

PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DESARROLLADOS POR LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACIÓN Y  
DEPORTE “PARQUE INFANTIL”, DEPENDIENTE DE LA CAJA DE  
COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

ADRIAN DAVID BRAVO ORTIZ  
MARIANA MORILLO ESTRADA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2012

PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DESARROLLADOS POR LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACIÓN Y  
DEPORTE "PARQUE INFANTIL", DEPENDIENTE DE LA CAJA DE  
COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

ADRIAN DAVID BRAVO ORTIZ  
MARIANA MORILLO ESTRADA

Trabajo de grado en modalidad de Diplomado para optar al título de  
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2012

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1<sup>ro</sup> del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente de tesis

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

## **RESUMEN**

El Sistema de Gestión de Calidad permite a las empresas alcanzar sus objetivos particulares, cumplir con los requisitos especificados por el cliente, los requisitos legales y reglamentarios establecidos para la elaboración de un producto o la prestación de un servicio y los requisitos propios de la organización; lo anterior les proporciona a las empresas un mayor nivel de competitividad, puesto que el objetivo principal de un Sistema de Gestión de Calidad es la mejora continua en cada uno de los procesos y procedimientos para producir un producto o brindar un servicio que satisfaga al cliente.

## **ABSTRACT**

The Quality Management System enables companies to achieve their particular goals, meet the requirements specified by the customer, statutory and regulatory requirements established for the development of a product or providing a service and the specific requirements of the organization; above provides businesses with a higher level of competitiveness, since the main objective of a Quality Management System is continuous improvement in each of the processes and procedures to produce a product or provide a service that satisfies the customer.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCION .....	12
1. GENERALIDADES .....	14
1.1 TEMA.....	14
1.2 PROBLEMA.....	14
1.2.1 Planteamiento del problema. ....	14
1.2.2 Formulación del problema: .....	15
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.3.1 Objetivo General.....	15
1.3.2 Objetivos Específicos:.....	15
1.4 JUSTIFICACION.....	16
1.5 METODOLOGÍA .....	17
1.5.1 Método.....	17
1.5.2 Procesamiento de la Información.....	17
2. DIAGNÓSTICO.....	18
2.1 DIAGNÓSTICO SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO.....	18
3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO .....	22
3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	22
3.1.1 Razón Social.....	22
3.1.2 Constitución Jurídica.....	22
3.1.3 Ubicación. ....	22
3.1.4 Fuente de Sostenimiento y Financiación .....	22

3.1.5	Productos.....	22
3.1.6	Reseña Histórica.....	24
3.2	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	24
3.2.1	Diagnóstico Estratégico. ....	24
3.2.2	Perfil de Capacidad Interna PCI .....	25
4.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	39
4.1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO .....	39
4.2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACION Y DEPORTE PARQUE INFANTIL .....	40
4.2.1	Propuesta de Política y Objetivos de Calidad para la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil .....	41
5.	CARACTERIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	42
5.1	REQUISITOS DEL CLIENTE.....	43
5.2	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS .....	44
5.2.1	Proceso de Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos.....	44
5.2.2	Proceso de Prestación de Servicios Socioculturales .....	50
5.2.3	Proceso de Alquiler de Escenarios: .....	56
5.3	CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACIÓN Y DEPORTE PARQUE INFANTIL ....	60
6.	AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	61
6.1	PROGRAMA DE AUDITORIA.....	61
6.2	PLAN DE AUDITORÍAS.....	63
6.2.1	Plan de Auditoría del Proceso de Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos.....	63
6.2.2	Plan de Auditoría del Procedimiento de Organización de Torneos.....	65



7.	PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	67
7.1	FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO.....	67
7.2	INSTRUCTIVO PARA EL FORMATO DE PLAN DE MEJORAMIENTO..	70
8.	CONCLUSIONES .....	72
9.	RECOMENDACIONES.....	74
	BIBLIOGRAFÍA .....	75
	NETGRAFÍA.....	76
	ANEXOS .....	77

## LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1 Perfil de Capacidad Interna PCI	25
Cuadro 2 Matriz de Evaluación De Factores INTERNOS MEFI	30
Cuadro 3 Perfil de Amenaza y Oportunidades del Entorno POAM	32
Cuadro 4 Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFE	35
Cuadro 5 Matriz de Perfil Competitivo MPC	37
Cuadro 6 Matriz DOFA	38

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A. INSTRUMENTO DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	78
ANEXO B. ESTRATÉGIAS DOFA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO .....	92
ANEXO C. MAPA DE PROCESOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO .....	105
ANEXO D. CARACTERIZACION DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACIÓN Y DEPORTE PARQUE INFANTIL .....	106
ANEXO E. FORMATOS QUE APLICAN A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACIÓN Y DEPORTE PARQUE INFANTIL .....	148
ANEXO F. PROPUESTA FORMATOS COMPLEMENTARIOS QUE APLICAN A LOS PROCEDIMIENTOS DESARROLLADOS POR LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACIÓN Y DEPORTE PARQUE INFANTIL .....	153

## INTRODUCCION

En la actualidad las empresas se interesan mucho en aumentar su eficiencia y eficacia lo cual lo pueden conseguir a través de la mejora y optimización de sus procesos; la norma de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 es un instrumento adecuado y eficaz que les proporciona a las organizaciones una guía para lograr dicho objetivo, como también para alcanzar la mejora continua y por ende elevar la satisfacción del cliente. De la misma manera, las empresas que implementan un sistema de Gestión de Calidad alcanzan un mayor nivel de competitividad puesto que el sistema les permite alcanzar sus objetivos particulares, cumplir con los requisitos especificados por el cliente, cumplir con los requisitos legales y reglamentarios establecidos para la elaboración de un producto o la prestación de un servicio y cumplir con los requisitos propios de la organización

El presente trabajo de grado en modalidad de diplomado, tiene como objetivo aplicar en una empresa de la ciudad de Pasto, los conocimientos adquiridos en cuanto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, con base en la norma ISO 9001:2008, para ello se ha escogido para dicha aplicación la UNIDAD PROMOTORA DE RECREACION Y DEPORTE PARQUE INFANTIL dependiente del área de Servicios Sociales de la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO; la cual ha proporcionado la información a través de la dependencia de Organización y Métodos y la Supervisora y personal del Parque Infantil, para el diseño, revisión y aprobación de las propuestas planteadas en este documento.

