complejidad organizativa de la gestión de procesos y sus distintos elementos, sobre todo cuando se utiliza como marco de mejora continua, siendo necesario el correcto uso de metodologías concretas y herramientas específicas.

6.1.7 Implementación de la Gestión por Proceso en una Organización

Los pasos que se deben seguir, de manera general, para llevar a cabo una gestión por procesos son los siguientes (¿Cómo implementar la gestión por proceso en una organización?, s.f.):

- ✓ Compromiso de la dirección. La dirección tiene que ser consciente de la necesidad de esta sistemática de gestión por procesos. El factor crítico en este punto es la necesidad de formarse y capacitarse para dirigir el cambio.
- ✓ Sensibilización y formación. El Equipo Directivo recibe formación relativa a la gestión por procesos y son la herramienta de cambio para las personas que dependen de ellos. La gestión por objetivos se basa en conseguir que todos los empleados de la empresa se sientan comprometidos en este proceso y no se sientan obligados.
- ✓ Identificación de procesos. A partir del análisis de todas las interacciones existentes con el personal de la organización y clientes externos se realiza un inventario de los procesos. Clasificación. Entre los procesos que se han identificado, hay que definir cuáles son los procesos claves, los procesos estratégicos y los procesos de apoyo.
- ✓ Relaciones entre procesos. Se debe establecer una matriz de relaciones entre procesos. Entre los diferentes procesos se pueden compartir instrucciones, información, recursos, equipos, etc.). Mapa de procesos. Se ha de visualizar la relación entre los procesos por lo que se emplean diagramas en bloques de todos los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad.

- ✓ Alinear la actividad a la estrategia. Los procesos clave permiten implantar de forma sistemática nuestra política y estrategia. Para ello, se crea una matriz de doble entrada con los objetivos estratégicos y los grupos de interés, de tal modo que queda definida la relación que existe entre ellos.
- ✓ Establecer en los procesos unos indicadores de resultados. Las decisiones se tienen que basar en información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas, que permitirán analizar la capacidad de los procesos y sistemas; así como saber el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés y comparar nuestra propia organización con el rendimiento de otras. Para contar con esa información hay que definir qué KPIs son los más ajustados a nuestras necesidades y han de ser medidos.
- ✓ Realizar una experiencia piloto. Este paso constituye la prueba de fuego para desarrollar la implantación.
- ✓ Implementar el Ciclo PHVA para mantener resultados. Esta metodología se emplea de forma inicial en el área piloto escogida. Tras haber conseguido la dinámica de mantenimiento en ese proceso clave, se eligen otros y se amplía el área de actuación hasta llegar a todos los procesos de la organización.

6.2 Gestión Documental

6.2.1 Definición

La gestión documental es el conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permiten a la empresa administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida del mismo, ya sea mediante técnicas manuales o aplicando

tecnologías que permiten alcanzar cotas más altas de rendimiento, funcionalidad y eficiencia. (Que es la Gestión Documental , s.f.)

Con respecto a la Definición de Gestión Documental (s.f.), “La gestión documental es un medio para compartir, distribuir y gestionar la documentación de una empresa en formato digital, contribuyendo así a: Mejorar la gestión de la información. Automatizar procesos. Reducir costes, tiempo y espacio”.

6.2.2 Características

La siguiente tabla, explica de una forma clara y sencilla las características de la Gestión Documental que se deben tener en cuenta en toda organización.

Tabla 5. Características de la Gestión Documental.

CARACTERISTICAS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE	EXPLICACIÓN
<i>CONFORMIDAD</i>	Brindar de forma oportuna y adecuada la información que requiera la entidad.
<i>INTEROPERABILIDAD</i>	Capacidad para funcionar con otros sistemas existentes sin restricción de acceso o de implementación
<i>SEGURIDAD</i>	Conservación adecuada, restricción y confidencialidad de la información contenida.
<i>METADESCRIPCIÓN</i>	Informa de forma rápida el contenido de la información.
<i>ACCIÓN DE CONTENIDO</i>	Ingresar más contenido de información/documentos.
<i>DISEÑO Y FUNCIONAMIENTO</i>	Herramienta creativa para el uso del usuario
<i>GESTIÓN DISTRIBUIDA</i>	Entrada y salida de documentos requiere de fácil y rápido acceso.

DISPONIBILIDAD Y ACCESO Los documentos electrónicos deben tener acceso a el usuario de la entidad, pero a su vez debe asegurar que sea integra.

Fuente: Tomado de <<https://pt.slideshare.net/Yeniprs/gestion-documental-52688925>>

6.2.3. Importancia

La importancia de un sistema de gestión documental se basa entre otros en los siguientes puntos base (Importancia de la gestión Documental , s.f.):

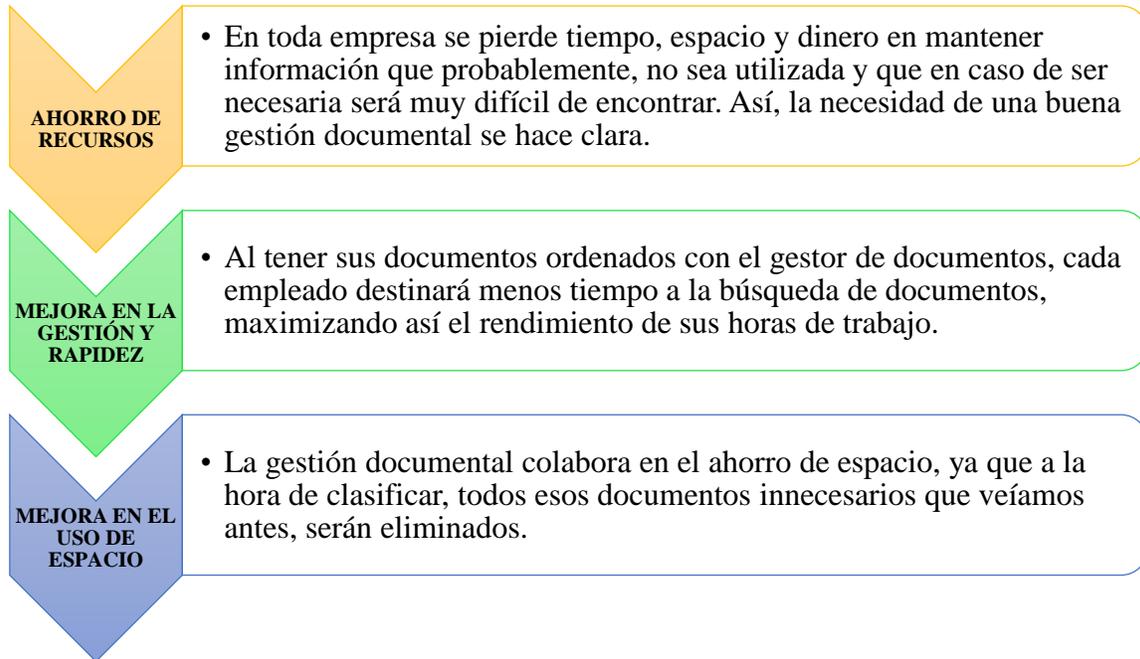
- ✓ Se evita la pérdida de documentos, ya que están todos seguros en un servidor documental central.
- ✓ Se evita la pérdida de tiempo debido a que varias personas tengan que recuperar los documentos desde diferentes lugares y departamentos. Los documentos son inmediatamente recuperados por la persona que está buscando la información.
- ✓ Seguridad: Acceso a la información y los documentos de manera segura y estructurada, al poder definir diferentes permisos de acceso a los datos y documentos dentro del sistema de gestión documental.
- ✓ Control de cambios de los documentos y control de revisiones y accesos que se realizan a los documentos.
- ✓ Colaboración entre usuarios para la creación, modificación y gestión de la misma documentación.
- ✓ Captura y extracción de la información de los documentos en papel y la integración en el sistema de gestión documental como metadatos.
- ✓ Recuperación de los documentos en formato electrónico y también la situación de archivado de las copias físicas.

- ✓ Distribución fácil mediante los conectores de salida de la documentación, que nos permiten enviar por Email, Fax, SMS, Correo Postal, FTP, Web, etc... cualquier documento que tengamos integrado en el sistema.
- ✓ Workflow: Posibilidad de definir procesos sobre el ciclo de vida de un documento (como una factura), por ejemplo automatiza el proceso para los usuarios que tienen que aceptar una factura antes que esta pase a contabilizada.
- ✓ Ahorro de costes en la empresa: se ahorra tiempo de los empleados al automatizar y facilitar en gran medida las tareas de gestionar la documentación y los procesos de la empresa, se ahorra tiempo al encontrar la documentación al instante, se ahorra dinero al no tener que utilizar tanto papel en la empresa, se puede conocer más rápidamente el estado de cuentas al integrar las facturas en el sistema de manera inmediata, etc.

6.2.4 Beneficios

A continuación se presentará una figura que identifique los beneficios de la Gestión de Procesos en una organización.

Figura 10. Beneficios de la Gestión de procesos.



Fuente: Tomado de: <<https://dataprius.com/gestion-documental.html>>

La principal ventaja que aportan los sistemas de gestión electrónicos frente a los métodos manuales, es básicamente el ahorro de tiempo y recursos. Las labores implicadas en la gestión de un documento son a grosso modo las siguientes: clasificación, registro, distribución, generación de copias, archivado y consulta.

Con los sistemas electrónicos de gestión documental es necesario dedicar un poco más de tiempo a la clasificación y registro del documento, por contra el tiempo necesario para realizar el resto de actividades se ve reducido enormemente. Hacer las mismas operaciones con un documento nos puede llevar entre 3 y 4 veces menos con un buen sistema de gestión documental.

En cuanto a coste económico los ahorros que se obtienen de un sistema automatizado se deben a las siguientes causas: reducción en costes de fotocopias y toners, menor necesidad de material de archivo, reducción de

costes en franqueo postal, ahorro de costes laborales imputables a tareas relacionadas con la gestión del documento que no generan ningún valor añadido. (Ventajas de la gestión documental, s.f.)

6.3 ISO 9001

6.3.1 Definición

“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”. (¿Qué es ISO 9001?, 2011)

Se le atribuye a todas aquellas empresas públicas o privadas que disponen efectivamente de todos aquellos elementos que son necesarios para contar con una gestión de calidad que satisfaga ciento por ciento las necesidades y expectativas de sus clientes. (Definición de ISO 9001, s.f.)

6.3.2 Funciones

Las siguientes funciones son las que cumplen la norma ISO 9001, según Igarciá (2009):

- ✓ Establece los REQUISITOS MÍNIMOS exigidos a una organización para implantar un Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Describe QUÉ debe hacerse para implantar un Sistema de Gestión de Calidad, no el CÓMO.
- ✓ Muchos de los requerimientos DEBEN ser documentados y controlados.
- ✓ Se orientan a los procesos y a su funcionamiento.

- ✓ Se refieren a CÓMO la organización hace su trabajo y no directamente al resultado de su trabajo.

6.3.3 Generalidades

Al tratarse de un organismo no gubernamental, la ISO, no dispone de un poder de policía para hacer que determinadas condiciones sean cumplidas, sin embargo, lo que hace es trabajar a partir del consenso para que las necesidades y exigencias de ambos sectores, empresas y usuarios, sean atendidas satisfactoriamente.

Es de rigor que los clientes siempre optarán por aquellos proveedores y empresas que disponen de esta certificación, porque claro, les garantizará el hecho que la empresa dispone de un correcto sistema de gestión de calidad. Es decir, al contar con la norma ISO 9001 es porque la empresa pasó por todos los controles requeridos y se sacó finalmente un diez en la materia de administración con calidad.

Aún más, está tan reconocida mundialmente esta norma como garantía de calidad que las empresas se jactan en sus avisos promocionales de contar con la misma. (Definición de ISO 9001, s.f.)

El modelo ISO 9001 de un sistema basado en procesos del SGC, muestra la integración vertical y horizontal de los procesos. Y está compuesto por cuatro pilares básicos de la norma ISO 9001: Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los recursos, Prestación del servicio y Medición, análisis y mejora (Figura 11)

Figura 11. Modelo ISO 9001 de un SGC basado en procesos.



Fuente: Tomado de <<http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>>

Como ejemplo de bucle vertical,

1. La Dirección define los requisitos en el marco de la "Responsabilidad de la Dirección";
2. Los recursos necesarios se determinan y aplican dentro de la "Gestión de recursos";
3. Los productos o servicios se producen en el marco de la "Realización del producto/servicio";
4. Los resultados se miden, analizan y mejoran por medio de la "Medición, análisis y mejora";
5. La revisión por la Dirección cierra el bucle y el ciclo vuelve a "Responsabilidad de la Dirección" para autorizar los cambios e iniciar el proceso de mejora.

Como ejemplo de un bucle horizontal, el modelo reconoce la importancia que tienen el cliente y otras partes interesadas para definir los elementos de

entrada (las expectativas que tiene el cliente puestas en el producto o servicio que se le va a ofrecer), así como el seguimiento de la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas para comprobar si la organización ha satisfecho sus necesidades (si las expectativas que tenían en origen sobre el producto o servicio se han visto cubiertas).

Cuando los procesos de realización de los productos o de prestación de los servicios se llevan a cabo, la satisfacción del cliente es evaluada a través de los resultados de los procesos. Los resultados se usan para mejorar las entradas provenientes de los clientes, completando el proceso del bucle horizontal. Los bucles verticales y horizontales subordinados serán descubiertos o creados cuando se pongan en práctica los procesos principales. (Principios de la gestión de Calidad, 2005)

6.3.4 Proceso de Certificación

Según Igarciá (2009), para que una empresa obtenga la certificación de las normas ISO 9001, debe realizar lo siguiente:

1. Realización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Formación interna.
4. Auditorías internas
5. Elección del Organismo Certificador.
6. Revisión de la documentación por el Organismo Certificador.
7. Auditoría del Sistema.
8. Solución de las posibles no conformidades.

9. Entregado del certificado ISO 9001.
10. Revisión Anual.
11. Tercer año: RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.

6.4 Ciclo PHVA

6.4.1 Definición

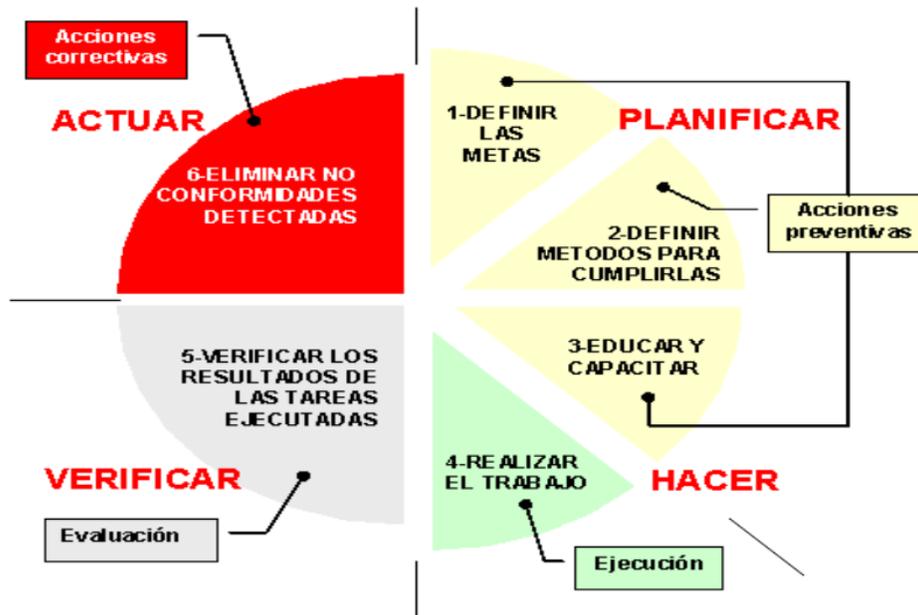
Como lo indica Bernal (2013), esta metodología (ciclo PDCA) describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales). El círculo de Deming lo componen **4 etapas cíclicas**, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

Según indica Rojo (2013) el ciclo PDCA; “es un círculo que representa la evolución continua del ciclo de Deming. El círculo o la rueda siempre debe estar en movimiento y cada uno de los pasos alimenta el siguiente, de forma que cada vez sea más sencillo avanzar y más natural”.