El trabajo se ha estructurado en siete capítulos, a través de los cuales se ha ido recopilando la información para el diseño de la propuesta final. En el primer capítulo se establecen las generalidades en las que se basa el trabajo práctico y que definen los lineamientos que rigen el mismo; el segundo capítulo diagnostica el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad de La Caja de Compensación Familiar de Nariño por medio del cual se detectó que la Caja aún no ha implementado un Sistema de Calidad y que planea establecerlo y certificar las unidades dependientes de la misma; por lo tanto se detectó que para la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque infantil existe la necesidad de realizar la caracterización de los procedimientos inherentes a la prestación de los servicios que ofrece dicha unidad. El tercer capítulo hace referencia al Planeación Estratégica de la Caja de Compensación Familiar de Nariño, de la cual se tomaron las principales matrices del Plan estratégico con vigencia 2009 – 2012 facilitado por la organización. El capítulo cuarto hace referencia al Direccionamiento estratégico de la Caja y del Parque Infantil, en este capítulo se ha realizado una propuesta de Política de Calidad y Objetivos de Calidad que direccionan a la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque infantil. En el quinto capítulo se presenta la propuesta de caracterización de procesos y procedimientos

inherentes a los servicios que presta el parque infantil. En el capítulo seis se presentan algunos elementos para la realización de auditorías del Sistema de Gestión de Calidad; finalmente, el capítulo siete establece una propuesta de un formato para llevar a cabo el Plan de Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y se ha incluido un instructivo para el manejo de dicho formato.

Esta propuesta es un avance el Sistema de gestión de Calidad que la Caja de Compensación Familiar de Nariño planea implementar en la actualidad, ya que con la caracterización de procesos y procedimientos que aplican para la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil se proporciona uno de los requisitos fundamentales de la norma ISO 9001:2008, que son de vital importancia para el Sistema de Calidad. Además, la propuesta le provee al parque infantil una guía y un elemento de control de la forma de llevar a cabo la prestación de los servicios que ofrece a los afiliados, beneficiarios y comunidad en general.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 TEMA

El presente trabajo de grado en modalidad de diplomado centra su estudio en la siguiente temática:

*“Sistemas de Gestión de Calidad”.*

### 1.2 PROBLEMA

La UNIDAD PROMOTORA DE RECREACION Y DEPORTE PARQUE INFANTIL dependiente del área de Servicios Sociales de la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO no tiene caracterizado sus procedimientos lo cual es un requisito indispensable para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

**1.2.1 Planteamiento del problema.** La CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO planea implementar un Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual uno de los requisitos indispensables es la caracterización de sus procesos y procedimientos; por tal razón todas las unidades dependientes de la misma deben cumplir con este requisito.

La Caja de Compensación Familiar de Nariño no maneja de forma integral un enfoque basado en procesos ya que se ha iniciado un sistema de procesos y se ha realizado la caracterización de algunos de ellos, sin embargo, hace falta caracterizar otros procesos y además establecer los procedimientos para las diferentes unidades que hacen parte de Comfamiliar. En el caso específico de la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil, hacen falta varios aspectos para lograr que cumpla con los requisitos y entre a hacer parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Caja. En este sentido, se conoce que para la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil existe un manual de procedimientos pero se encuentra desactualizado y además incluye procedimientos que actualmente ya no se realizan; también existe manual de funciones que de igual forma está desactualizado y únicamente se han diseñado algunos cargos. Por lo anterior se hace necesario revisar y diseñar los procedimientos que se llevan a cabo en la actualidad y que aún no se han documentado.

La Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil, presta diversos servicios a los afiliados de la Caja de Compensación Familiar de Nariño y a la comunidad en general, por lo tanto debe manejar un enfoque basado en procesos que se especifica en la norma ISO 9001:2008, el cual hace referencia a que la obtención de resultados se vuelve más eficiente si se interrelacionan y se agrupan las actividades de tal manera que permitan transformar las entradas en salidas y que en dicha transformación se debe aportar valor, logrando de igual manera tener un mayor control sobre las actividades, lo que le permite a la organización obtener los resultados deseados y principalmente la satisfacción del cliente. Teniendo en cuenta lo anterior, la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil debe realizar la caracterización de sus procedimientos debido a que el personal que presta los servicios tiene una manera específica de desarrollar sus actividades; en este sentido la caracterización de dichos procedimientos es una guía y un elemento de control de la forma de llevar a cabo la prestación de los servicios, ya que en esta se especifican detalladamente las actividades que se deben llevar a cabo, la secuencia en que se deben realizar, los documentos que deben generar cada una de ellas, los responsables de que se lleve a cabo cada actividad, los indicadores que miden y evalúan el desempeño del procedimiento y demás pasos que se deben seguir para lograr los objetivos y las metas que se establecen en la organización.