Según Durango (s.f.) el ciclo PHVA “Es una herramienta de la mejora continua, presentada por Deming; se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act)”. Es común usar esta metodología en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, de

tal manera que al aplicarla en la política y objetivos de calidad así como en la red de procesos, la probabilidad de éxito es mayor.

Figura 12. Mejora Continua del Ciclo PHVA



Fuente: Tomada de

<http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/ppios_admon/contenido_u3_2.pdf>

Las siglas del ciclo o fórmula PHVA forman un acrónimo compuesto por las iniciales de las palabras Planificar, Hacer Verificar y Actuar (¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua, 2015).

Cada uno de estos 4 conceptos corresponde a una fase o etapa del ciclo, según Sánchez (2014):

- ✓ **Planificar:** En la etapa de planificación se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr unos determinados resultados de acuerdo a las políticas de la organización. En esta etapa se determinan también los parámetros de medición que se van a utilizar para controlar y seguir el proceso.

- ✓ Hacer: Consiste en la implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas. Con el objeto de ganar en eficacia y poder corregir fácilmente posibles errores en la ejecución, normalmente se desarrolla un plan piloto a modo de prueba o testeo.
- ✓ Verificar: Una vez se ha puesto en marcha el plan de mejoras, se establece un periodo de prueba para medir y valorar la efectividad de los cambios. Se trata de una fase de regulación y ajuste.
- ✓ Actuar: Realizadas las mediciones, en el caso de que los resultados no se ajusten a las expectativas y objetivos predefinidos, se realizan las correcciones y modificaciones necesarias. Por otro lado, se toman las decisiones y acciones pertinentes para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos ofrecidos, mejorado permanentemente la calidad, también le facilita tener una mayor participación en el mercado, una optimización en los costos y por supuesto una mejor rentabilidad (Sánchez, 2014).

6.4.2 Característica

La principal característica de un ciclo PHVA es que no tiene un punto y final en el momento en que se obtenga un determinado resultado, sino que se crea una rueda continua en la que el ciclo se reinicia una y otra vez de manera periódica, generando de esta forma un proceso de mejora continua.

Cada ciclo terminado, además de para conseguir mejoras hasta un cierto nivel en un determinado circuito o área de la empresa, debe servir también como fuente de aprendizaje para mejorar en cada paso y aprender de los errores. Esto significa que siempre se debe buscar la optimización de las acciones por medio del análisis de: indicadores, logros obtenidos y programas de mejora ya implementados. (¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua, 2015)

6.4.3 Ventajas

“Las principales ventajas para las organizaciones de esta herramienta de gestión son”:

- ✓ Por lo general, se consiguen mejoras en el corto plazo y resultados visibles.
- ✓ Se reducen los costos de fabricación de productos y prestación de servicios.
- ✓ Es un sistema que favorece una cuestión hoy en día vital para todas las empresas: incrementar la productividad y enfocar a la organización hacia la competitividad.
- ✓ Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- ✓ Permite detectar y eliminar procesos repetitivos. (¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua, 2015)

6.4.4 Donde se utiliza

Según Solano (2013), en todas las operaciones y actividades diarias, podemos utilizarlo en la gerencia, empezando desde la parte de planificación estratégica, podemos utilizarlo en cada uno de los procesos que como organización ejecutamos. Podemos utilizarlo en nuestra gestión de recursos humanos, podemos hacerlo aún en las actividades del mejoramiento: qué mejoramiento planteamos, qué es lo que hemos hecho en las etapas de

mejoramiento, verificar si corresponde a lo planeado para actuar para corregir o actuar para mejorar.

Un ciclo constante de planear, hacer, verificar, actuar, será un ciclo que produce el mejoramiento en todos los rincones de la organización; a nivel personal, a nivel empresarial, a nivel aún familiar.

Capítulo 7

Diseño Metodológico

7.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se requiere para la investigación, es la observación y la descripción de los diferentes procesos estratégicos en la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios; con el único fin de encontrar las causas que originan el problema que se planteó con anterioridad e implementar mejoras que permitan corregirlo.

Con base a esto, se concluye que la investigación es de tipo descriptivo dado a que está se fundamenta en la observación, descripción y análisis de los procesos estratégicos de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios.

7.2 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, transeccional y descriptivo dado que en la metodología de recopilación y análisis de información para diseñar, implementar y documentar los procesos estratégicos de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios no es necesario la manipulación de variables, si no solo la observación.

7.3 Instrumento de Investigación

Para la presente investigación se utilizará el método de la observación a través de formatos de documentación de procesos estratégicos. Con el fin de recolectar suficientes datos e información importante para realizar el análisis de los procesos, así, identificando las fallas que se puedan estar cometiendo y en base a esto planear acciones de mejora.

Capítulo 8

Diagnóstico del Estado actual de los procesos estratégicos

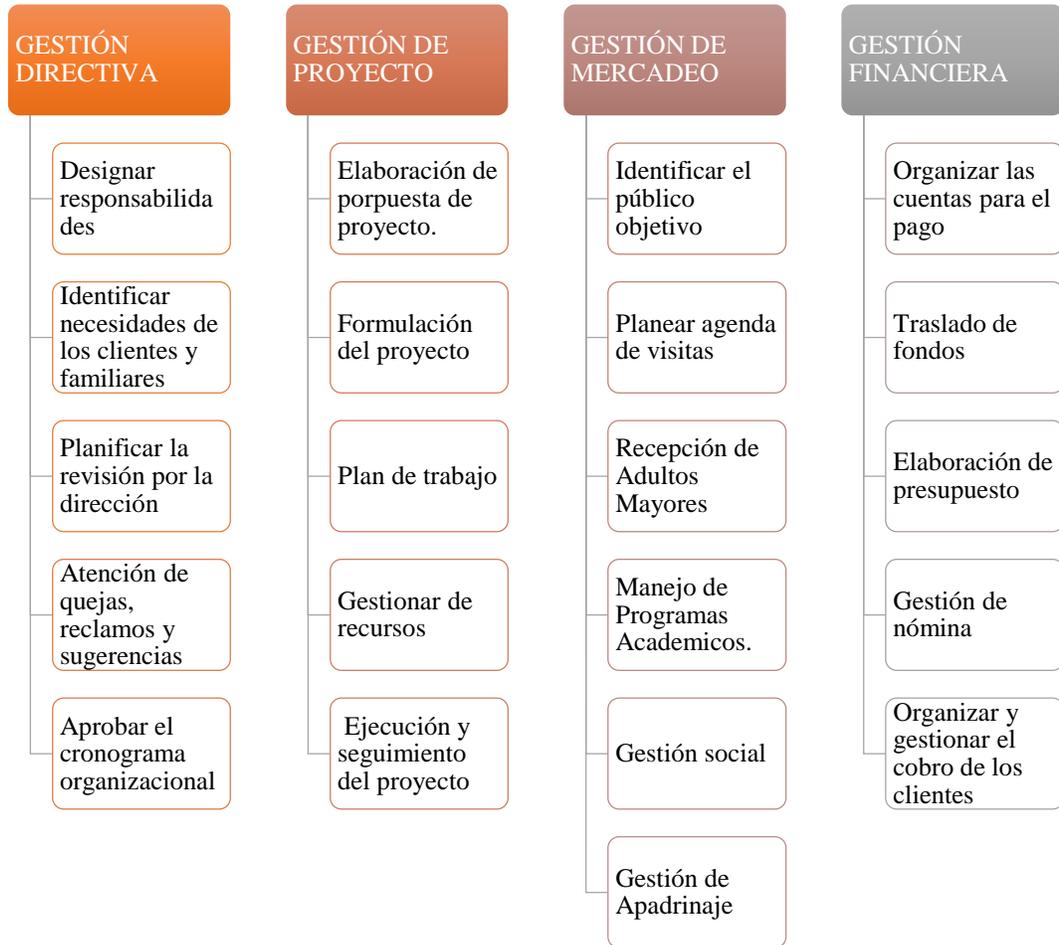
La Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios se caracteriza por ser Centro Gerontólogo que brinda apoyo en el cuidado de la salud, alimentación y alojamiento de los Adultos Mayores. Por medio de actividades generacionales (integración entre el Adulto Mayor y Ángeles Custodios), recreativas, culturales y de siembra (Cultivos), dejándoles claro que aún son parte activa e importantes en la sociedad.

Para recoger información y análisis de los procesos estratégicos, se partieron de la observación directa y estudio de algunos parámetros, obteniendo una visión general de la gestión que se debe llevar a cabo en la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios (FAVAC).

Para poder cumplir con las responsabilidades, la Fundación debe tener todos sus procesos en óptimo funcionamiento garantizando una adecuada interacción entre ellos. Debido a que algunos de esos procesos se encuentran bajo la coordinación de diferentes departamentos, pueden ocurrir ciertas fallas en su ejecución por la falta de documentación. Por lo que es de importancia asegurar un flujo de información con registro y un adecuado manejo de actividades, donde cada uno se encargue de ejecutarlas para que el sistema funcione lo más eficientemente posible.

A continuación se explicaran las cuatro gestiones de procesos estratégicos que integra la Fundación (FAVAC) y las diferentes actividades (Ver figura 13) que estos realizan con el fin de encontrar las falencias de cada uno.

Figura 13. Actividades que los procesos realizan.



8.1 Gestión Directiva

8.1.1 Descripción del proceso

La labor de la gestión directiva se centra en el Direccionamiento estratégico, clima y entorno laboral. Orienta sus acciones a lograr metas y objetivos compartidos, identificar y satisfacer las necesidades tanto de los clientes como de los empleados y siempre busca el bienestar de la comunidad que integra la Fundación. Este gestor es un líder capaz de llevar a una organización alcanzar la calidad total, es un visionario que aporta visión hacia el futuro, tiene la capacidad de motivar a sus empleados a trabajar con enfoque estratégico y crecer profesional y personalmente, maneja una comunicación asertiva, como también, transfiere confianza y respeto.

8.1.2. Hallazgos del proceso

Por medio de la matriz DOFA se detalla los hallazgos encontrados en la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodio y muestra con claridad cuáles son sus debilidades, oportunidades, fortaleza y amenaza, con el propósito de analizar sus características internas y situación externa. Aspectos que al tenerlos claro dan una visión global e integral del verdadero estado del proceso.

Mediante entrevista directa con la Subdirectora Administrativa y la observación directa con el Director; se pudo notar el bajo manejo de un Sistema de Gestión de Calidad integrado en la Fundación, dado que no todos los funcionarios saben de la importancia de tener todos sus procesos documentados y por consiguiente implementados; por consiguiente, tiene un bajo cumplimiento de funcionario hacia la dirección.

El director asiste con poca frecuencia a la Fundación del Norte, ya que, tiene a su mando otras tres instituciones más (Casa Mayor Ruitoque, Casa Mayor Cabecera y Recuerdos), lo que conlleva a un estrés cuando los funcionarios lo ven llegar en ocasiones por sorpresa.

El director al momento de llegar a la Fundación, lo primero que solicita a los líderes de cada proceso, son informes por escrito de las gestiones realizadas, donde pueda controlar el cumplimiento del plan de trabajo ejecutas y darle mejoras.

En la siguiente matriz DOFA se denota el resto de información encontrada:

Tabla 6. Matriz DOFA de los procesos de la Gestión Directiva de FAVAC.

<i>DEBILIDADES</i>	<i>OPORTUNIDADES</i>
✓ Bajo manejo de los Sistemas Gestión de Calidad.	✓ Reconocimiento en el sector de SALUD
✓ Bajo cumplimiento de funcionarios hacía la dirección.	✓ Recurso del estado para desarrolla competencias y programas de Adulto Mayor.

<i>FORTALEZAS</i>	<i>AMENAZAS</i>
✓ Implementación y atención a quejas y reclamos.	✓ Recursos mínimos y limitación de gratitud del estado.
✓ Disponibilidad del grupo de colaboradores directivos para participar en los procesos de Gestión Directiva.	✓ No contar con el personal capacitado.
✓ La gestión directiva de FAVAC está siempre abierta a cambios que lleven a oportunidades de progreso para la entidad.	✓ Poco apoyo de las entidades gubernamentales.
✓ Promueve el desarrollo de valores de relaciones interpersonales.	
✓ Se pueden generar cambios reales en la gestión diaria de proceso.	
✓ Plan de seguimiento del bienestar del Adulto Mayor y sus familiares.	

8.2 Gestión de Proyectos

8.2.1 Descripción del proceso

La gestión de proyecto está enfocada a todas las actividades que se realizan para alcanzar una meta u objetivo de principio a fin. La persona encargado de este, se destaca por ser el ente clave de la planeación, ejecución y control de todas las actividades y recursos asignados para el proyecto, promoviendo el avance del mismo mediante la toma de decisiones para el alcance de los objetivos en el tiempo establecido y el presupuesto programado.

Además, este gestor cuenta con habilidades para poder manipular de manera eficiente las diferentes etapas y tomar medidas necesarias en proyectos tales como; la construcción de habitaciones para Adultos Mayores, dotaciones de vestimenta para Ángeles Custodios solicitado a una organización dedicada a esta actividad, alianzas con entidades educativas, entre otros.

8.2.2 Hallazgos del proceso

Los hallazgos encontrados en la Gestión de proyectos fueron gracias a la entrevista y observación directa con la Coordinadora de Proyectos, por medio de encuentros estratégicos para el levantamiento de información. Debido a estos, se conoció la falta de documentación propia de este proceso, dado a que, la responsable de la gestión se limita a diligenciar los formatos que les mande las entidades que están dispuestas ayudar en el progreso de la Fundación, sin dejar un registro o paso a paso del cómo se realiza las tareas en el área de proyectos.

Estos descubrimientos de dejan plasmados en la siguiente Matriz DOFA:

Tabla 7. Matriz DOFA de los procesos de la Gestión de Proyectos de FAVAC.

<i>DEBILIDADES</i>	<i>OPORTUNIDADES</i>
✓ Falta de recursos económicos.	✓ Entidades interesadas a participar en el mejoramiento de la Fundación.
✓ Conocimiento confuso de la creación y presentación de un nuevo proyecto.	✓ Existencias de Personas donantes y benefactores interesados en las instalaciones y servicio de la Fundación.
✓ Déficit en el presupuesto para publicidad de la Fundación	
<i>FORTALEZAS</i>	<i>AMENAZAS</i>
✓ Se cuenta con personal en el sistema de organización interna.	✓ Los agentes gubernamentales apoyan a la Fundación con recursos mínimos.
✓ Implementación de normas y políticas.	✓ La comunidad de Bucaramanga y sus alrededores no conozcan a la Fundación.

8.3 Gestión de Mercadeo

8.3.1 Descripción del proceso

La tarea de la persona encargada del proceso de Gestión de Mercado de la Fundación Albeiro Vargas (FAVAC), realiza una investigación exhaustiva observando la

realidad externa de la Fundación, oportunidades y conociendo su entorno, con el fin de estudiar de las necesidades del mercado y de su evolución, aumentando así el número de beneficiarios y Adultos Mayores.

8.3.2 Hallazgos del proceso

Los descubrimientos hallados en la Gestión de Mercadeo fueron gracias a la entrevista y observación directa que se realizó con la Asesora Comercial y la Gestora Social de la Fundación.

En la siguiente matriz DOFA se denota el resto de información encontrada:

Tabla 8. Matriz DOFA de los procesos de la Gestión de Mercadeo de FAVAC.

<i>DEBILIDADES</i>	<i>OPORTUNIDADES</i>
✓ Baja difusión de la Fundación.	✓ Crecimiento en el mercado
✓ Bajo control en la información que se sustrae del benefactor y Adultos Mayores.	✓ Vinculación y retención de usuarios.
✓ Falta de estudio de mercado.	
✓ Poca innovación en la promoción y publicidad del producto.	
✓ Falta de una estrategia que permita a sucursales tomar decisiones propias.	
<i>FORTALEZAS</i>	<i>AMENAZAS</i>
✓ Eficaz ayuda al Adulto Mayor y familiares.	✓ Alta competencia en el mercado.
✓ Calidad del producto.	
✓ Rapidez en la atención.	
✓ Amabilidad en el servicio.	
✓ Buena imagen institucional.	
✓ Reconocimiento en el mercado.	
✓ Fidelización del cliente.	

8.4 Gestión financiera

8.4.1 Descripción del proceso

El proceso de la Gestión Financiera de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, se lleva a cabo mediante actividades de cobro y recaudo de ingresos, como también, administración presupuestal y pagos de compromiso.

La persona encargada, orienta a convertir los recursos disponibles en productivos, rentables y generadores de valor para la Fundación y su comunidad. Por otra parte, es el que administra (custodio) los recursos para así asegurar que serán suficientes para cubrir con los gastos que se generen en la organización. El gestor financiero tiene en cuenta tanto el pasado, como el futuro y el presente de la compañía y su mercado. Para así, no cometer los mismos errores, evaluar los riesgos y analizar la situación económica que se presenten.

8.4.2 Hallazgos del proceso

Mediante entrevista y observación directa con la Directora Financiera, se pudo notar el circuito cerrado de información que está tiene con el Director de la Fundación. Por lo tanto, es una persona que no dispone de mucho tiempo durante el mes de trabajo; esta se encarga del presupuesto, de la liquidación a comienzo y a finales de cada mes, el resto de días se la mantiene realizando informes y asistiendo a reuniones.

En la siguiente matriz DOFA se denota el resto de información encontrada:

Tabla 9. Matriz DOFA de los procesos de la Gestión Financiera de FAVAC.

<i>DEBILIDADES</i>	<i>OPORTUNIDADES</i>
✓ Sistema cerrado, en cuanto a la información financiera.	✓ Mejorar ingresos a través de planes de inversión o donaciones.
✓ Ausencia de personas capacitadas en temas financieros, fuera del gestor financiero.	✓ Descuento con proveedores.
	✓ Recursos disponibles de entidades que apoyan fundaciones.
<i>FORTALEZAS</i>	<i>AMENAZAS</i>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se analiza el comportamiento histórico de los ingresos y gastos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conflictos sociales que se presentan en su entorno de las familias de los Adultos Mayores.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento con las obligaciones que están en nombre de la Fundación y cuenta con registros de estos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poca inversión en el desarrollo comunitario por parte de la alcaldía
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los logros de la Fundación, donaciones, convenios y reconocimiento dan prestigio a la institución 	

8.5 Gestión de la Fundación

Mediante este diagnóstico es posible identificar las fortalezas y debilidades de la Fundación, así como las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno en el que se desenvuelve y que afectan su cumplimiento. Por lo tanto, fue posible, diseñar una Matriz DOFA del funcionamiento actual de la Fundación.

8.4.1 Hallazgo del proceso de la Fundación

Este hallazgo se obtuvo a través de la observación directa del funcionamiento de los procesos que integran la Fundación.

La Fundación no está certificado con ninguna normal internacional (ej. ISO 9001:2008), dada a que no todos los procesos tienen una documentación sólida de sus actividades ni indicadores que les permita medir su desempeño.

Tabla 10. Matriz DOFA de la Fundación en general.

<i>DEBILIDADES</i>	<i>OPORTUNIDADES</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No está certificada internacionalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crecimiento del mercado.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No todos los procesos tienen unos indicadores de gestión definidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos donados por las entidades Gubernamentales.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alto nivel de rotación del personal. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No todos los procesos que integran la Fundación, han sido documentados. 	

<i>FORTALEZAS</i>	<i>AMENAZAS</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buenas relaciones y facilidad de contacto con los usuarios y benefactores. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de nuevas Fundaciones, dedicadas a la misma actividad.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Decisión de tener un sistema documental en todos los procesos. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento de empresas en el mercado de Hogares Geriátricos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crecimiento de la competitividad de las instituciones del sector.

Capítulo 9

Diseño y Documentación de los procesos estratégicos

Para poder obtener información clara y concisa de los procesos y actividades que realizan y componen a la Fundación, se adaptó un formato de Caracterizaciones de Procesos que se encontraba implementado en la institución. El cual consiste en identificar condiciones y elementos que hacen parte del proceso, con el fin de documentarlos en función de la naturaleza de sus actividades, requisitos de los clientes y legales, como se puede ilustrar en la tabla 11.

Estas caracterizaciones ayudan a identificar cual es el objetivo principal del proceso, respondiendo a la pregunta ¿Por qué lo hace?; su alcance, es decir con que actividades inicia y finaliza el proceso; que actividades realiza (se utiliza el ciclo PHVA) en está responde a la pregunta ¿Cómo se hace?; se identifica cuales con sus entradas (insumos) en definitiva son elementos sin los cuales el proceso no podría llevarse a cabo; sus proveedores quienes le suministran la información que necesitan ya sean en presentación de un informe, formato, procedimiento, entre otras; como también los productos (salida) que ofrece el proceso; sus clientes, a quienes le suministran información; con qué recursos (humano, software, hardware, equipo de cómputo, etc) cuenta para poder realizar las actividades del proceso; que documentación requiere el proceso para llevar a cabo sus actividades; y por último, quien el responsable de dicho proceso. (Ver Anexo A, B, C y D).

De esta manera se consiguió la suficiente información para conocer cuáles son las actividades que realizan los procesos de Gestión Directiva, Financiera, Proyectos y Mercado, como también, sus falencias. Con el fin, conocer la razón de la Fundación, sus servicios y quienes los componen, entre otros.

Tabla 11. Formato de la caracterización de procesos.



CARACTERIZACION DE PROCESOS
F-ADM-004
V0

NOMBRE DEL PROCESO					
Nombre del Proceso:		Objetivo:			
Tipo de Proceso:		Alcance:			
PROVEEDOR	MATRIZ PHVA				CLIENTE
	Planear	Hacer	Verificar	Actuar	
INSUMOS					PRODUCTOS
DOCUMENTOS		RESPONSABLE		REGISTROS	
RECURSOS		PROCESOS DE SOPORTE			
		MEDICION			

El trabajo realizado a nivel de documentación se hizo con base en la metodología ya establecida por la institución, dado a que ellos ya tienen un sistema de gestión por procesos determinado. Lo que se realizó, fue identificar los flujos adecuados que eran del alcance de los procesos asignados a este proyecto.

Con esto, se hizo la diagramación en el software “Harmony” que tiene la Fundación; por lo tanto, los flujos como tal, no pueden ser anexados en este trabajo porque se opera bajo un software y además la institución lo tiene como acceso restringido.

Se diseñaron los procedimientos, instructivos y formatos que requerían los procesos a tratar y/o mejorar. Para poder disminuir o desaparecer la variabilidad, es decir, mantener los procesos bajo condiciones controladas; con el fin de brindar a la institución uniformidad y permitir monitorear y supervisar los procesos puestos en marcha. Sin recaer en el rediseño de los mismos cada vez que se repita una actividad. (Ver Anexos E, F y G, listado maestro de la Gestión directiva).

A continuación se muestra una tabla, donde se cuantifican la documentación para cada proceso de la Fundación.

Tabla 12. Cuantificación de la Documentación diseñada.

	Gestión Directiva	Gestión de Proyectos	Gestión Financiera	Gestión de Mercadeo	TOTAL
Procedimiento	13 (P)	4 (P)	12 (P)	15 (P)	44
Instructivos	1 (I)	0	1 (I)	7 (I)	9
Formatos	17 (F)	16 (F)	16 (F)	63 (F)	112
Manuales	0	0	0	3 (M)	3

Para los tres primeros procesos estratégicos (Directivos, Financieros y de Proyecto), se levantó la documentación gracias a la información que los líderes de estos suministraron por medio de encuentros de socialización; estos fueron revisados, corregidos y aprobados por los mismos.

Caso contrario del último proceso (Mercadeo), ya que, tenía documentación en sus registros pero no lo tenía estructurado y organizado de la forma que se está implementando en la Fundación.

Mercadeo es una de las áreas donde encuentra mucha rotación de personal y por consiguiente todo el conocimiento del proceso que tenga este funcionario, se va con él, al menos que se haya registrado; para que así, el nuevo empleado que lo vaya a suplantar, pueda entender su rol y como se adecua dentro de toda la institución.

Mercadeo se desglosa en cuatro subprocesos:

- Apadrinaje, donde se busca personas de alta sensibilidad social que deseen voluntariamente comprometerse con donaciones destinadas a suplir las diversas necesidades de los Adultos Mayores y/o Ángeles Custodios.

- Gestión Social, son los encargados de implementar estrategias para suplir las necesidades o solucionar las carencias que en determinado momento tenga la Fundación, ya sea ampliación de la Sede Norte, alimentación, vestuario, entre otros; por lo que se contactan con diferentes empresas para que respalden y ayuden en los proyectos anteriormente mencionados.
- Programa Académico, en este se divulga la información general del programa que se vaya a ofrecer en la Fundación. Está socializada y publicado en hospitales, centros geriátricos, clínicas, puestos de salud, entre otras. Seguimiento de recepción de llamadas y correos electrónico de personas interesadas en el programa académico.
- Estrategia Digital, son los encargados de diseñar las caratulas, logos, etc que necesite la institución para hacer publicidad. Además, de estar en constante monitoreo de las redes sociales.

Estos subprocesos no tenía la suficiente documentación en su base de registros, por lo que se diseñaron unos procedimientos, manuales y formatos que permitiera hacer el debido control de los mismos.

La documentación de los procesos estratégicos (Ver algunos Anexos de la M-GG) se llevó a cabo para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en la institución, logrando de esta manera la planeación, operación y control de todos sus procesos. Con el fin, de acreditar a la misma y poder alimentar el Software de una forma sencilla y clara.

Para lo anterior, se cuenta con una identificación de los documentos, estos ya existen y están debidamente formulados en la Fundación, donde se describe el tipo de

documento, la dependencia que lo elabora y la numeración consecutiva; como también su nomenclatura y cuerpo de los documentos, como se muestra en la tabla 13, 14 y 15:

Tabla 13. Identificación de la documentación de la Fundación.

TIPO DE DOCUMENTO	DEPENDENCIA QUE LO ELABORA	CONSECUTIVO
Manual: M Reglamento: R Procedimiento: P Protocolo: PT Instructivo: I Formatos: F	Proceso responsable del documento.	XXX – Número asignado por el Administrador de documentos correspondiente

Tabla 14. Nomenclatura.

NOMBRE DE LOS PROCESOS		SIGLA	RESPONSABLES
Gestión Directiva		DIR	Director
Gestión de Proyectos		PRO	Coordinadora de Proyectos
Gestión de Mercadeo		MDO	Coordinadora de Mercadeo
Gestión Financiera		FIN	Directora Financiera
Valoración, Admisión y registro		VAR	Director
Atención Integral	Servicios Interdisciplinarios	AII	Subdirectora / Coordinador
	Servicios Asistenciales	AIA	Jefe de enfermería
	Servicios de Alimentación y Nutrición	AIN	Nutricionistas
Gestión Administrativa		ADM	Subdirección Administrativa
Gestión de Talento Humano		GTH	Subdirección Administrativa
Gestión de Compras		GCM	Subdirección Administrativa
Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo		SST	Subdirección Administrativa

Tabla 15. Cuerpo de los documentos.

Capítulo	Tipo de Documento						
	Manual M	Gua G	Reglamento R	Procedimiento P	Protocolo PT	Instructivo I	Formatos F
1. Objetivo	X	X	X	X	X	X	O
2. Alcance	X	X	X	X	X	X	O
3. Términos y Definiciones	X	X	O	X	X	X	O
4. Documentación Aplicable	X	X	X	X	X	X	O
5. Responsable y apoyo	X	X	X	X	X	X	O
6. Condiciones Generales	X	X	O	X	X	X	O
7. Desarrollo / Etapas	X	X	X	X	X	X	O
8. Relación de control de cambios	X	X	X	X	X	X	O

NOTA: Cuando un capítulo no se justifique, se conserva el orden y el título, pero agregando la anotación “**No aplica**”.

CONVENCIONES:

X (Capítulo Obligatorio)

O (Capítulo opcional)

Capítulo 10

Socialización de la Documentación

La socialización de la documentación se llevó a cabo mediante encuentros estratégicos, reuniones con los líderes de cada uno de los procesos estratégicos (Directivo, Proyecto, Financiera y Mercadeo), dando a conocer la propuesta realizada de los procedimientos, instructivos, manuales y formatos que deberían tener cada uno de los procesos anteriormente mencionados, con el fin de controlar y supervisar el buen funcionamiento de los mismos. Estas se evidencian en los Anexos I, J, K y L.

Por medio de los encuentros, se explicó la importancia de tener todas y cada una de las actividades registradas. Por esto, se aclaró lo siguiente:

- Que es una caracterización, como hacer una caracterización, para qué sirve, como se debe cargar de información, quienes son los proveedores, clientes, entre otros.
- En el área administrativa no se utilizaba el término de protocolo, este se denota en el área de la salud. En Mercado, en vez de hablar de procedimiento e instructivo, hablaban de protocolo, como por ejemplo; protocolo de visitas, registro de visitas y llamadas; protocolo de visitas recibidas en la institución; protocolo de recepción de llamadas, etc.
- La importancia de tener una debida y organizada documentación en sus registros.

Capítulo 11

Implementación y medición

La implementación de la documentación de los procesos estratégicos se llevó a cabo gracias al diagnóstico que se realizó al inicio del trabajo de grado; el cual dio partida a la metodología esperada del proyecto. Dado a qué a medida que se realizaba el levantamiento de la información y aprobación de la misma, esta contaba activamente con la participación de los líderes, lo cual, creo conciencia de la importancia de tener un sistema documental en la Fundación.

A medida que se iban diseñando y revisando un documento, ya sea, procedimiento, instructivo, manual y formatos, se efectuaba su respectivo estudio teniendo en cuenta aspectos importantes, tales como: facilidad de manejo, entendimiento, facilidad de diligenciamiento, utilidad dentro del proceso y su importancia. Con el fin, de asegurar el desempeño, la eficiencia y eficacia del personal encargado de cada proceso.

La Subdirectora Administrativa fue quien ayudo a concretar la primera cita con los líderes, en esta, se explicó la importancia de dividir las actividades que realizan, mediante el ciclo PHVA. Además, de aclarar que debían entregar a su jefe inmediato y que recibían de sus subordinados.

En los demás encuentros se debatían la información que contenía cada uno de los documentos, estos fueran revisando con sus respectivas correcciones.

Alguna de esta información ya se encontraba implementada en la Fundación, como en el caso de Mercadeo. Lo que se hizo fue documentarlas como lo está implementando la institución y por consiguiente tener un control de la ejecución de los procesos. Dado que,

cada funcionario realizaba la misma tarea de una forma diferente en un mismo departamento.

Se crearon unos indicadores de gestión para las áreas: Directiva, proyectos, mercadeo y financiera, con el fin, de garantizar la medición en la calidad del servicio que ofrece la Fundación y con esto, evaluar el mejoramiento (Ver Anexo B).

No se realizó la medición por medio de los indicadores, dado que por políticas de la institución esto no es recomendable, lo que se hizo, fue dejar estipulados la matriz de una forma sencilla; para que la persona que realice el seguimiento de los procesos, tenga una base real de apertura. Estos indicadores se dejaron estipulados en el registro de documentación que se creó para la Fundación.

Conclusiones

Con este proyecto se buscó mejorar los procesos estratégicos por medio de análisis de los mismo y los factores que lo influyen, permitiendo conocer los errores que se presentan y determinar las causas de no documentar las actividades, concluyendo que muchas de estas se deben a fallas en la comunicación de la información.

Se realizó un diagnóstico inicial de la Fundación, donde se dio a conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, con el fin de elaborar el plan de trabajo desarrollado.

Se realizó la caracterización de cada uno de los procesos estratégicos de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, definiendo sus proveedores, entradas, salidas, y clientes.

La creación de una cultura organizacional para la gestión documental, ha sido el resultado del diseño de los procedimientos, instructivos, manuales, formatos y matriz de indicadores de los procesos estratégicos de la institución. Adicionalmente, esto sirve para que se facilite la metodología a seguir para la implementación y seguimiento de las mismas.

La socialización de la documentación hacia el personal permitió desarrollar una nueva mentalidad de los funcionarios, dado que no se hablaría de protocolos en el área administrativa, si no, de procedimientos, instructivos, manuales, y formatos, quienes entendieron la importancia de tener una documentación de los procesos que se efectúen en la Fundación.

Recomendaciones

Para conservar un sistema documental, se requiere del compromiso constante de todos los funcionarios con el propósito de contribuir a un mejoramiento continuo y normativizar la Fundación.

Se recomienda desarrollar la implementación de los indicadores establecidos, utilizando en el formato que se realizó en la herramienta de Excel, que se generó para realizar una correcta medición y mitigar riesgos en cada proceso.