### **1.2.2 Formulación del problema:**

¿Es posible caracterizar los procesos y procedimientos de la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil dependiente de la Caja de Compensación Familiar de Nariño?

## **1.3 OBJETIVOS**

**1.3.1 Objetivo General.** Aportar a la Caja de Compensación Familiar de Nariño un avance para el Sistema de Gestión de Calidad derivado de la propuesta realizada para la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil.

### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar la situación actual en cuanto al Sistema de gestión de Calidad de la Caja de Compensación Familiar de Nariño.

- Identificar el Direccionamiento Estratégico de la Caja de Compensación Familiar de Nariño y lo concerniente a la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil.
- Diseñar una propuesta de caracterización de procesos procedimientos que aplican para la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil.
- Diseñar una propuesta de programación y planificación de auditoria para los procedimientos de la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil.
- Plantear un formato de plan de mejoramiento del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, con su respectiva guía de manejo.

#### **1.4 JUSTIFICACION**

El presente trabajo de grado en modalidad de diplomado, pretende aplicar en una empresa de la ciudad de Pasto, los conocimientos adquiridos en cuanto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, con base en la norma ISO 9001:2008, para ello se ha escogido para dicha aplicación la UNIDAD PROMOTORA DE RECREACION Y DEPORTE PARQUE INFANTIL dependiente del área de Servicios Sociales de la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO. El propósito central de este trabajo es aportar a esta unidad el diseño y caracterización de los procedimientos que se desarrollan en la prestación de los servicios que ofrece el Parque Infantil a los afiliados y comunidad en general; ya que dichos procedimientos se encuentran desactualizados y por lo tanto requieren que se realice una revisión y actualización de los mismos y de igual manera diseñar procedimientos que se llevan a cabo en la actualidad pero no se encuentran documentados. Lo anterior contribuye a que la UNIDAD PROMOTORA DE RECREACION Y DEPORTE PARQUE INFANTIL cuente con una guía y un elemento de control de la forma de llevar a cabo la prestación de los servicios: además, el diseño y caracterización de procedimientos de esta unidad es un avance para el Sistema de Gestión de Calidad que la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO desea implementar en la actualidad.

Por otra parte, la aplicación de los conocimientos adquiridos en cuanto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, le permite al estudiante que desempeña el papel de asesor de calidad en la empresa, profundizar y practicar en el diseño e implementación del mismo; ya que, conocer la forma de implementar un sistema de gestión de calidad es conocer una mejor manera de manejar las acciones de la organización, puesto que se deben distinguir muy bien las diferentes actividades que se realizan, además, se deben clasificar y controlar,



de manera que se detecten a tiempo posibles errores para corregirlos e incluso para poder evitarlos y así llevar a la organización a una dinámica de mejora continua; lo que le permite hacerle frente al presente de las empresas que quieren sobrevivir y desarrollarse en un mundo tan competido como el actual.

## **1.5 METODOLOGÍA**

**1.5.1 Método.** El método utilizado en el presente trabajo de grado en modalidad de diplomado es el Descriptivo, ya que se describe una situación problema de la que se parte para diseñar una propuesta sobre diferentes elementos que aportan a la Caja de Compensación Familiar de Nariño y en especial a la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil dependiente de la mencionada Caja, en el avance del Sistema de Gestión de Calidad.

El conocimiento necesario para identificar el problema y poder realizar la propuesta se obtiene de la observación directa llevada a cabo durante el periodo de tiempo en que se realizó el trabajo de aplicación; y de la documentación aportada por la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil, referente a planeación, portafolio de servicios, entre otros. Lo anterior se tiene en cuenta para poder hacer el aporte correspondiente a elementos necesarios para el avance de un Sistema de Gestión de Calidad.

**1.5.2 Procesamiento de la Información.** Para el desarrollo del presente trabajo de grado en modalidad de diplomado, se hará uso de fuentes de información primaria y secundaria debido al carácter práctico que tiene el mismo. Entre las fuentes primarias se encuentran: observación directa y entrevistas; y las fuentes secundarias se refieren a: documentos aportados por la Caja de Compensación Familiar de Nariño, publicaciones tales como: tesis, Norma ISO 9001:2008 referente a Requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad, Norma ISO 19001:2002 referente a Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental, entre otros documentos relacionados con el tema de Sistemas de Gestión de Calidad. El informe final se presenta de forma escrita teniendo en cuenta la NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC 1486 que rige la Documentación, presentación de tesis, y otros trabajos de actualización<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Obtenido de: <http://www.uceva.edu.co/ingenieria/images/norma/ntc1486.pdf>

## 2. DIAGNÓSTICO

### 2.1 DIAGNÓSTICO SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

La Caja de Compensación Familiar de Nariño actualmente planea implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para lo cual requiere cumplir con los requisitos que esta exige; sin embargo, el avance de la organización en dicho tema es mínimo, debido al tamaño de la empresa y a la magnitud del trabajo necesario para poder poner en marcha un Sistema de Gestión de Calidad que la lleve a incrementar la eficacia y la eficiencia de su función.

Para la fase diagnóstica se efectuó una lista de chequeo del Sistema de Gestión de Calidad en base a cada uno de los numerales de la norma ISO 9001:2008 (Ver Anexo A), con el propósito de verificar el cumplimiento de la Caja de Compensación Familiar de Nariño, con los requisitos que exige dicha norma, y así mismo identificar el grado de avance que se tiene con respecto a este tema; además, poder establecer los elementos que hacen falta y que son necesarios a la hora de implementar un Sistema de Gestión de Calidad y generar dentro de la organización una cultura de calidad.

La lista de chequeo arrojó datos muy valiosos que aportan a un diagnóstico acertado. Entre los puntos más relevantes están:

- Se ha identificado que la Dirección de la Caja de Compensación Familiar de Nariño aún no ha estructurado un Sistema de Gestión de Calidad pero actualmente planea hacerlo. Además, una de las estrategias establecidas en el plan estratégico actual es implementar un Sistema de Gestión de Calidad, lo cual genera un compromiso y acerca más a que esto sea un objetivo primordial para cumplir.
- Comfamiliar ha iniciado a trabajar bajo un enfoque basado en procesos, de los cuales aún no se ha caracterizado ni documentado la totalidad, además no existe una identificación y determinación de la secuencia e interacción entre los mismos, a pesar de que ya se cuenta con un mapa de procesos que delimita y especifica todas las funciones de la organización, ubicadas entre lo misional, gerencial y de apoyo. En este sentido, cabe resaltar que existen ya algunos procesos y procedimientos documentados y caracterizados de acuerdo a la norma ISO 9001:2008, pero aún no se cuenta con un Manual de Calidad, el cual es considerado una guía fundamental dentro de los Sistemas de Gestión de Calidad.

- Con respecto a la Dirección y su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, este se ve opacado por la inexistencia de una política y de unos objetivos de calidad, lo cual no permite que haya una orientación clara hacia la calidad; sin embargo, en muchos de los procesos se nota el enfoque al cliente que se quiere manejar y lo cual es muy importante dentro de la Gestión de Calidad.
- Como de manera formal no se ha establecido el Sistema de Gestión de Calidad, no existe responsabilidad, autoridad y comunicación relacionadas con este tema, tampoco se da la revisión por la dirección y por ende, no hay salidas de este proceso que aporten a mejorar la eficacia y eficiencia del Sistema.
- De acuerdo a lo concerniente a la Gestión de los Recursos, ningún ítem tiene características acordes con un Sistema de Gestión de Calidad, mas dicha gestión se lleva a cabo en Comfamiliar de tal manera que las diferentes dependencias reciben los recursos necesarios para poder operar de la mejor manera y así poder lograr la satisfacción del cliente.

Con respecto al numeral 7 de la norma: Realización del Producto; el diagnóstico fue enfocado hacia la prestación de servicios por parte de la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil, dependiente del área de Servicios Sociales de la Caja de Compensación Familiar de Nariño.

- En cuanto a planificación para la prestación del servicio, existen algunos aspectos que son consistentes con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, como por ejemplo la definición de ciertas actividades, documentación y registros, correspondientes a los servicios que se prestan en parque Infantil; además, respecto a planificación, se puede decir que anualmente se realiza un Plan de Gestión que abarca todas las actividades a desarrollar durante el periodo, en este sentido, a la hora de la prestación del servicio ya existen especificaciones previas, establecidas con anterioridad en la planeación.
- Con respecto a los procesos relacionados con el cliente, se ha identificado que sí se tiene en cuenta la importancia del cliente en la organización y de acuerdo a esto se sabe que sí hay determinados procesos de interacción con este grupo de interés, como por ejemplo a través de visitas domiciliarias por parte de los promotores para lograr una interacción que busque la satisfacción del cliente.
- Referente al diseño y desarrollo de la prestación del servicio, esta se lleva a cabo pero sin tener en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2008; se toma como referencia los requisitos del cliente, se realizan cronogramas para asignar tiempos y responsables a las distintas actividades, además están

sujetos a revisión por parte de la Coordinación de Recreación con aprobación de Organización y Métodos.

- El proceso de compras se encuentra caracterizado y documentado para la Caja de Compensación Familiar de Nariño, bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, de tal manera que se asegura que los productos y servicios comprados son adecuados para garantizar el buen desarrollo de los procesos. Además, existe un adecuado control sobre los proveedores que hacen parte del registro de Comfamiliar. De acuerdo con lo anterior, la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil, realiza sus pedidos de compras al proceso que aplica para toda la Caja.
- En relación a la prestación del servicio como tal, no se realiza un despliegue bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008, sin embargo esta se lleva a cabo bajo los protocolos que se tienen establecidos en Parque Infantil, y de acuerdo a los procedimientos que ya tienen establecidos aunque estos no se encuentren documentados ni caracterizados.
- En cuanto al control de los dispositivos de seguimiento y medición, no existe ningún mecanismo para determinar las mediciones, tampoco existe gestión metrológica, es decir no se cumple con estos requisitos de la norma.
- Referente al numeral 8 de la norma ISO 9001:2008, sobre medición, análisis y mejora, la Caja de Compensación Familiar de Nariño tiene identificado un proceso denominado Gestión de Control Interno dentro del cual se especifica: Evaluación y Seguimiento de la Gestión Institucional, Realización de Auditorías y Administración del Riesgo. Por otra parte, existen métodos para medir la percepción y satisfacción del cliente, pero no se tiene en cuenta la norma.
- La caja de Compensación Familiar de Nariño tiene caracterizado un proceso de auditorías, sin embargo, este no está enfocado hacia la verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, sino que se realizan otro tipo de auditorías como por ejemplo financiera, de gestión, de seguimiento, de cumplimiento, de control interno, entre otras.
- En lo que se refiere a control de producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas que conlleva a lo que se conoce como mejora continua, la Caja de Compensación Familiar de Nariño no ha establecido sus respectivos procedimientos. Cabe resaltar que estos tres son los que hacen parte de los procedimientos obligatorios según la norma ISO 9001:2008.