Crear un software como base de datos para el proceso de Apadrinaje, con el fin de actualizar información y así, mitigar errores en las entregas de cartas, invitaciones y/o recaudos de cartera.

Realizar encuentros con la responsable de la documentación, líderes de los procesos y Director, donde se haga un control detallado de la documentación correcta de los procesos.

Realizar capacitaciones y sensibilizar a los funcionarios de la gran ayuda y aliado que puede tener al registrar o documentar sus actividades paso a paso.

LISTA DE REFERENCIA

- ¿Cómo implementar la gestión por proceso en una organización? (s.f.). [Online]. Recuperado el 1 de Marzo de 2017, de: <<https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>>
- ¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua. (20 de 02 de 2015). [Online]. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de: <<https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>>
- ¿Qué es ISO 9001? (2011). [Online]. Recuperado el 1 de Marzo de 2017, de: <<http://www.normas9000.com/>>
- (11 de 05 de 2011). *Definición de Gestión por Proceso*. [Online]. Recuperado el 5 de Marzo de 2017, de: <<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>>
- Administración por proceso*. (s.f.). [Online]. Recuperado el 5 de Marzo de 2017, de: <http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/admon_ii/contenido_u4.pdf>
- Definición de Gestión Documental*. (s.f.). [Online]. Recuperado el 5 de Marzo de 2017, de: <<https://dataprius.com/gestion-documental.html>>
- Definición de ISO 9001*. (s.f.). [Online]. Recuperado el 1 de Marzo de 2017, de: <<http://www.definicionabc.com/negocios/iso-9001.php>>
- FONSECA, A. L. (2010). *DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LOS*. [Online]. Recuperado el 1 de Marzo de 2017, de: <<http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/informe%20final%20de%20la%20practica%20alex%20lozano.pdf>>
- Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios*. (s.f.). [Online]. Recuperado el 1 de Marzo de 2017, de Nuestra empresa: <<http://www.fundacionalbeirovargas.org/>>
- GAONA, A. (2009). *Proyecto Social*. [Online]. Recuperado el 5 de Marzo de 2017, de: <<file:///C:/Users/CLARA/Downloads/T17.09%20G159d.pdf>>
- Gestión por procesos*. (s.f.). [Online]. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de: <<https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>>
- Gestión por procesos*. (12 de 07 de 2002). [Online]. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de: <<https://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos/>>
- González, S. S. (2012). *IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN AGROPECUARIA*. [Online]. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de: <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/940/1/Gesti%C3%B3n_Procesos_Agropecuaria_Grupo20SA.pdf>

- GUAPACHA, G. (06 de 2008). *Trabajo de Grado* . [Online]. Recuperado el 1 de julio de 2017, de:
<DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2000
FUNDACION AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS">
- Igarcia. (26 de 10 de 2009). *Sistema de Gestión de Calidad* . [Online]. Recuperado el 1 de Julio de
2017, de: <<https://es.slideshare.net/Igarcia148/sistemas-de-gestin-de-calidad-iso-9001>>
- Importancia de la gestión Documental* . (s.f.). [Online]. Recuperado el 1 de Julio de 2017, de:
<<http://www.tbs-telecon.es/importancia-gestion-documental>>
- Instituto Nacional de contadores públicos* . (26 de 11 de 2012). [Online]. Recuperado el 15 de
Marzo de 2017, de: <[http://www.incp.org.co/dian-adopta-clasificacion-de-actividades-
economicas-revision-4-adaptada-para-colombia/](http://www.incp.org.co/dian-adopta-clasificacion-de-actividades-economicas-revision-4-adaptada-para-colombia/)>
- MRiveros. (30 de 04 de 2013). *Ciclo de Deming: PHVA*. [Online]. Recuperado el 15 de Marzo de
2017, de: <<https://es.slideshare.net/mriveros/ciclo-phva-20287932>>
- Principios de la gestión de Calidad*. (05 de 2005). [Online]. Recuperado el 15 de Marzo de 2017,
de: <[http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-
03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf](http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf)>
- Que es la Gestión Documental* . (s.f.). [Online]. Recuperado el 25 de Marzo de 2017, de:
<<http://oneloglive.com/es/faq/gestion-documental/que-es-gestion-docu>>
- Rodriguez, N. (2014). *Proyecto Lider*. [Online]. Recuperado el 25 de Marzo de 2017, de:
<[https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15781/RodriguezGuerrero
Natalia2014.pdf?sequence=1](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15781/RodriguezGuerreroNatalia2014.pdf?sequence=1)>
- Sánchez, J. P. (11 de 11 de 2014). *Ciclo PHVA*. [Online]. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de:
<<https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>>
- Seidor. (2014). *Gestión por procesos*. [Online]. Recuperado el 25 de Marzo de 2017, de:
<[http://www.seidorconsulting.es/content/seidorconsulting/es/consultoria-de-
gestion/gestion-por-procesos.html#content-tab1](http://www.seidorconsulting.es/content/seidorconsulting/es/consultoria-de-gestion/gestion-por-procesos.html#content-tab1)>
- Teruel, S. (23 de 05 de 2016). *La necesidad de la gestión por procesos*. [Online]. Recuperado el 25
de Marzo de 2017, de: <[http://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-
por-procesos](http://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos)>
- Ventajas de la gestión documental*. (s.f.). [Online]. Recuperado el 8 de Marzo de 2017, de:
<<http://oneloglive.com/es/faq/gestion-documental/ventajas-gestion-documental>>

Anexos

Anexo A. Caracterización de la Gestión Directiva.

CARACTERIZACION DE LA GESTION DIRECTIVA

F-DIR-011

V0



GESTION DIRECTIVA							
Nombre del Proceso:	Objetivo:						
GESTION DIRECTIVA	Planificar, orientar y verificar el cumplimiento del Direccionamiento de la Fundación asegurando la satisfacción de la comunidad organización y los objetivos propuestos.						
Tipo de Proceso:	Alcance:						
ESTRATÉGICOS	Inicia con la planeación de cada uno de los procesos, hasta la revisión del desempeño de cada proceso y definición de nuevas tareas para mejorar la prestación del servicio.						
PROVEEDOR	MATRIZ PHVA						
<ul style="list-style-type: none"> Junta directiva y asamblea. Cliente (Adulto Mayor y Angeles Custodios) y familiares. 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hacer</th> <th>Verificar</th> <th>Actuar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Divulgar las Políticas de la Fundación Alberto Vargas & Angeles Custodios. Ejecutar la revisión por la dirección. Asegurar los recursos y la logística necesaria para prestación del Servicio. Promover la participación para el mejoramiento de la Fundación. Revisar la ejecución del cronograma actividades de la Fundación. Representar a la institución en las actividades nacionales e internacionales que permitan la consecución de recursos. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Revisar el desempeño y analizar resultados de gestión de cada proceso. Controlar los recursos para la prestación de servicio. Controlar la ejecución de los convenios interinstitucionales. Analizar los resultados de la evaluación institucional y retroalimentación del cliente. Evaluar la eficacia a través de los indicadores de gestión. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Ajustar los planes estratégicos, los recursos para los procesos y las directrices para los diferentes procesos. Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora. </td> </tr> </tbody> </table>	Hacer	Verificar	Actuar	<ul style="list-style-type: none"> Divulgar las Políticas de la Fundación Alberto Vargas & Angeles Custodios. Ejecutar la revisión por la dirección. Asegurar los recursos y la logística necesaria para prestación del Servicio. Promover la participación para el mejoramiento de la Fundación. Revisar la ejecución del cronograma actividades de la Fundación. Representar a la institución en las actividades nacionales e internacionales que permitan la consecución de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisar el desempeño y analizar resultados de gestión de cada proceso. Controlar los recursos para la prestación de servicio. Controlar la ejecución de los convenios interinstitucionales. Analizar los resultados de la evaluación institucional y retroalimentación del cliente. Evaluar la eficacia a través de los indicadores de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar los planes estratégicos, los recursos para los procesos y las directrices para los diferentes procesos. Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.
Hacer	Verificar	Actuar					
<ul style="list-style-type: none"> Divulgar las Políticas de la Fundación Alberto Vargas & Angeles Custodios. Ejecutar la revisión por la dirección. Asegurar los recursos y la logística necesaria para prestación del Servicio. Promover la participación para el mejoramiento de la Fundación. Revisar la ejecución del cronograma actividades de la Fundación. Representar a la institución en las actividades nacionales e internacionales que permitan la consecución de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisar el desempeño y analizar resultados de gestión de cada proceso. Controlar los recursos para la prestación de servicio. Controlar la ejecución de los convenios interinstitucionales. Analizar los resultados de la evaluación institucional y retroalimentación del cliente. Evaluar la eficacia a través de los indicadores de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar los planes estratégicos, los recursos para los procesos y las directrices para los diferentes procesos. Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora. 					
INSUMOS	CLIENTE						
<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos y necesidades. Lineamientos Estratégicos. Informes de seguimiento y control de indicadores. Informes de asignación de recursos, equipos y servicios. Directrices generales 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos. Empleados. Clientes 						
	PRODUCTOS						
	<ul style="list-style-type: none"> Divulgación de política de calidad, cronograma institucional. Mejoras y avances de cada proceso. Documentos aprobados de cada proceso Resultados de la Revisión por la Dirección 						
DOCUMENTOS	REGISTROS						
Listado maestro de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Listado maestro de documentos 						
	RESPONSABLE						
	Dirección						
	PROCESOS DE SOPORTE						
	Todos						
	MEDICION						
	Cuadro de indicadores						

Anexo B. Caracterización de la Gestión de Proyectos.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
F-PRO-016
V0



GESTIÓN DE PROYECTO							
Nombre del Proceso: GESTION DE PROYECTO	Objetivo: Formular los proyectos con base en las necesidades de la institución, administrar, coordinar y realizar seguimiento a todas las actividades y los recursos asignados para su ejecución de tal manera que se pueda cumplir con el alcance en el tiempo establecido, con los costos presupuestados permitiendo lograr las metas y objetivos estratégicos.						
Tipo de Proceso: ESTRATEGICOS	Alcance: Inicia con la identificación de las necesidades de la Fundación, seguido se formula el proyecto con base a la metodología escogida, puede ser en marco lógico o el formato establecido por la entidad, se busca la financiación del proyecto, se ejecutan las actividades, finalización y acta de cierre del proyecto.						
PROVEEDOR	MATRIZ PHVA						
<ul style="list-style-type: none"> Adultos Mayores Ángeles Custodios Funcionarios Familiares (Adultos mayores, Huéspedes Residentes, Ángeles custodios) Beneficiarios miembros de la Asamblea, Ángeles de la historia. 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hacer</th> <th>Verificar</th> <th>Actuar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del plan de proyecto. Determinación de los objetivos del proyecto. Definición, administración y optimización de los recursos. Gestión del financiamiento del proyecto a través de la participación en subvenciones. Ejecución y gestión del presupuesto. Actuar como interlocutor ante participantes internos y externos del proyecto </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Recopilación de los requisitos para el financiamiento teniendo en cuenta los lineamientos de participación. Gestión de la documentación física y digital de archivo. Gestión de incidentes y problemas. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de informes de gestión. Mantener los expedientes de proyectos debidamente documentados. Determinación de indicadores de gestión. Gestión de incidentes y problemas </td> </tr> </tbody> </table>	Hacer	Verificar	Actuar	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del plan de proyecto. Determinación de los objetivos del proyecto. Definición, administración y optimización de los recursos. Gestión del financiamiento del proyecto a través de la participación en subvenciones. Ejecución y gestión del presupuesto. Actuar como interlocutor ante participantes internos y externos del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Recopilación de los requisitos para el financiamiento teniendo en cuenta los lineamientos de participación. Gestión de la documentación física y digital de archivo. Gestión de incidentes y problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de informes de gestión. Mantener los expedientes de proyectos debidamente documentados. Determinación de indicadores de gestión. Gestión de incidentes y problemas
Hacer	Verificar	Actuar					
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del plan de proyecto. Determinación de los objetivos del proyecto. Definición, administración y optimización de los recursos. Gestión del financiamiento del proyecto a través de la participación en subvenciones. Ejecución y gestión del presupuesto. Actuar como interlocutor ante participantes internos y externos del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Recopilación de los requisitos para el financiamiento teniendo en cuenta los lineamientos de participación. Gestión de la documentación física y digital de archivo. Gestión de incidentes y problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de informes de gestión. Mantener los expedientes de proyectos debidamente documentados. Determinación de indicadores de gestión. Gestión de incidentes y problemas 					
INSUMOS	CLIENTE						
<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos Estratégicos Información de clientes Normatividad del proyecto a ejecutar. 	Todos los procesos del SG.						
PRODUCTOS	PROVEEDOR						
<ul style="list-style-type: none"> Registro fotográfico. Resultados de investigación Informes y avances de proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> Adultos Mayores Ángeles Custodios Funcionarios Familiares (Adultos mayores, Huéspedes Residentes, Ángeles custodios) Beneficiarios miembros de la Asamblea, Ángeles de la historia. 						
DOCUMENTOS	REGISTROS						
Listado maestro de documentos	Listado maestro de documentos						
RESPONSABLE	PROCESOS DE SOPORTE						
Coordinador de proyecto	Procesos de talento humano, mejoramiento continuo.						
MEDICION	MEDICION						
Cuadro de indicadores	Cuadro de indicadores						
RECURSOS	PROVEEDOR						
<ul style="list-style-type: none"> Recursos Económicos Informe del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Cambios obtenidos con la ejecución de los proyectos. 						

Actuaciones y avances de proyectos.

Anexo C. Caracterización de la Gestión de Mercadeo

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE MERCADEO F-MDO-063 V0



GESTIÓN DE MERCADEO			
Nombre del Proceso: GESTIÓN DE MERCADEO		Objetivo: Posicionar Casa Mayor, los programas académicos y de mercadeo de la FAVAC, logrando aumentar continuamente los beneficiarios y clientes.	
Tipo de Proceso: ESTRATÉGICOS		Alcance: Inicia con la creación de estrategias comerciales y de marketing para el logro de la vinculación a cada uno de nuestros programas, y finaliza con el ingreso del recurso o cliente a la organización.	
PROVEEDOR	Planear	Hacer	Verificar
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos. Gestión financiera. Prensa, Radio y Televisión. Clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar necesidades del entorno por áreas estratégicas. Diseñar el programa de promoción de servicio. Identificar disponibilidad de recursos Identificar el público objetivo para cada programa. Planear agenda de visitas y acompañamiento comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de instrumentos de investigación. Presentación de resultados de investigación. Ejecución del programa de promoción de servicio. Actualizar las base de datos que maneja el proceso. Suministrar información y orientación a la comunidad. Ejecución de eventos implementados en cada generador de ingreso. Implementación de actividades de merchandising externo e interno en redes y medios impresos. Administración de páginas web y redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. Identificar y registrar los productos y servicios no conforme. Realizar seguimiento y medición al proceso. Seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora. Realizar telemercadeo de seguimiento a clientes efectivos y prospectos. Visita constante a clientes, beneficiarios y empresas del mercado objetivo. Verificar contenidos de piezas, página web, información periodística, protocolo y eventos.
INSUMOS	ACTUAR		
<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos Estratégico Información de clientes. Solicitud de promoción de servicios. Sistema de información. Planes. Recursos Económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Formular e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora del proceso. Revisar las actividades desarrolladas generar las estrategias encaminadas al cumplimiento del Plan de mercadeo y comunicaciones. Generar y documentar acciones tendientes a incrementar el número de preinscritos. 		
CLIENTE		PRODUCTOS	
Todos los procesos.		<ul style="list-style-type: none"> Base de datos actualizada. Programa de promoción de servicios. Satisfacción del cliente. Productos y servicios no conformes. Plan de mejora del proceso. 	
DOCUMENTOS			
REGISTROS			
RESPONSABLE			
Coordinado de mercadeo			
PROCESOS DE SOPORTE			
Los demás procesos estratégicos.			
MEDICIÓN			
Manual de indicadores			

Anexo D. Caracterización de la Gestión Financiera

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN FINANCIERA
F-FIN-015
V0



GESTION FINANCIERA			
Nombre del Proceso: GESTION FINANCIERA	Objetivo: Llevar a cabo la gestión del recurso financiero de la Fundación Albeiro Vargas & Angeles Custodios, mediante actividades de cobro y recaudo de ingresos, administración presupuestal, pagos de compromisos y procesamiento de información contable, para contribuir a la financiación de los planes, programas y proyectos incluidos en el plan de acción de la Fundación.		
Tipo de Proceso: ESTRATÉGICOS	Alcance: Aplica para toda la información contable y financiera de la organización.		
PROVEEDOR	MATRIZ PHVA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos. ▪ Recursos físicos. ▪ Entidades aportantes. ▪ Gestión Directiva 	Planear	Hacer	Verificar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos económicos. ▪ Solicitud de disponibilidad. ▪ Extracto de cuenta. ▪ Planes organizacionales e informes de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Organización de las cuentas para el pago. Traslado oportuno de fondos para cumplir los compromisos. Diseñar el presupuesto anual de la Fundación. Análisis del comportamiento histórico de los ingresos y gastos frente del presupuesto. Desarrollar el cronograma anual financiero Organizar y gestionar el cobro de los clientes de Casa Mayor y de los auxilios de manutención 	<ul style="list-style-type: none"> Pago a proveedores Gestión de la Nómina Elaborar asientos contables, informes de tesorería e informes para los entes de control e institucionales. Elaborar la conciliación de las cuentas de balance Elaboración de archivo plano para pagos vía internet. Resolver inquietudes a los familiares. Realizar registro y control de pagos de mensualidades en el respectivo formato. Realizar gestión de cobro telefónico para el recaudo de la cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión Informes trimestrales de ejecución de ingresos y egresos de la Fundación. Calcular y analizar los índices de gestión. Análisis del registro contable con el código correspondiente. Confrontar libro auxiliar de cuentas con el saldo de balance. Confrontar extractos y libros auxiliares de la entidad. Confrontación de los pagos efectuados a través de la firma digital con los informes suministrados por el banco. Revisión de la autenticidad de las consignaciones a través de los extractos bancarios.
ACTUAR	CLIENTE		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones cuando no tenga la disponibilidad de fondos. ▪ Acciones cuando se haya incumplido un compromiso. ▪ Realiza ajustes a las respectivas conciliaciones bancarias y a las demás cuentas del balance. ▪ Crear códigos contables actualizados a los registros contables. ▪ Ajustar la nómina. ▪ Ajustes presupuestales 		
INSUMOS	PRODUCTOS		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desembolso de los recursos y sus soportes. ▪ Informe de pagos a realizar. ▪ Informes financieros y contables. ▪ Paz y salvo. 		
DOCUMENTOS	REGISTROS		
	<p>RESPONSABLE</p> <p>Director financiero.</p> <p>PROCESOS DE SOPORTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos <p>MEDICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan detallado de trabajo ▪ Tablero Balanceado de Gestión 		

Anexo E. Matriz de Indicadores de la Gestión Directiva.

MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN
F-DIR-008
V0

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
GESTIÓN DIRECTIVA	Eficacia	Evaluación del desempeño (Cumplimiento del plan de desarrollo)	(# de compromisos cumplidos eficaz y oportunamente / # de compromisos planeados)*100	100%	Trimestral	Director de FAVAC
	Eficiencia	Nivel de cumplimiento de la asignación de recurso para SG	(Recursos asignados para SG / Recursos programados para SG)*100	90%	Semestral	Director de FAVAC
	Eficacia	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	(Metas cumplidas asociadas a los objetivos de calidad / Metas planeadas asociadas a los objetivos de calidad)*100	95%	Trimestral	Director de FAVAC
	Eficacia	Metas alcanzadas	(# de metas alcanzadas en el periodo / # de metas planeadas en el periodo)*100	95%	Trimestral	Director de FAVAC
	Efectividad	Nivel de retiros de los programas ofrecidos en FAVAC	(Sumatoria de retiros de los programas / Total adultos mayores en programas)*100	80%	Mensual	Director de FAVAC
	Eficacia	Seguimiento en el reporte Compromiso-Comité Directivo	(Compromisos reportados / Compromisos asignados)*100	100%	Trimestral	Director de FAVAC
	Eficacia	Nivel de cumplimiento de objetivos	(# de objetivos del proceso cumplidos / Total objetivos del proceso)*100	100%	Trimestral	Director de FAVAC
	Eficacia	Nivel de satisfacción del Familiar responsable	(# de Familiares responsables satisfechos / Total familiares responsables encuestados)*100	90%	Semestral	Director de FAVAC
	Eficacia	% de cumplimiento del Programa de Auditoría	(# de actividades realizadas / # de actividades programadas dentro del cronograma)*100	90%	Anual	Director de FAVAC
	Efectividad	Impacto de las Recomendaciones Realizadas en la Auditoría	(# de recomendaciones acatadas / Total de recomendaciones realizadas)*100	50%	Semestral	Director de FAVAC
	Eficacia	% de quejas y reclamos atendidas	(# de quejas y reclamos atendidos oportunamente / Total de quejas y reclamos recibidos)*100	80%	Trimestral	Director de FAVAC
	Eficacia	Nivel de implementación de estrategias	(# de acciones implementadas / # de acciones propuestas en la estrategia)*100	95%	Anual	Director de FAVAC

Anexo F. Listado maestro de documento (Procedimiento).

 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS F-DMP-000									
ITEM	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE	FECHA DE REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	ESTADO
GESTIÓN DIRECTIVA									
1	P-DIR-001	Revisión por la Dirección	Gestión Directiva	23-nov-17	Dirección	23-nov-17	000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
2	P-DIR-002	Direccionamiento Estratégico	Gestión Directiva	28-nov-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
3	P-DIR-003	Construcción de la Matriz DOFA	Gestión Directiva	28-nov-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
4	P-DIR-004	Identificación de las Partes Interesadas	Gestión Directiva	05-dic-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
5	P-DIR-005	Paneación Anual	Gestión Directiva	28-nov-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
6	P-DIR-006	Gestión de Cambio	Gestión Directiva		Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
7	P-DIR-007	Control de Servicios No Conformes	Gestión Directiva		Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
8	P-DIR-008	Atención de quejas, reclamos y sugerencias	Gestión Directiva		Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
9	P-DIR-009	Control de Documentos y Registros	Gestión Directiva		Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
10	P-DIR-010	Diseño, seguimiento y análisis de indicadores	Gestión Directiva		Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
GESTIÓN DE PROYECTOS									
1	P-PRO-001	Formulación y Seguimiento de Proyectos	Gestión de Proyectos	12-oct	Coordinación de Proyectos		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
2	P-PRO-002	Cierre de Proyecto	Gestión de Proyectos	12-oct	Coordinación de Proyectos		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
3	P-PRO-003	Gestión de Proyecto	Gestión de Proyectos	12-oct	Coordinación de Proyectos		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
4	P-PRO-004	Elaboración de Presupuesto	Gestión de Proyectos	12-oct	Coordinación de Proyectos		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
GESTIÓN DE MERCADERO									

Anexo G. Listado maestro de documento (Formato).

 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS F-DMP-000									
ITEM	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE	FECHA DE REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	ESTADO
GESTIÓN DIRECTIVA									
1	F-DIR-001	Matriz de Identificación de Partes Interesadas	Gestión Directiva	28-nov-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
2	F-DIR-002	Acta de Reunión de Gestión del Cambio	Gestión Directiva	18-oct-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
3	F-DIR-003	Acciones Correctivas, Preventivas o Mejora	Gestión Directiva	18-nov-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
4	F-DIR-004	Reporte de Servicios No Conforme	Gestión Directiva		Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
5	F-DIR-005	Base de datos de Quejas, Reclamo y Sugerencias	Gestión Directiva	28-nov-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
6	F-DIR-006	Matriz DOFA	Gestión Directiva	28-nov-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
7	F-DIR-007	Quejas, Reclamos y Sugerencias	Gestión Directiva		Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
8	F-DIR-008	Matriz de Indicadores de Gestión	Gestión Directiva	15-dic-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
9	F-DIR-009	Seguimiento de planes de Mejoramiento	Gestión Directiva		Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
10	F-DIR-010	Listado Maestro de Documentación	Gestión Directiva	15-dic-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
11	F-DIR-011	Caracterización de la Gestión Directiva	Gestión Directiva	01-ago-17	Dirección		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
GESTIÓN DE PROYECTOS									
1	F-PRO-001	Elaboración de Propuesta de Proyecto	Gestión de Proyectos	12-oct	Luisa (Coordinadora de Proyectos)		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
2	F-PRO-002	Avance del Proyecto	Gestión de Proyectos	12-oct	Luisa		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
3	F-PRO-003	Registro de Cambios	Gestión de Proyectos	12-oct	Luisa		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
4	F-PRO-004	Registro de Incidentes	Gestión de Proyectos	12-oct	Luisa		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
5	F-PRO-005	Informe de Cierre de Proyectos	Gestión de Proyectos	12-oct	Luisa		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
6	F-PRO-006	Acta de Seguimiento del Proyecto	Gestión de Proyectos	12-oct	Luisa		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
7	F-PRO-007	Acta de Entrega y Recibo del Proyecto	Gestión de Proyectos	12-oct	Luisa		000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	

Anexo H. Listado maestro de documento (Instructivo).

 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS F-DIR-010 10									
ITEM	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE	FECHA DE REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	ESTADO
GESTIÓN DIRECTIVA									
1	I-DIR-001	Elaboración Políticas	Gestión Directiva				000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
GESTIÓN DE PROYECTOS									
1	I-PRO-001	Elaboración de Informes Trimestral	Gestión de Proyectos				000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
GESTIÓN DE MERCADERO									
1	I-MDO-001	Visitas Recibidas en la Institución	Gestión de Mercadeo				000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
2	I-MDO-002	Recepción de Llamadas	Gestión de Mercadeo				000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
3	I-MDO-003	Venta de Servicios	Gestión de Mercadeo				000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
4	I-MDO-004	Valoración a Domicilio	Gestión de Mercadeo				000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
5	I-MDO-005	Registro de Visita a Profesionales de la Salud	Gestión de Mercadeo				000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	
6	I-MDO-006	Servicio de Transporte para Funcionarios	Gestión de Mercadeo						
7	I-MDO-007	Servicio de Transporte para Residentes	Gestión de Mercadeo						
GESTIÓN FINANCIERA									
1	I-FIN-001	Manejo de Caja Menor	Gestión Financiera				000	Subdirectora Administrativa de FAVAC	

Página 1

Ir a Configuración de WC para activar WII

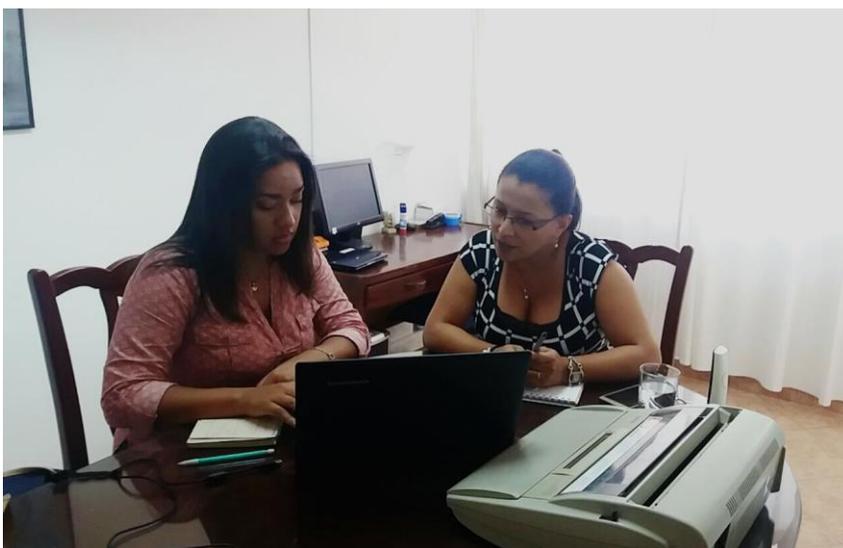
Anexo I. Encuentro con la Gestión Directiva.



Anexo J. Encuentro de la Gestora de Proyecto.



Anexo K. Encuentro con la Gestora Financiera.



Anexo L. Encuentro con los Gestores de Mercadeo.



DOCUMENTOS DE LA GESTIÓN DIRECTIVA

Anexo M. Matriz de Identificación de Partes Interesadas.

Departamento		Responsable		Proceso			
PARTES INTERESADAS	Interna	Externa	REQUISITOS NECESIDAD EXPECTATIVA	Cuadrante 1 + Imp / + Inf	Cuadrante 2 + Imp / - Inf	Cuadrante 3 - Imp / + Inf	Cuadrante 4 - Imp / - Inf

Página 1

TABLA DE IMPORTANCIA - INFLUENCIA DE LAS PARTES INTERESADAS				
		INFLUENCIA		METODOLOGIA
		MAYOR	MENOR	
IMPORTANCIA	MAYOR	Cuadrante 1	Cuadrante 2	Cuadrante 1 <i>Mayor importancia - Mayor influencia, requisitos, necesidades y/o expectativas que deben ser cumplidas y estrechamente vigiladas.</i>
				Cuadrante 2 <i>Mayor importancia - Menor influencia, requisitos, necesidades y/o expectativas sobre los cuales realizan un esfuerzo especial para su cumplimiento y garantiza la satisfacción de las partes interesadas.</i>
	MENOR	Cuadrante 3	Cuadrante 4	Cuadrante 3 <i>Menor importancia - Mayor influencia, requisitos, necesidades y/o expectativas que no son el objetivo pero en algún momento pueden representar oposición, se recomienda seguimiento para evitar conflicto.</i>
				Cuadrante 4 <i>Menor importancia - Menor influencia, requisitos, necesidades y/o expectativas que no requieren estrategias ni seguimiento puntual, sólo monitorear en caso de cambiar de cuadrante.</i>

Anexo N. Acta de Gestión de Cambio

OBJETIVOS		INDICADOR		ALCANCE	

4. PLAN DE ACCIÓN		
ACTIVIDADES	FECHA DE PROGRAMACIÓN	RESPONSABLE

5. RECURSOS				
TIPO	DETALLE	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	COSTOS

6. SEGUIMIENTO		
FECHA	OBSERVACIONES DEL DESARROLLO	RESPONSABLE

PROBLEMAS Y RIESGOS DETECTADOS		ACCIONES A TOMAR	

7. OBSERVACIONES	

Página 1

Anexo O. Acciones correctivas, preventivas y mejoras.

Fecha de Solicitud		Día	Mes	Año	Tipo de Acción (Marcar con una X)	Acción Correctiva	Acción Preventiva	Acción de Mejora	
NOMBRE Y CARGO DE QUIEN REPORTA					PROCESO (S) INCOLUCRADO (S)				
FUENTE QUE ORIGINA LA ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O MEJORA (Marcar con una X)									
Auditoría Interna de Calidad o de Gestión	Mapa de Riesgos	Producto y/o servicio no conforme	Indicadores de Gestión del procesos	Incumplimiento de documentos	Acciones propuestas en reunión, comité, consejos	Quejas, reclamos o Sugerencias	Revisión por la dirección	Encuesta de Satisfacción	Otras fuentes cual?:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA									
ANÁLISIS DE LA CAUSA <small>(Causa o causas por la que se presenta la no conformidad real, o se detecta una no conformidad potencial u oportunidad de mejoras)</small>									
No.	CAUSA	SUB CAUSA (POR QUE?)	CLASIFICACION DE LAS CAUSAS <small>(clasifique por cada causa)</small>						
1			Incumplimiento de un método o procedimiento						
			Método inexistente						
			Planeación inadecuada						
2			Falta de recursos económicos						
			Falta de recursos técnicos o tecnológicos						
			Falta de recursos físicos (instalaciones)						
3			Falta de insumos o suministros						
			Falta de talento humano						
			Falta de entrenamiento						
4			Dificultades en el clima Org.						
			Dificultades en la gobernabilidad						
			Otra:						
ANÁLISIS DE LA CAUSA <small>(Causa o causas por la que se presenta la no conformidad real, o se detecta una no conformidad potencial u oportunidad de mejoras)</small>									
No.	CAUSA	SUB CAUSA (POR QUE?)	CLASIFICACION DE LAS CAUSAS <small>(clasifique por cada causa)</small>						
1			Incumplimiento de un método o procedimiento						
			Método inexistente						
			Planeación inadecuada						
2			Falta de recursos económicos						
			Falta de recursos técnicos o tecnológicos						
			Falta de recursos físicos (instalaciones)						
3			Falta de insumos o suministros						
			Falta de talento humano						
			Falta de entrenamiento						
4			Dificultades en el clima Org.						
			Dificultades en la gobernabilidad						
			Otra:						
PLAN DE ACCIÓN <small>(Escribir las acciones que permitirán eliminar las causas reales o potencializadas o desarrollar la oportunidad de mejoras)</small>									
No.	ACCIONES		RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN				
1									
2									
3									
4									
5									
6									

Anexo P. Elaboración de Políticas. (Instructivo)



ELABORACION DE POLITICAS

I-DIR-001
V0

1. OBJETIVO

Establecer el marco estratégico de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, en lo referente a temas específicos y de aplicabilidad general, tales como: la calidad del servicio prestado, lineamiento en salud y seguridad en el trabajo, ambiente entre otros.