En conclusión, se puede decir que aunque la Caja de Compensación Familiar de Nariño esté haciendo algunos acercamientos y algunos avances en lo relacionado

a su Sistema de Gestión de Calidad, aún hacen falta muchos elementos que son primordiales e incluso obligatorios para lograr la implementación y posterior certificación en calidad si así lo desean.

### 3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

#### 3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA<sup>2</sup>

**3.1.1 Razón Social.** Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR

**3.1.2 Constitución Jurídica.** La Caja de Compensación Familiar de Nariño “COMFAMILIAR”, es una persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, que cumple funciones de seguridad social, vigilada por el Estado a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

**3.1.3 Ubicación.** Comfamiliar de Nariño tiene su sede principal en el municipio de Pasto en el Sector del Parque Infantil, con infraestructura para servicios en el Sector de la Avenida y Miraflores: Fuera de Pasto funcionan las Unidades Regionales en Ipiales, Tumaco y las unidades de servicio descentralizado de La Cruz, La Unión, Sandoná, Samaniego y Túquerres, Chachagüí, donde atiende con su portafolio de servicios subsidiados. Adicionalmente tiene una cobertura con el servicio de Salud bajo el Régimen Subsidiado en 33 Municipios del Departamento.

**3.1.4 Fuente de Sostenimiento y Financiación.** Se sostiene con el Aporte del 4% de las nóminas de las empresas afiliadas provenientes del sector oficial y privado, cuyos recursos tienen una distribución específica, de acuerdo con prioridades definidas por el Estado a través de las Leyes 21 de 1982 y 789 de 2002. Los ingresos de la Organización se complementan con las tarifas que cancelan los usuarios de los diferentes servicios subsidiados y productos del portafolio.

**3.1.5 Productos.** Comfamiliar de Nariño ofrece a la población afiliada y comunidad en general, el portafolio de servicios de acuerdo con las prioridades definidas en la Ley 21 de 1982 y Ley 789 de 2002, para la prestación de los siguientes servicios:

- **Subsidio Familiar Monetario.** Reconoce una cuota fija mensual por cada persona a cargo del trabajador beneficiario. Para el año 2009 la cuota monetaria mensual por persona a cargo del de \$17.000
- **Educación Formal.** A través de dos establecimientos educativos:  
Colegio Comfamiliar de Nariño Siglo XXI: Se ofrecen los programas de Educación Pre -escolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media.

---

<sup>2</sup> Obtenido de: Plan Estratégico Comfamiliar 2009 - 20012

Colegio Para Adultos Comfamiliar de Nariño: Orientado a población adulta extra edad con programas de Educación Básica Primaria, Básica Secundaria y Media.

- **Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.** Con programas productivos para mejorar y fortalecer las competencias laborales y propiciar la generación de empresa a través de programas de formación técnica en Sistemas e Informática, Auxiliar de Construcción y Estética, formación complementaria en Gastronomía y Estética.
- **Educación Informal.** Con la realización de programas de Desarrollo Humano, Manualidades y áreas de Artesanías, Gastronomía, Estética y Artística, preparación para pruebas de estado, entre otras.
- **Biblioteca Pública.** Con programas para el fomento de la lectura y la lúdica
- **Servicios de Recreación, Deporte y Turismo.** Con programas Deportivos, Vacacionales, Recreacionales, Turísticos y Ecológicos en diferentes escenarios y ubicaciones, así: Centro Vacacional y Recreacional Un Sol para Todos del Municipio de Chachagüí, Centro Vacacional y Recreacional de Chilví en el Municipio de Tumaco, Unidades Deportivas y Recreativas del Parque Infantil, Avenida Colombia y Chapalito en Pasto, programas de Recreación y Deporte en Ipiales y Tumaco, Agencia de Viajes y Hotel Agualongo en Pasto.
- **Programa de Crédito.** Con la Línea COMCRÉDITO, orientado a trabajadores afiliados de las categorías A, B y C, créditos para libre inversión en la modalidad de libranza, con montos que dependen de la capacidad de pago del usuario con los intereses más bajos del mercado.
- **Subsidio de Vivienda.** Dinero otorgado sin cargo de restitución al trabajador afiliado para adquisición de vivienda de interés social nueva, construcción en sitio propio y mejoras estructurales. A través del Fondo de Vivienda de Interés Social FOVIS, se asignan subsidios con recursos del 4%. Adicionalmente, por suscripción del Contrato de Encargo de Gestión se constituye el CAVIS para asignación de subsidios de vivienda de interés social con recursos del Gobierno.
- **Programas de Atención Integral a la Niñez de 0 a 6 años, Jornadas Escolares Complementarias, Adulto Mayor y Población Discapacitada.** Con actividades orientadas a la atención integral de cada sector poblacional, diseñadas, definidas y controladas desde las unidades de servicio de Educación Informal y Recreación en las diferentes sedes y municipios.

**3.1.6 Reseña Histórica.** Creada para canalizar el pago del subsidio familiar a la clase trabajadora del Departamento de Nariño, con reconocimiento de Personería Jurídica mediante Resolución No. 619 del 18 de Octubre de 1966, de conformidad con el Decreto No. 118 de 1957 y Ley 58 de 1963; A través de la Ley 21 de 1982, parcialmente reformada por la Ley 789 de 2002, el Gobierno Nacional proporciona el soporte jurídico del Sistema del Subsidio Familiar. A través de su historia, Comfamiliar de Nariño ha fortalecido su patrimonio al servicio de la población trabajadora de Nariño, dotando paulatinamente con infraestructura para el desarrollo de su misión con la prestación de servicios de Educación formal, Educación no Formal o Capacitación, Recreación y Turismo Social, en diferentes sedes de los Municipio de Pasto, Ipiales y Tumaco. Así mismo, la estructura administrativa y financiera ha crecido a la par del crecimiento de su portafolio, convirtiéndose en una de las empresas privadas más grandes del Departamento de Nariño

## **3.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA<sup>3</sup>**

La Planeación Estratégica fue tomada del Plan Estratégico de la Caja de Compensación Familiar de Nariño 2009 – 2012. Del cual se tuvieron en cuenta las matrices más relevantes del mismo, como son el Perfil de Capacidad Interna (PCI), Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI), Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio (POAM), Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), y la Matriz DOFA. De la misma manera, debido a que uno de los objetivos de este trabajo es diseñar una propuesta de caracterización de procesos procedimientos para la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil, se ha tenido en cuenta también el Direccionamiento Estratégico de dicha Unidad.