2. ALCANCE

La definición de una política parte desde el análisis de las metas organizacionales, las necesidades de las partes interesadas y los requerimientos legislativos, su emisión, comunicación y seguimiento periódico que asegure su adecuación permanente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Grupo de Interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene relación con la organización y que se ve afectada por las decisiones que allí se tomen.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.
- **Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita o explícita.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- P-DIR-006 Contexto de la organización

5. RESPONSABLE Y APOYOS

El responsable de la ejecución y garantizar el cumplimiento del presente instructivo es el Director de la Fundación, este cuenta con el apoyo de la Directora Administrativa y el Comité Directivo.

6. CONDICIONES GENERALES

Tener definida una política adecuada es esencial para el buen funcionamiento de las organizaciones, ya sea tanto porque alinea y marca las pautas para todos sus directivos y empleados, como porque es un documento exigido al implantar numerosas normas como la ISO9001 (Calidad), la ISO14001 (Medio ambiente) y OHSAS18001 (Seguridad y salud). Es por ello, que en este instructivo se a explicar detalladamente todo lo que se necesita saber para entender y crear una política de empresa.



ELABORACION DE POLITICAS

I-DIR-001
V0

La construcción de la política de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, se aborda teniendo como base las directrices y reglas básicas acerca del comportamiento que se espera de los empleados, y fija las bases de cómo se desarrollarán los documentos de la Fundación.

Una vez creada la política, ésta debe quedar documentada y ser incluida en el Manual de Calidad. Además, debe ser distribuida y conocida por los empleados, debe ser implementada y servir como punto de partida a la hora de redactar el resto de documentos de la compañía.

7. DESARROLLO / ETAPAS

7.1 Elaboración de Políticas.

Nº	Descripción de la Actividad	Responsable
1.	Establecimiento de requisitos de entrada, exigencias normativas para la definición de la política. Y se involucra las necesidades de las partes interesadas.	Director Comité Directivo
2.	Análisis de las directrices organizacionales establecidas en la Fundación.	Director Comité Directivo
3.	Redacción de modelo de política.	Comité Directivo Director Administrativo
4.	Revisión de la propuesta por parte de los involucrados.	Partes Involucradas
5.	Ajustar la propuesta presentada, si es necesaria.	Comité Directivo Director Administrativo
6.	Generar acta de aprobación de la política	Comité Directivo Director Administrativo
7.	Tomando las directrices de la política, generar los objetivos que demuestren su cumplimiento.	Comité Directivo Director Administrativo
8.	Revisión de la propuesta por parte de los involucrados (validación).	Partes Involucradas
9.	Ajustar la propuesta presentada.	Partes Involucradas
10.	Establecer el presupuesto requerido para la implementación de la política y los objetivos.	Director Comité Directivo
11.	Definir actividades para difundir la política y los objetivos una vez aprobados.	Director Comité Directivo
12.	Efectuar difusión de la política y objetivos.	Responsable de cada Proceso
13.	Despliegue e implementación de la política y los objetivos.	Responsable de cada Proceso
14.	Revisión periódica de la política, los objetivos y las actividades de difusión; análisis de resultados.	Comité Directivo
15.	Revisión y mejora del proceso.	Comité Directivo



ELABORACION DE POLITICAS
I-DIR-001
V0

8. RELACIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS

ACT Nº	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO Y MOTIVO	FECHA

Anexo Q. Identificación de las Partes Interesadas. (Procedimiento)



IDENTIFICACION DE PARTES INTERESADAS P-DIR-004 V0

1. OBJETIVO

Identificar los grupos de interés de la Fundación que se ven afectados con el desarrollo de las operaciones propias de la empresa y del sistema de gestión implementado.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable desde la identificación de las partes interesadas de la organización hasta la implementación de planes de acción que conlleven al cumplimiento de intereses colectivos derivados de la toma de decisiones, ejecución de acciones, implementación de políticas empresariales y aplicación de requisitos de índole legal y contractual.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Ciente:** Persona que accede a un producto o servicio.
- **Contratista:** Persona o empresa que es contratada para la realización de una labor específica en un lapso de tiempo establecido.
- **Competidor:** Persona natural o jurídica que desempeña un objeto social similar o igual al de la empresa.
- **Comprador:** Persona que adquiere un bien o servicio para su satisfacción.
- **Consumidor:** Individuo que demanda bienes o servicios proporcionados por un proveedor o productor de bienes para satisfacer sus necesidades.
- **Stakeholders:** Individuo o grupos de individuos que manejan intereses directos e indirectos con la organización y a quienes el desarrollo de sus actividades puede llegar a verse afectada la toma de decisiones de la misma. Y pueden afectar o pueden ser afectados por el logro de los propósitos de la organización.
- **Interés directo:** Son los principales beneficiarios o afectados del proyecto, proceso o programa a implementar.
- **Interés indirecto:** No son beneficiarios directos pero se verán afectados con el mismo.
- **Proveedor:** Persona o empresa encargada de abastecer a las industrias con sus artículos o servicios.
- **Usuario:** Persona que utiliza un tipo de bien o servicio para uso público o privado.

Página 1 de 5



IDENTIFICACION DE PARTES INTERESADAS P-DIR-004 V0

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- F-DIR-001 Matriz de Identificación de Partes Interesadas

5. RESPONSABLE Y APOYOS

El responsable de la ejecución y quien garantiza el cumplimiento del presente procedimiento en la Fundación es el Director de la misma, en apoyo del Comité Directivo.

6. CONDICIONES GENERALES

Este proceso consiste en realizar un análisis minucioso de las partes impactadas directa o indirectamente por la organización bien sean internos o externos a la misma, adicionalmente, estos se pueden encontrar en diversos niveles dentro de la Fundación al contar con características y atributos especiales.

En el siguiente cuadro se observan algunos intereses de las diferentes partes interesadas que se pueden presentar dentro de una organización:

6.1 Intereses de diferentes partes interesadas.

GRUPOS DE INTERÉS INTERNO		
Stakeholders	Interés del Stakeholder	Interés de la organización
Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisión ✓ Seguimiento ✓ Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategias ✓ Destinación de los recursos
Dirección	✓	✓
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estabilidad laboral ✓ Remuneración justa ✓ Crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empleabilidad ✓ Motivación ✓ Pagos justos
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de requisitos pactados 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de trabajos encargados

Página 2 de 5



IDENTIFICACION DE PARTES INTERESADAS

P-DIR-004
V0

GRUPOS DE INTERÉS VINCULADOS		
Stakeholders	Interés del Stakeholder	Interés de la Organización
Familia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza ✓ Participación
Adulto Mayor Huésped Residente Ángel Custodio Ángel Historia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad ✓ Entregas oportunas ✓ Cumplimiento de requisitos pactados 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buena imagen ✓ Permanencia ✓ Recordación
Benefactores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimientos ✓ Crecimiento personal 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo monetario o en especie ✓ Compromiso
Padrinos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción por ayudar al prójimo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresos monetarios y en especie. ✓ Compromiso ✓ Puntualidad
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantía de compra ✓ Pago oportuno ✓ Compromisos a plazos definidos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad ✓ Buenos precios ✓ Abastecimiento oportuno
Acreedor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de las obligaciones contraídas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obtener el beneficio contraer un crédito

GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS		
Stakeholders	Interés del Stakeholder	Interés de la Organización
Alcaldía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir normatividades, requerimientos y lineamientos definidos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar la imagen de la empresa ✓ Incrementar los niveles de competitividad
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto sobre los derechos humanos ✓ Vida digna Adulto Mayor ✓ Crear visión a los Angeles Custodios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo y solidaridad ✓ Respeto
Gremios y Asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Innovación ✓ Crecimiento ✓ Definición de estrategias conjuntas para el desarrollo del gremio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Beneficio para la compañía ✓ Incremento en niveles de competitividad ✓ Mejorar la imagen de la compañía.
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Precios justos ✓ Competencia justa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones favorables para competir

Página 3 de 5



IDENTIFICACION DE PARTES INTERESADAS
P-DIR-004 V0

6.2 Diagrama partes interesadas.



1. DESARROLLO / ETAPAS

7.1 Partes Interesadas

Nº	Descripción de las Actividades	Responsable
1.	Identificación de los Stakeholders: Para determinar los grupos de interés de la organización, se cuenta con el F-DIR-001 Matriz de Identificación de Partes Interesadas.	Comité Directivo

Página 4 de 5



IDENTIFICACION DE PARTES INTERESADAS

P-DIR-004
V0

	este, permite visualizar globalmente la participación y el nivel de impacto de los miembros involucrados en el desarrollo de las actividades.	
2.	Caracterización de las partes interesadas: Su finalidad es conocer información general de este grupo de interés y así conocer el nivel de impacto que este tiene con la organización.	Comité Directivo



IDENTIFICACION DE PARTES INTERESADAS

P-DIR-004
V0

	este, permite visualizar globalmente la participación y el nivel de impacto de los miembros involucrados en el desarrollo de las actividades.	
2.	Caracterización de las partes interesadas: Su finalidad es conocer información general de este grupo de interés y así conocer el nivel de impacto que este tiene con la organización.	Comité Directivo
3.	Analizar el grado de afectación de cada parte interesada: Conociendo el poder de cada una de las partes interesadas se procede a determinar de qué manera se verán afectados con cada uno de los ajustes y decisiones que se tomen en el desarrollo de los diferentes procesos, de forma tal que se busque el bienestar de todos los involucrados.	Comité Directivo
4.	Plan de acción: Definido el grado de impacto que se va a tener con cada parte interesada y la afectación de los mismos, se establece la necesidad de definir planes de acción para el mejoramiento mutuo.	Comité Directivo

2. RELACION DE CONTROL DE CAMBIOS

ACT Nº	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO Y MOTIVO	FECHA

A
I

Anexo R. Revisión por la Dirección.



REVISION POR LA DIRECCION P-DIR-001 V0

1. OBJETIVO

Este procedimiento describe la forma de operación del proceso de la revisión del Sistema de Gestión de la Fundación Albeiro Vargas & Angeles Custodios, con el fin de asegurar continuamente su convivencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la programación, análisis y verificación de los criterios e información para la revisión por parte de la dirección de todos los procesos y finaliza con la definición de planes de mejoramiento con base a las sugerencias, decisiones y conclusiones de la revisión.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Comité Directivo:** grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan la Fundación.
- **Revisión por la Dirección:** Examen cuidadoso del Sistema de Gestión y actividades, por parte del comité directivo.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Mejora continua:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos.

- **Plan de mejoramiento:** Conjunto de acciones tomadas para mejorar una situación y llevarla a un estado superior.
- **Conveniencia:** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y Políticas organizacionales.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para detectar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseada.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada.
- **SG:** Sistema de Gestión

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas
- Formato Acta Revisión por la Dirección

Página 1 de 3



REVISION POR LA DIRECCION P-DIR-001 V0

5. RESPONSABLE Y APOYOS

El responsable del control y la ejecución de este procedimiento, es el Director.

Los líderes de los procesos y el representante de la dirección (Subdirección administrativa) deben apoyar la gestión de la revisión por la dirección.

6. CONDICIONES GENERALES

Las revisiones por la dirección de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios están orientadas a evaluar, desde el punto de vista directivo, el Sistema de Gestión y establecer si se mantiene vigente y en funcionamiento o si es necesario hacer ajustes.

El Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión, debe suministrar los registros correspondientes o la información necesaria para la revisión, los cuales deben corresponder a los resultados de auditorías; retroalimentación de los usuarios; desempeño de los procesos y conformidad del servicio; estado de las acciones correctivas y preventivas; acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección; cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión y recomendaciones para la mejora.

La revisión debe tomar en cuenta los indicadores de gestión y todos los aspectos del Sistema de Gestión establecidos para establecer metas, acciones a seguir y plazos de ejecución, permite retroalimentar la planificación de FAVAC para mantener un proceso de mejoramiento continuo del sistema de gestión.

7. DEARROLLO / ETAPAS

7.1 Revisión por la Dirección.

Nº	Descripción de la Actividad	Responsable
1.	Programar revisión por la dirección. Programar y planear la revisión por la dirección una vez al año. Cuando se presenten situaciones que puedan afectar el desempeño del Sistema de Gestión, se deben programar revisiones extraordinarias.	Representante de la Dirección
2.	Solicitar información del SG: Solicitar mensualmente a líderes de los procesos, la información relacionada con el seguimiento al Sistema para la preparación del informe.	Representante de la Dirección
3.	Revisar información. Revisar que la información de cada uno de los informes y reportes sea clara y consistente. Preparar el informe para la revisión por la dirección, incluyendo la política y objetivos del sistema como uno de los temas a tratar.	Representante de la Dirección

Página 2 de 3



REVISION POR LA DIRECCION

F-DIR-001
V0

4.	Presentar informe de seguimiento del SG: Presentar, en reunión previamente convocada, el informe para la revisión por la dirección y analizar el estado actual del sistema de gestión.	Representante de la Dirección
5.	Elaborar plan de acción: Elaborar un plan de acción y en el caso que sea necesario levantar acciones correctivas y preventivas, como resultado del análisis realizado. Esto con el fin del mejoramiento y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.	Representante de la Dirección
6.	Hacer seguimiento al plan de acción: Verificar y hacer seguimiento al cumplimiento del Plan de acción y/o a las acciones correctivas y preventivas levantadas, de acuerdo al cronograma de las actividades planteadas.	Representante de la Dirección
7.	Evaluar las acciones ejecutadas: Evaluar la eficacia de las acciones realizadas y si es necesario implementar acciones.	Representante de la Dirección

8. RELACIONES DE CONTROL DE CAMBIOS

ACT Nº	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO Y MOTIVO	FECHA
--------	---	-------

A
Ir

DOCUMENTOS DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS.

Anexo S. Elaboración de propuesta de proyectos. (Formatos)



ELABORACION DE PROPUESTA DE PROYECTO
F-PRO-001
V0

Fecha (dd/mm/aaaa): _____

Responsable del Proyecto: _____

Fecha de revisión (dd/mm/aaaa): _____

Cargo del revisor de la propuesta de proyecto: _____

Título del Proyecto			
Nombre de la Institución:			
Objetivo General del Proyecto:			
Descripción del Proyecto:			
Duración del proyecto en meses			
Ubicación del proyecto:			
Fecha propuesta de inicio			
Fecha propuesta de finalización			

Presupuesto propuesto	\$	USD	€
Valor solicitado	\$	USD	€
Impacto del proyecto a la Fundación:			

Anexo T. Avance del proyecto.

 <div style="float: right;"> AVANCE DEL PROYECTO <small>F-PRO-002</small> <small>V0</small> </div>					
Fecha	Actividad	Descripción	Indicador	% Ejecución	Resultados
<div style="font-size: 48px; opacity: 0.5;">Página 1</div>					

Anexo U. Acta de Entrega y Recibo del Proyecto.

 <div style="float: right;"> ACTA DE ENTREGA Y RECIBO DEL PROYECTO <small>F-PRO-007</small> <small>V0</small> </div>	
<p>ACTA N°: _____ AÑO: _____</p> <p>Bucaramanga, (DD/MM/AAAA)</p> <p>REF: Cierre y aprobación del Proyecto</p> <p>En común acuerdo con los funcionarios de la UNIDAD GESTORA DE PROYECTOS de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, se levanta el acta de entrega definitiva y recibo a satisfacción del proyecto (NOMBRE DEL PROYECTO).</p> <p>Luego de la culminación del Proyecto, presentado al COMITÉ DIRECTIVO y considerando la aprobación, entrega y recibo del proyecto a cargo de las partes constituyentes, se considerando que se han cumplido los requerimientos y criterios de aceptación solicitados.</p> <p>En constancia se firma en BUCARAMANGA, el DD de MM de AAAA.</p> <p>Quienes aprueban</p>	
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 5px;"></div> <small>FIRMA:</small> <small>NOMBRE DESARROLLADOR</small> <small>CARGO</small>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 5px;"></div> <small>FIRMA:</small> <small>NOMBRE DIRECTOR</small> <small>CARGO</small>

Anexo V. Formulación y Seguimiento del Proyecto. (Procedimiento)



FORMULACION Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS P-PRO-001 V0

1. OBJETIVO

Establecer las fases secuenciales para realizar la formulación de proyectos a la Fundación Albeiro Vargas & Angeles Custodios; como políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para orientar y apoyar el proceso de formulación, registro, seguimiento, evaluación y control de los proyectos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la identificación, formulación y viabilización técnica de los proyectos de la Fundación Albeiro Vargas & Angeles Custodios.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proyectos:** es el conjunto de actividades concretas, interrelacionadas y coordinadas entre sí, que se realizan con el fin de producir determinados bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades o resolver problemas.
- **Formulación de Proyectos:** hace referencia al diligenciamiento del formulario o formato del documento destinado a ser entregado a la autoridad u organismo de control, dado que la formulación contiene, además de la información central del proyecto en sí, un detalle de las metas en tiempo y espacio, objetivos, presupuesto (si se prevé otorgar recursos económicos), etc.
La formulación es la etapa centrada en el diseño de las distintas opciones del proyecto, lo que significa sistematizar, un conjunto de posibilidades técnicamente viables, para alcanzar los objetivos y solucionar el problema que motivó su inicio.
- **Viabilidad Técnica:** determinar si es posible llevar a cabo satisfactoriamente y en condiciones de seguridad con la tecnología disponible, verificando factores diversos como resistencia estructural, durabilidad, operatividad, implicaciones energéticas y mecanismos de control, según el campo del que se trate.
- **Formulador:** este rol se ha diseñado expresamente para el responsable o gerente del proyecto, debido a que es quien conoce específicamente las variables de formulación y ejecución del proyecto.
- **Control de proyectos:** tiene como objetivo principal el mantener el proyecto alineado con sus objetivos. Además permite, a partir de la comparación entre valores planificados e incurridos, evaluar la actuación o ejecución pasada en cualquier instante de la vida del proyecto, y analizar tendencias futuras que permitan estimar los costos y plazos de finalización del proyecto.
- **Supeditados:** se refiere al acto de lograr la subordinación, que tiene el proyecto con la entidad financiera o apoya el proyecto.

Página 1 de 4



FORMULACION Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS P-PRO-001 V0

- **Cotización:** documento de carácter informativo, que establece el precio de un bien o servicio, generalmente empleado para gestionar las negociaciones de compra, así como para consideraciones de carácter presupuestario.
- **Presupuesto:** cantidad de dinero que se estima que será necesario para hacer frente a los gastos.
- **Plan de trabajo:** es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo. Y establece un cronograma, designa a los responsables, define objetivos, metas e indicadores.

4. DOCUMENTACION APLICABLE

- F-GCM-001 Solicitud de Cotización
- F-GCM-004 Reevaluación de proveedores

5. RESPONSABLE Y APOYO

El responsable de ejecutar y supervisar el cumplimiento del presente procedimiento es la Coordinación de Proyectos.

6. CONDICIONES GENERALES

La formulación de proyectos de la Fundación Albeiro Vargas & Angeles Custodios debe estar supeditada a las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo de esta, con el fin de garantizar la viabilidad, es decir, el proyecto debe ser factible de realizar, de acuerdo con el tiempo de preparación del formulador, metas propuestas, y teniendo en cuenta la capacidad de administración, ejecución y los recursos financieros a los cuales es posible acceder.

La coordinación de proyecto tiene la responsabilidad de liderar el planteamiento y ejecución eficiente del proyecto, realiza informes con la lista de cotizaciones (cuenta con el apoyo de la gestión de compras) de los materiales que se utilizarán para la realización del proyecto, estas gestiones se realizan con los proveedores con que cuenta la Fundación.

Al momento de tener lista la propuesta del proyecto, el líder del mismo, realiza una reunión con los diferentes coordinadores de áreas o dependencia según se requiera.

La Fundación recibe donaciones en efectivo y en especie, estas ayudan a la realización y finalización de los proyectos. El líder de compras es el encargado de gestionar las donaciones, para los materiales que requiera el proyecto.

7. DESARROLLO / ETAPAS

7.1. Formulación y seguimiento de proyectos

No.	Descripción de la Actividad	Responsable
1.	Lo primero que se debe hacer en una formulación y ejecución de proyectos es:	Coordinación de proyectos



FORMULACION Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS
P-PRO-001
V0

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades de crear un proyecto que ayude al buen funcionamiento de la Fundación y busque el bienestar de sus funcionarios. • A partir de diagnóstico recolectar la suficiente información, que ayude a identificar el problema principal. 	
2.	Formular el proyecto: Se debe definir el proyecto con base en el problema a solucionar, los objetivos, el plan financiero, presupuesto, las metas y el valor agregado, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Fundación.	Coordinación de proyectos
3.	Enviar el documento de formulación de proyecto al Director, Director Financiera y subdirectora administrativa (Comité Directivo), para su revisión y si surgen modificaciones hacer los respectivos ajustes.	Coordinación de proyectos
4.	Definir plan de trabajo para la formulación del proyecto y hoja de seguimiento al cumplimiento del cronograma.	Coordinación de proyectos
5.	Ajustar el proyecto: Modificar el proyecto de acuerdo a las sugerencias realizadas por el comité Directivo.	Coordinación de proyectos
6.	Aprobar proyecto: Revisado y aprobado por el Director, se presente ante los funcionarios de la Fundación para dar la validación.	Funcionarios de la Fundación
7.	Presentar proyecto ante entidades: El proyecto es presentado ante las Entidades pertinentes para la búsqueda del capital del proyecto.	Director
8.	Ejecución del Proyecto: Una vez aprobada la financiación, se da inicio a la ejecución del proyecto según lo planeado en este.	Coordinación de proyectos
9.	Seguimiento de proyecto: La coordinación de proyectos será la encargada de realizar el seguimiento.	Coordinación de proyectos

10.	Informe final: Se elabora un informe final del proyecto el cual será presentado al Director, Dirección Financiero y subdirección administrativa para su aprobación y luego será presentado ante el comité para informar logros y dificultades durante la ejecución del proyecto.	Coordinación de proyectos
11.	Cierre de proyecto: Se hará el cierre efectivo del proyecto cuando se haga la respectiva F-PRO-006 acta de cierre aprobado por los involucrados y se realice la encuesta de satisfacción del cliente.	Coordinación de proyectos

Página 3 de 4



FORMULACION Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS
P-PRO-001
V0

8. RELACION CDE CONTROL DE CAMBIOS

ACT N°	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO Y MOTIVO	FECHA

Anexo W. Cierre de Proyecto.



CIERRE DE PROYECTOS
P-PRO-002
V0

1. OBJETIVO

Establecer las actividades de cierre del proyecto en ejecución de acuerdo al plan de Gestión de Proyecto con el que cuenta la Fundación Albeiro Vargas & Angeles Custodios.

2. ALCANCE

Inicia con la preparación de los lineamientos del cierre del proyecto y termina con la aprobación de los resultados y el cierre técnico, financiero, legal y administrativo del proyecto.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Cierre de Proyectos:** consiste en la fase final dentro del proceso de gestión de un proyecto. El cual, no solo abarca la finalización de la totalidad del proyecto, sino también aquellas etapas intermedias que integran todo el proyecto.
- **Documentación:** conjunto de documentos con que se aprueba o acredita el proyecto.
- **Cronograma:** es una representación gráfica y ordenada de las actividades se llevarán a cabo en un tiempo estipulado y bajo unas condiciones que garanticen la optimización del tiempo. Los cronogramas son herramientas básicas de organización en un proyecto, en la realización de una serie pasos para la culminación de tarea.
- **Entidades financiadoras:** son organizaciones y/o personas que promueven el bienestar y desarrollo de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, ofreciendo oportunidades que permitan modificar esta realidad social.
- **Acta de reunión:** es el documento escrito que registra los temas tratados y los acuerdos adoptados en una determinada reunión, con la finalidad de certificar lo acontecido y dar validez a lo acordado.

4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

A

5. RESPONSABLE Y APOYO
El responsable de liderar y supervisar el siguiente procedimiento es la Coordinación de Proyectos.

6. CONDICIONES GENERALES
A través del proceso del Cierre de Proyectos de la Fundación, se establece un conjunto de acciones que conducen a finalizar y revisar la documentación generada durante su ejecución, para garantizar que se ha cumplido con todas las actividades y se han obtenido los resultados esperados (obras, servicios, productos).

En ese contexto, la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, por intermedio la Dirección y Coordinación de Proyectos, debe asegurarse de que el proyecto se

Página 1 de 3



CIERRE DE PROYECTOS
P-PRO-002
V0

ejecute dentro del presupuesto y en los plazos establecidos, conforme a las especificaciones determinadas en el estudio de preinversión.

La finalización de la realización de un proyecto (obras, servicios, productos) depende de los recursos con los que cuenta la Fundación y los que han sido donados (efectivo o en especie); dado el caso que se acaben dichos recursos sin haberse terminado el proyecto, este queda a la espera de reunir recursos de entidades financiadoras.

7. DESARROLLO / ETAPAS

7.1 Cierre de proyectos.

No.	Descripción de la Actividad	Responsable
1.	Control de Resultados: El comité Directivo, con apoyo de la Coordinación de Proyectos, deberá controlar y comprobar que se han cubierto todos los resultados asociados al proyecto, antes de dar por finalizado el mismo. Una vez asegurado que se cumplen con los objetivos, cronograma y los criterios de calidad acordados al inicio del proyecto y asociados a los resultados, el comité directivo le comunica a la Coordinación de Proyectos que se puede proceder al cierre del mismo.	Coordinación de Proyectos Comité Dirección
2.	Elaboración de cierre de proyectos: La coordinación de Proyectos de la Fundación, realizará un informe de resultados y cierre de proyecto. De la misma forma, esta persona deberá elaborar una agenda de la reunión de cierre.	Coordinación de Proyectos
3.	Envío de la convocatoria de la reunión de cierre de proyecto: El gestor de proyectos, enviará por vía mail a los diferentes miembros del comité Directivo la convocatoria para la celebración de la reunión de cierre de proyecto, en la que adjuntará el informe de cierre de proyecto y la agenda de la reunión correspondiente.	Coordinación de Proyectos
4.	Reunión de cierre de proyecto: El objetivo de esta reunión es consensuar el cierre formal del proyecto por todos los miembros del comité Directivo. En esta, se tratan los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> • Evolución y desarrollo del proyecto. • Resultados obtenidos. • Experiencias de éxito obtenidas para ser reutilizadas en futuros proyectos y hacer uso de conocimientos ya aplicados. 	Comité Directivo

Página 2 de 3

A

	<ul style="list-style-type: none"> Experiencias negativas obtenidas para evitar cometerlas en próximos proyectos y que sirvan de lesiones aprendidas. Obstáculos encontrados y forma de superarlos. Aprobación del Informe de Cierre. 	
5.	Elaboración del acta de reunión de cierre: La Coordinación de Proyecto elaborará el Acta de la Reunión celebrada F-PRO.006, en la que reflejarán todos los temas tratados en la reunión, con la finalidad de un análisis posterior de los resultados del proyecto.	Coordinación de Proyectos
6.	Envío del Acta de Reunión de cierre: El Acta de Reunión de cierre se deberá aprobar de forma explícita por todos los asistentes a la reunión de seguimiento (Comité Directivo). Para ello, la coordinación de Proyecto les remitirá el Acta de Reunión de cierre.	Coordinación de Proyectos
7.	Revisión y validación del Acta de Reunión de cierre: Los miembros del Comité Directivo remitirán a la Coordinación de Proyecto las modificaciones y comentarios que consideren necesarios incorporar al Acta de Reunión de cierre.	Coordinación de Proyectos
8.	Gestión de resultados: Al finalizar el proyecto, el Director deberá evaluar los resultados obtenidos, controlando la calidad de los productos obtenidos y midiendo el grado de satisfacción de los usuarios. Los resultados obtenidos de los temas tratados en la reunión de cierre del proyecto deben quedar reflejados en el documento Informe de Resultados y Cierre de Proyecto.	Director
9.	Liberación de recursos: Una vez finalizado el proyecto, la Coordinación de Proyecto junto con el área financiera y el visto bueno de la revisoría fiscal certifican que los recursos fueron utilizados para objeto del proyecto.	Coordinación de Proyectos

8. RELACIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS

ACT N°	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO Y MOTIVO	FECHA

A
Ir

Anexo X. Gestión de Proyectos.



GESTIÓN DE PROYECTO

F-PRO-003
V0

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y operaciones a seguir para el desarrollo de los proyectos que se realicen en la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios, con la máxima calidad y optimizando los recursos disponibles, velando por la satisfacción de los usuarios y funcionarios de la misma.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de necesidades empresariales y de posibles fuentes de financiación, y finaliza con el seguimiento y la medición de los resultados esperados de acuerdo con el alcance de cada proyecto.

3. TÉRMINO Y DEFINICIONES

- **Gestión de Proyecto:** Es la planificación, organización, seguimiento y control de todos los aspectos de un proyecto, así como la motivación de todos aquellos implicados en el mismo, para alcanzar los objetivos del proyecto de una forma segura y satisfaciendo las especificaciones definidas de plazo, coste y rendimiento/desempeño. Ello también incluye el conjunto de tareas de liderazgo, organización y dirección técnica del proyecto, necesarias para su correcto desarrollo.
- **Actividad:** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado).
- **Proyecto:** Conjunto de actividades por realizar en un tiempo determinado con una combinación de recursos físicos, financieros y talento humano orientados en alcanzar un determinado objetivo.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- F-PRO-010 Seguimiento / Avance
- F-PRO-011 Cumplimiento de objetivos planteados

Ac

5. RESPONSABLES Y APOYOS

El responsable de ejecutar y supervisar el cumplimiento del presente procedimiento es el líder del proceso de la Gestión de proyectos (Coordinador de Proyectos), apoyado por el comité Directivo.

6. CONDICIONES GENERALES

Las actividades que se describen en este documento son parte integral del proceso para la Gestión de Proyectos, las mismas están compuestas por una serie de operaciones de acuerdo a las fases o estado en que se encuentre el proyecto, al mismo tiempo estas operaciones contarán con formatos que deberán ser utilizados para gestionar, controlar o como herramienta para la medición de riesgo del proyecto; por lo anterior, será requisito cumplir con este procedimiento.

Página 1 de 3



GESTION DE PROYECTO
P-PRO-003
V0

7. DESARROLLO / ETAPAS

7.1 Gestión de Proyectos

Nº	Descripción de las Actividades	Responsable
1.	Inicio del proyecto: Se detectan las necesidades específicas de la Fundación.	Coordinación de Proyectos
2.	Elaboración de la propuesta.	Coordinación de Proyectos
	Enviar la propuesta de las necesidades identificadas al Comité Directivo, para su revisión inicial.	Coordinadora de Proyectos
3.	Estudio de la solicitud de proyecto.	Comité Directivo
4.	Aprobación definitiva de la propuesta del proyecto.	Comité Directivo

5.	Formulación el proyecto: Formular el proyecto de acuerdo con los términos y requerimientos hechos por el Comité Directivo, con base en las necesidades de la Fundación.	Coordinación de Proyectos
6.	Plan de trabajo: Realizar la planeación para la ejecución del proyecto.	Coordinación de Proyectos
7.	Gestionar ante las posibles entidades financiadoras la aprobación del proyecto.	Coordinación de Proyectos
8.	Aprobado el proyecto, seleccionar y evaluar el futuro personal que intervendrá en la ejecución del proyecto.	Coordinación de Proyectos
9.	Revisión y adecuación de la metodología.	Coordinación de Proyectos
10.	Desarrollo de actividades del proyecto.	Coordinación de Proyectos
11.	Informe de actividades: Con base al F-PRO-010 Seguimiento / Avance, se verifica el cumplimiento de los objetivos del proyecto.	Coordinación de Proyectos
12.	Analizar con periodicidad la coherencia de las actividades desarrolladas con la planificación del proyecto y las posibilidades de riesgos y desviaciones.	Coordinación de Proyectos y Comité Directivo
13.	Implementar acciones correctivas y preventivas al proyecto, si se requieren.	Coordinación de Proyectos
14.	Enviar informes de seguimiento y evaluación al Comité Directivo.	Coordinación de Proyectos
15.	Culminan actividades del proyecto y elaborar informe final del mismo.	Coordinación de Proyectos
16.	Cierre: La Coordinación de Proyectos presenta los resultados correspondientes al finalizar el	Coordinación de Proyectos

Página 2 de 3



GESTION DE PROYECTO
P-PRO-003
V0

	proyecto ante el Comité Directivo, por medio de un informe con base en los resultados obtenidos y se dará el cierre del proyecto.	
--	---	--

8. RELACION DE CONTROL DE CAMBIOS

ACT N°	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO Y MOTIVO	FECHA

DOCUMENTACIÓN DE GESTIÓN DE MERCADEO

Anexo Y. Carta de solicitud de Ingreso.