**3.2.1 Diagnóstico Estratégico.** En la fase diagnóstica se efectuó auditoria hacia el interior de la organización y un análisis del entorno de la misma, con el propósito de hacer un reconocimiento de la situación actual con respecto a las capacidades con que cuenta la Caja hoy y las oportunidades y amenazas que se encuentran presentes en el medio. La identificación de las capacidades y las variables estratégicas se realizó con el grupo de estrategias y fueron validadas por el Comité Directivo.

Para el examen interno se identificaron 10 capacidades y dentro de ellas 106 variables. Y con referencia a los factores externos se identificaron 8 entornos y 43 variables estratégicas.

---

<sup>3</sup> Obtenido de: Plan Estratégico Comfamiliar 2009-2012



La calificación de cada variable fue realizada por 267 trabajadores de las distintas unidades de negocios y dependencias de la Caja, organizados en 15 grupos dirigidos y orientados por los integrantes del equipo, quienes cubrieron las áreas en las sedes de Pasto, Ipiales y Tumaco. Para que la calificación se diera de un modo objetivo y soportado con evidencias, la Subdirección de Planeación entregó información consolidada sobre las diferentes variables tanto internas como externas, recopilada a la vez, de las fuentes directas en cada dependencia; se consideró una revisión histórica de cinco años hacia atrás y con base en ello los participantes pudieron determinar las variables como fortalezas, debilidades, oportunidades o amenazas, definiendo de igual forma el impacto que tiene dichas variables para la organización en una escala de alto o bajo.

Posteriormente las variables y sus calificaciones se consolidaron según número de votaciones y se utilizaron como base para la construcción de los perfiles. De las 149 variables que inicialmente fueron definidas por el Equipo de Estrategas y aprobadas por el Comité Directivo, previo análisis se decidió agrupar las que convergían en el mismo significado o afinidad en el tema y en consecuencia surgieron las macro variables tanto internas como externas.

**3.2.2 Perfil de Capacidad Interna PCI.** La estructuración del PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS PCI, (Cuadro No. 1), fue realizado por el Equipo de Estrategas, con la definición de macro variables, en donde se agruparon según la afinidad en el concepto y su efecto global se ve reflejado en la variable elegida. Para la calificación de la macro variable se tuvo en cuenta la calificación de las variables que se agruparon en la misma; solo en el caso donde se presentó diferencia, se debatió con base en la información soporte para dar la calificación final. Es así como para el PCI se ratificaron 8 capacidades y 21 macro variables:

CUADRO 1

**PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS**

	VARIABLES	FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
		A	B	A	B	A	B
1	<b>CAPACIDAD DIRECTIVA Y ORGANIZACIONAL</b>						
1	<b>LIDERAZGO</b>			X		X	
	Liderazgo			X		X	
	Trabajo en equipo			X		X	
	Relaciones interpersonales y comunicación			X		X	
	Toma de decisiones			X		X	
	Empoderamiento			X		X	
2	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>			X		X	
	Estructura Organizacional			X		X	

CUADRO 1

PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS

VARIABLES		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
	Relaciones de Autoridad	x				x	
3	<b>GESTION ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>				x	x	
	Código de Ética			x		x	
	Buen gobierno		x			X	
4	<b>RELACIONES SINDICALES</b>		X			X	
5	<b>GESTION DIRECTIVA</b>			X		X	
	Negociación de conflictos				x	X	
	Gestión procesos jurídicos y contractuales			x		x	
	Visión gerencial			X		X	
	Conocimiento de las actividades de la Caja		x			x	
	Perfiles profesionales	x				x	
	Autonomía administrativa			x		x	
	Relaciones Publicas	x				x	
6	<b>SISTEMAS DE CONTROL</b>			X		X	
	Procesos de control y evaluación			x		x	
	Mejoramiento continuo			x		x	
		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
2	<b>CAPACIDAD COMPETITIVA Y COMERCIAL</b>	A	B	A	B	A	B
7	<b>GESTION COMERCIAL</b>			X		X	
	Orientación al cliente			x		x	
	Conocimiento de la competencia			x		x	
	Planes de mercadeo			x		x	
	Investigación de mercados				x	x	
	Promoción				x	x	
	Alianzas estratégicas		x			x	
	Flexibilidad en la toma de decisiones con respecto al mercado			x		x	
	Orientación a segmentos			x		X	
	Satisfacción de la población objeto		x			X	
	Interacción con la población objeto			x		x	
	Estudio de necesidades y expectativas PO			X		X	

CUADRO 1

## PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS

VARIABLES		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
	Poder de negociación (proveedores y compradores)		x			x	
8	<b>CAPACIDAD DE PRODUCCION</b>			X		X	
	Creatividad e innovación			x		x	
	Desarrollo de productos			x		x	
	Infraestructura		x			x	
9	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>			X		X	
	Calidad del servicio			x		x	
	Atención al cliente		x			x	
	Orientación al cliente			x			
		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
3	<b>CAPACIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	A	B	A	B	A	B
10	<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>		X			X	
	Balance social			x		x	
	Impacto de programas		x			x	
	Cumplimiento de la normatividad	x				x	
	Generación de valor social		x			x	
	Compromiso Ambiental			x		x	
	Desarrollo regional		x			x	
		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
4	<b>CAPACIDAD FINANCIERA</b>	A	B	A	B	A	B
11	<b>GESTION FINANCIERA</b>		X			X	
	Análisis financiero		x			x	
	Oportunidad de la información		x			x	
	Efectividad del subsidio				x	x	
	Manejo de costos		x			x	
	Presupuestos	x				x	
	Confiabilidad de la información financiera		x			x	
	Proyección y ejecución de la inversión						
	Capacidad de la fiscalización de aportes		x			x	
12	<b>ADMINISTRACION DE CREDITO CARTERA Y COBRANZA</b>			X		X	
	<b>SOLIDEZ FINANCIERA</b>	X				X	
	Indicadores financieros	x				x	

CUADRO 1

PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS

VARIABLES		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
13	<b>PROYECCIÓN FINANCIERA</b>			X		X	
	Flujos de caja			x		x	
	sostenibilidad financiera			x		x	
	Productividad de los recursos financieros			x		x	
		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
5	<b>CAPACIDAD TECNOLÓGICA Y PRODUCCIÓN</b>	A	B	A	B	A	B
14	<b>SISTEMAS DE INFORMACION</b>		X			X	
	Sistemas de información		x			x	
	Integración de los sistemas de información		x			x	
15	<b>TECNOLOGIA</b>				X	X	
	Nivel tecnológico		x			x	
	Mantenimiento			x		x	
	Gestión por procesos				x	x	
		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
6	<b>CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO</b>	A	B	A	B	A	B
16	<b>DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</b>			X		X	
	Promoción			x		x	
	Desarrollo del talento humano			x		x	
	Motivación			x		x	
	Sistemas de compensaciones y estímulos			x		x	
	Clima organizacional			x		x	
	Evaluación del desempeño			x		x	
	Rotación			x		x	
17	<b>PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>			X		X	
	Proceso de selección			x		x	
	Inducción y entrenamiento			x		x	
	Consistencia entre las competencias y perfiles de los trabajadores			x		x	
	Modalidades de contratación			x		x	
18	<b>BIENESTAR</b>			X		X	
	Bienestar			x		x	

CUADRO 1

## PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS

VARIABLES		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
	Salud ocupacional			x		x	
	Manejo del stress			x		x	
	Reglamento interno	x				x	
	Tratamiento de conflictos			x		x	
		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
<b>7</b>	<b>CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN</b>	A	B	A	B	A	B
<b>19</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	
	Sistema de comunicación interna			X		X	
	Interacción del personal			x			
	Sistema de comunicación externa				x	X	
	Efectividad y oportunidad de la comunicación			X		X	
	Tecnología interna para la comunicación		X			X	
		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
<b>8</b>	<b>CAPACIDAD DE CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	A	B	A	B	A	B
<b>20</b>	<b>SIGNIFICADOS COMPARTIDOS</b>		<b>X</b>			<b>X</b>	
	Principios		x			x	
	Valores		x			x	
	Costumbres y creencias	x				x	
<b>21</b>	<b>RELACIONES DE LIDERAZGO</b>				<b>X</b>	<b>X</b>	
	Sentido de pertenencia		x			x	
	Compromiso				x	x	
	Trabajo en equipo				x	x	

Fuente: Plan Estratégico de la Caja de Compensación Familiar de Nariño

**Matriz de Evaluación De Factores INTERNOS MEFI.** El puntaje obtenido en la matriz MEFI (Cuadro No. 2) para la Caja de Compensación Familiar de Nariño es de 1.7 puntos: Ello traduce que la organización está por debajo del promedio aceptable que es de 2.5 puntos, evidenciando dificultades en sus capacidades internas, como consecuentemente se describió en el análisis interno, sugiriendo el diseño de estrategias enfocadas a mejorar la Caja en su interior.

CUADRO NO. 2

**MATRIZ DE EVALUACION FACTORES INTERNOS  
MEFI**

FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
<b>FORTALEZAS</b>			
1. Relaciones sindicales	0,036	3	0,11
2. Responsabilidad social	0,050	3	0,15
3. Gestión financiera	0,045	3	0,14
4. Sistemas de información	0,045	3	0,14
5. Significados compartidos	0,036	3	0,11
6. Solidez Financiera	0,045	4	0,18
<b>DEBILIDADES:</b>			
1. Liderazgo	0,050	1	0,05
2. Estructura Organizacional	0,050	1	0,05
3. Gestión ética y buen gobierno	0,036	2	0,07
4. Gestión Directiva	0,050	1	0,05
5. Sistemas de control	0,045	1	0,05
6. Gestión comercial	0,045	1	0,05
7. Capacidad de producción	0,045	1	0,05
8. Servicio al cliente	0,050	1	0,05
9. Administración de crédito, cartera y cobranza	0,045	1	0,05
10. Proyección financiera	0,045	1	0,05
11. Tecnología		2	0,10

CUADRO NO. 2

**MATRIZ DE EVALUACION FACTORES INTERNOS  
MEFI**

FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
	0,050		
12. Desarrollo del talento humano	0,050	1	0,05
13. Proceso de selección	0,050	1	0,05
14. Bienestar	0,040	1	0,04
15. Comunicación	0,045	1	0,05
16. Relaciones de liderazgo	0,045	2	0,09
<b>TOTAL PCI</b>	<b>1,00</b>		<b>1,7</b>

Fuente: Plan Estratégico de la Caja de Compensación Familiar de Nariño

RESULTADO MÁXIMO = 4  
PRMEDIO ACEPTABLE > 2,5

4 FORTALEZA MAYOR  
3 FORTALEZA MENOR  
2 DEBILIDAD MENOR  
1 DEBILIDAD MAYOR

**Perfil de Amenaza y Oportunidades del Entorno POAM.** De la misma manera que se procedió para el perfil de capacidades internas, se hizo para el perfil de oportunidades y amenazas POAM (Cuadro No 3), quedando definidos 7 entornos y 21 macro variables.