CARTA DE SOLICITUD DE INGRESO
F-MDO-001
V0

Bucaramanga ____ de ____ de 20__

Señores
FUNDACIÓN ALBEIRO VARGAS & ÁNGELES CUSTODIOS
Centro Gerontológico (Nombre de la sede) Casa Mayor
Bucaramanga

Cordial saludo,

Yo _____ mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, en mi calidad de _____ y en consecuencia **FAMILIAR RESPONSABLE** del Señor _____, identificado con la **cedula de ciudadanía N° _____** por medio del presente escrito, solicito a Ustedes su admisión o ingreso a las instalaciones del Centro Gerontológico (Nombre de la sede) Casa Mayor. En el plan _____, modulo _____ modalidad _____.

Seguros de que ustedes reúnen nuestras expectativas, ya que conocimos sus instalaciones, personal, programas, actividades y demás servicios, estamos dispuestos a suscribir el convenio respectivo y cumplir los manuales y reglamentos de la institución.

Atentamente

C.C:

A
Ir

Anexo Z. Carta Informativa para Docentes.



CARTA INFORMATIVA PARA DOCENTE F-MDO-036 VO

Bucaramanga, __ de ____ de 20__

Dr. Albeiro Vargas Romero
Gerontólogo

Reciba un cordial saludo de la Fundación Albeiro Vargas & Angeles custodios.

De acuerdo a la invitación hecha a usted para la participación al Diplomado **NOMBRE DEL CURSO** que se realizara en convenio con **NOMBRE DE LA ENTIDAD**, le enviamos información fundamental para el desarrollo de este proyecto que dará inicio el día __ de ____ de 20__ con su inauguración y presentación del módulo I.

A continuación presentamos a usted información correspondiente a su participación.

Fecha de inauguración e inicio de actividades:

Día de la semana, __ de ____ de 20__

Fecha de terminación:

Día de la semana, __ de ____ de 20__

Fecha de Participación en el diplomado: __ de ____ de 20__

Hora:

Intensidad Horaria: Número de horas (c/u cantidad de minutos)

Temas:

Lugar:

Aspectos que debe tener en cuenta:

- El día de la semana __ de ____ se dará inicio a las actividades académicas, iniciando con el **MODULO I**.
- Enviamos anexo a este documento, el horario de actividades, las fechas, la presentación de cada módulo con la persona encargada, y la intensidad horaria.



CARTA INFORMATIVA PARA DOCENTE F-MDO-036 VO

- Es de vital importancia que lo revise, y si hay alguna inquietud frente al horario, la temática o la fecha de presentación lo envíen el día lunes previo a su presentación.
- La persona encargada de revisar la Documentación es la Coordinadora Académica del Diplomado, Psicóloga María Clara Langhammer. Una semana antes de la presentación de su módulo, si hay algún cambio en cuanto a la temática que va a manejar, o algún tema que considere importante anexar, por favor enviar el archivo de las memorias a la e-mail mclanghammer@hotmail.com, o comunicarse con ella al celular 3004347786.

• El desarrollo del diplomado será presencial, con talleres centrales sobre las diferentes temáticas, acompañadas de metodologías participativas y construcción en colectivo que permita fortalecer las diferentes acciones que se ofrecen a la población Adulta Mayor.

Modelo pedagógico:

- > Exposiciones.
- > Análisis de estudio de casos clínicos.

- > Trabajos de grupos.
- > Mesas redondas.

- Es importante que tenga en cuenta en el desarrollo de su temática la participación y asistencia de los estudiantes. Llenando la planilla en su módulo. La asistencia para aprobar el diplomado debe ser del 90%. Solo si presentan excusa médica se programara un trabajo escrito que permita evaluar su participación.
- El valor de la hora es de \$37.000.

- > Este valor se cancelara el primer viernes del mes siguiente al cual usted realizo su intervención y para lo cual agradecemos que el lunes de la semana siguiente a la fecha en que usted realizo su módulo, envíe la cuenta de cobro al correo electrónico administración@fundacionalbeirovargas.org, la cual debe venir firmada y escaneada por favor anexar fotocopia de cédula de ciudadanía y fotocopia del Rut. Así mismo agradecemos nos informe si está exento de retención en la fuente en la parte inferior de la cuenta de cobro así:

“Retención en la Fuente -0-, Artículo 13 Ley 1527 Abril de 2012”,

Esto para el caso de personas con ingresos mensuales inferiores a \$2.600.000. De lo contrario, entendemos que la retención se aplicará normalmente, es decir el 10% por el valor a pagar.

- Los requisitos para la cancelación son: Haber presentado la cuenta de cobro junto con los anexos y haber enviado las respectivas memorias en las fechas establecidas anteriormente.



CARTA INFORMATIVA PARA DOCENTE
F-MDO-036
V0

FECHA	MODULO	TEMA	DOCENTE	INTENSIDAD HORARIA

Agradecemos su colaboración y participación

Ps. MARIA CLARA LANGHAMMER
Coordinadora Académica Diplomado

Anexo AA. Informe de Gestión por Mes.

 INFORME DE GESTIÓN POR MES <small>F-MDO-066</small> <small>V9</small>			
FECHA	DÍA	MES	AÑO
PRESUPUESTO (\$)	CUMPLIMIENTO (\$)	CUMPLIMIENTO (%)	
\$ 6.000.000	\$ 8.000.000	133%	
NOMBRE DE EMPRESAS BENEFACTORAS			VALOR
Consorcio Pepito Perez			\$ 8.000.000
Página 1			
TOTAL			\$ 8.000.000

Anexo BB. Carta de Bienvenida Apadrinaje.



CARTA DE BIENVENIDA A APADRINAJE
F-MDO-066
V9

Bucaramanga, ___ de _____ del 201_

Señora
XXXXXX XXXXX XXXXXXXXX
Ciudad.

Cordial Saludo, XXXXXX XXXXX XXXXXXXXX

Reciba un cordial saludo de la Fundación Albeiro Vargas & Angeles Custodios con este mensaje queremos darle la bienvenida a nuestro programa de Apadrinaje y manifestarle nuestra gratitud por querer compartir con nosotros momentos especiales

Somos una institución sin ánimo de lucro que lleva 30 años desarrollando una labor social con los adultos mayores y niños de la zona norte de Bucaramanga. Hoy forman parte de nuestra familia 240 adultos mayores entre internos, externos y discapacitados, y 50 ángeles custodios quienes son niños, niñas y jóvenes provenientes de hogares disfuncionales en situación de extrema pobreza.

La fundación brinda atención en: alimentación, vestuario, alojamiento, servicios de salud, nutrición, fisioterapia, psicología, terapias ocupacionales, suministro de medicamentos e insumos para la atención especializada, entre otros, también provee de recreación, actividades lúdicas y productivas y lo más importante de AFECTO y AMOR al Adulto Mayor que se encontraba en situación de abandono por los diferentes devenires de la vida.

De igual manera, se apoyan al grupo de Angeles Custodios con útiles escolares, uniformes, alimentación, mercados para las familias, capacitación, etc. Y lo más relevante formándolos en valores como líderes emprendedores sociales.

Su apoyo es muy importante para brindarle calidad de vida y felicidad a estas personas, muy especialmente a los Adultos Mayores, en la última etapa de su vida.

Cordialmente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
PROGRAMA APADRINAJE
FUNDACION ALBEIRO VARGAS & ANGELES CUSTODIOS
Km 1 vía al mar Puente peatonal Coleseguros Norte
Tel: 6403516 -3174052266 – 315640677

DOCUMENTACIÓN DE LA GESTIÓN FINANCIERA

Anexo CC. Manejo de Caja Menor. (Instructivo)



MANEJO DE CAJA MENOR I-FIN-001 V0

1. OBJETIVO

Establecer el lineamiento general para el manejo y control adecuado de los recursos de las Cajas Menores de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios y sus Sedes. Para así, tener permanentemente dinero en efectivo para los gastos administrativos y operativos.

2. ALCANCE

Aplica para todos aquellos funcionarios responsables de la custodia, manejo y causación contable de los fondos de caja menor, es decir desde la fijación de la cuantía de los fondos de caja menor hasta la causación de los documentos en la información contable y financiera.

3. TÉRMINO Y DEFINICIONES

- **Caja menor:** Medio efectivo de fondos renovables que se proveen con recursos del presupuesto de la Fundación, destinado y cuya finalidad es atender erogaciones de menor cuantía que se presenten por necesidades imprevistas, urgentes, imprescindibles o inaplazables para la buena marcha de la Fundación.
- **Gastos Urgentes:** Se denominan gastos urgentes, la adquisición de bienes y servicios que son imprescindibles para el normal funcionamiento de la entidad y que por lo tanto no están programados.
- **Soportes:** Las compras por caja menor tendrán como soporte las facturas a nombre de la Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios o ticket de máquina registradora con la identificación del proveedor (Cédula o NIT). La descripción del bien o servicio que se adquiere. Dicho soporte debe ser firmado por el funcionario que recibe el bien o servicio contratado.
- **Recibo de Caja Menor:** El recibo de caja menor se constituye en el documento mediante el cual se legaliza el pago de un bien o servicio, el diligenciamiento del recibo de caja menor debe contener lo siguiente: fecha en la que se efectuó el gasto, el valor, el concepto, la firma de la persona que recibe con número de cédula y sello de la empresa.

- **Arqueo:** Es una herramienta que permite controlar el manejo del fondo autorizado, para adquirir bienes y servicios de carácter urgente. El arqueo se debe realizar periódicamente y en forma sorpresiva.
- **Egresos:** Representan las obligaciones que debe adquirir la Fundación Albeiro Vargas & Angeles Custodios para sostener su operación.

Página 1 de 3



MANEJO DE CAJA MENOR
I-FIN-001
V0

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- F-FIN-001 Recibo de Caja Menor
- F-FIN-002 Solicitud de Reembolso de Caja Menor
- F-FIN-007 Arqueo de caja menor

5. RESPONSABLE Y APOYO

El responsable de ejecutar, implementar y garantizar el debido cumplimiento del presente instructivo, es la Dirección Financiera y cuenta con el apoyo de la Subdirección Administrativa y Auxiliares Financieros.

6. CONDICIONES GENERALES

En la Fundación Albeiro Vargas & Angeles Custodios se define a principio de año las cuantías y las dependencias que manejarán Cajas Menores, estableciendo responsabilidades y manejos.

Se designará a un funcionario responsable del manejo de cada caja menor, el cual guardará y custodiará los dineros recibidos, exigirá los soportes de cada gasto y efectuará los registros correspondientes en el formato destinado para el manejo y control.

A todo funcionario en quien se delegue el manejo de una caja menor, debe dotarse de un cofre metálico con cerradura para depositar allí el efectivo y los soportes de los avances y gastos. Es recomendable que los cofres de caja menor se guarden en una caja fuerte si es posible, o bajo llave en los escritorios de los funcionarios responsables cuando no están siendo utilizados. El funcionario responsable se encarga de velar por las condiciones de seguridad bajo las cuales se mantienen estos recursos.

Esté deberá llevar un registro que le permita controlar las operaciones que realice con cargo a los recursos del Fondo Fijo. Donde se registra la fecha, el concepto, el valor y el rubro, según los comprobantes que respaldan cada operación.

Cada recibo de caja menor debe ser legalizado con la respectiva factura y/o documento o soporte.

7. DESARROLLO / ETAPAS

7.1 Manejo de Caja Menor

Nº	Descripción de las Actividades	Responsable
1.	Autorización de la Constitución de Caja Menor, se define el responsable de su manejo y se ordena el desembolso de recursos.	Comité Directivo
2.	Se efectúa el desembolso de recursos.	Dirección Financiera
3.	Solicitud de dinero para compra de bienes o servicio.	Funcionario solicitante
4.	Legalización de la compra y/o gasto.	Dirección Financiera

Página 2 de 3



MANEJO DE CAJA MENOR
I-FIN-001
V0

Anexo GG. Gestión de Cobro de Casa Mayor. (Procedimiento)



GESTION DE COBRO DE CASA MAYOR P-FIN-001 V0

1. OBJETIVO

Garantizar la sostenibilidad financiera de la Fundación Albeiro Vargas & Angeles Custodios, sedes Casa Mayor, a través de actividades pendiente de recaudo de cartera procedentes de los clientes y modificaciones de las condiciones de pagos aplicado al mismo.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la tarea de ordenar, planificar y controlar todos los ingresos de la Sede Casa Mayor y finaliza con la captación de los recursos monetarios procedentes de los clientes.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Cartera:** Son las cuentas pendientes por cobrar que tienen las entidades.
- **Conciliación:** Proceso administrativo en el que las partes identifica sus diferencias y pactan sus posibles soluciones.
- **Gestión de Cobro:** Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.
- **Acuerdos de Pago:** Son las formulas o acuerdos entre el deudor y la entidad para fragmentar el pago de cada una de las facturas pendientes.
- **Paz y Salvo:** Es la certificación de que el cliente o las entidades financieras, que benefician al mismo, no poseen deudas con la institución.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- Control de recaudo
- Cuenta de cobro
- Seguimiento de Cartera

5. REPOSABLE Y APOYOS

El responsable de garantizar el cumplimiento y realización del presente procedimiento, es la Dirección Financiera de la Fundación Albeiro Vargas & Angeles Custodios. Esta cuenta con el apoyo de sus auxiliares contables.

Página 1 de 2



GESTION DE COBRO DE CASA MAYOR P-FIN-001 V0

6. CONDICIONES GENERALES

La Dirección Financiera con apoyo de sus auxiliares, realizan seguimiento continuo del estado actual de su cartera, permitiendo así, que la Fundación mantenga un flujo de caja mensual constante para cumplir con las diferentes obligaciones financieras.

Mensualmente, a mediados de cada mes, la Dirección distribuye entre sus auxiliares las carteras generadas por sedes para que procedan a realizar el cobro preventivo a los clientes, cuya cuota esta por vencer.

Los Auxiliares Financieros deben revisar semanalmente el formato de "Seguimiento de Cartera" con los compromisos de pago y realizar las llamadas necesarias para recoger Cartera.

7. DESARROLLO / ETAPAS

7.1 Gestión de Cobro de Casa Mayor

Nº	Descripción de la Actividad	Responsable
1.	Planeación de Gestión de Cobro: Inicia con el seguimiento y acciones de cobro, a partir de la radicación de la cuenta de cobro.	Dirección Financiera
2.	Verificación de pagos contra factura radicada: Revisión de los reportes referentes a los pagos, por transferencia electrónica, consignaciones o pagos en efectivo.	Auxiliar Financiera
3.	Confirmación de los pagos recibidos: Consiste en confirmar, si efectivamente el pago realizado ingreso a la institución.	Auxiliar Financiera
4.	Actualización del estado de la cartera: Al recibir la confirmación de los diferentes pagos, se hace el respectivo registro contables en el sistema.	Dirección Financiera
5.	Pagos no realizados: En este caso, se le recuerda (vía telefónica o email) al cliente el compromiso de pago que tiene con la fundación.	Dirección Financiera
6.	Se realiza una conciliación de pago y si el caso lo amerita, se modifican las condiciones de pago.	Dirección Financiera
7.	Se realiza un seguimiento por medio del formato "Seguimiento de cartera".	Auxiliar Financiera

8. REALCION DE CONTROL DE CAMBIOS

ACT Nº	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO Y MOTIVO	FECHA