La calificación se realizó de acuerdo con los conceptos de las variables asociadas y la información oficial disponible en instituciones como el DANE, Cámara de Comercio, CEDRE de la Universidad de Nariño.

CUADRO No. 3

PERFIL OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL MEDIO

	FACTORES	OPORTUNI		AMENAZA		IMPACTO	
		ALT A	BAJ A	ALT A	BAJ A	ALT O	BAJ O
<b>1</b>	<b>ENTORNO ECONÓMICO:</b>						
<b>1</b>	<b>INFLACION</b>			X		X	
	Inflación			x		x	
	Poder adquisitivo			X		X	
	Ingreso per. capita			x		x	
	Nivel salarial			x		x	
<b>2</b>	<b>DESARROLLO EMPRESARIAL</b>			X		X	
<b>3</b>	<b>CRISIS ECONOMICA</b>			X		X	
	Crisis económica mundial			x		x	
	Desempleo			x		x	
<b>4</b>	<b>POLITICA ECONOMICA</b>			X		X	
	Política económica			X		X	
	Tasas de interés	X				X	
	régimen tributario			X		X	
<b>5</b>	<b>GLOBALIZACION</b>	X				X	
<b>2</b>	<b>ENTORNO POLITICO- JURIDICO:</b>						
		ALT A	BAJ A	ALT A	BAJ A	ALT O	BAJ O
<b>6</b>	<b>INTERESES POLITICOS</b>			X		X	
<b>7</b>	<b>POLITICA ESTATAL</b>	X				X	
	Política estatal	X				X	
	Planes de gobierno	X				X	
	Normatividad	X				X	
<b>3</b>	<b>ENTORNO SOCIAL:</b>						
		ALT A	BAJ A	ALT A	BAJ A	ALT O	BAJ O
<b>8</b>	<b>CRISIS SOCIAL</b>			X		X	
	Pobreza			X		X	
	Violencia			X		X	
	Desplazamiento			X		X	



CUADRO No. 3

PERFIL OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL MEDIO

	FACTORES	OPORTUNIDADES		AMENAZAS		IMPACTOS	
		ALTA	BAJA	ALTA	BAJA	ALTO	BAJO
	Narcotráfico			X		X	
	Orden Publico			X		X	
<b>9</b>	<b>NECESIDADES BASICAS</b>	<b>X</b>				<b>X</b>	
	Educación	X				X	
	Vivienda	X				X	
	Salud	X				X	
	Recreación	X				X	
<b>4</b>	<b>ENTORNO TECNOLOGICO:</b>	OPORTUNIDADES		AMENAZAS		IMPACTOS	
		ALTA	BAJA	ALTA	BAJA	ALTO	BAJO
<b>10</b>	<b>TICs</b>	<b>X</b>				<b>X</b>	
<b>11</b>	<b>DESARROLLO TECNOLOGICO</b>	<b>X</b>				<b>X</b>	
<b>5</b>	<b>ENTORNO COMPETITIVO:</b>	OPORTUNIDADES		AMENAZAS		IMPACTOS	
		ALTA	BAJA	ALTA	BAJA	ALTO	BAJO
<b>12</b>	<b>COMPETENCIA</b>	<b>X</b>				<b>X</b>	
<b>13</b>	<b>PODER DE NEGOCIACION CON PROVEEDORES</b>	<b>X</b>				<b>X</b>	
<b>14</b>	<b>ECONOMIA INFORMAL</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	
	Economía informal			X		X	
	Competencia desleal			X		X	
	Contrabando			X		X	
<b>15</b>	<b>PLATAFORMA URBANA Y REGIONAL</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>16</b>	<b>COOPERACION INTERNACIONAL</b>	<b>X</b>				<b>X</b>	

CUADRO No. 3

PERFIL OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL MEDIO

FACTORES		OPORTUNIDADES		AMENAZAS		IMPACTO	
		ALTA	BAJA	ALTA	BAJA	ALTO	BAJO
<b>TOTALES</b>		0	0	0	0	0	0
<b>6 ENTORNO GEOGRAFICO-AMBIENTAL:</b>		OPORTUNIDADES		AMENAZAS		IMPACTO	
		ALTA	BAJA	ALTA	BAJA	ALTO	BAJO
17	<b>FENOMENOS NATURALES</b>			X		X	
	Fenómenos naturales			X		X	
	Clima			X			
18	<b>BIODIVERSIDAD</b>	X				X	
19	<b>UBICACIÓN GEOGRAFICA</b>	X				X	
<b>TOTALES</b>		0	0	0	0	0	0
<b>7 ENTORNO DEMOGRAFICO-CULTURAL:</b>		OPORTUNIDADES		AMENAZAS		IMPACTO	
		ALTA	BAJA	ALTA	BAJA	ALTO	BAJO
20	<b>CRECIMIENTO POBLACIONAL</b>	X				X	
21	<b>CULTURA</b>	X				X	
	Grupos étnicos	x				x	
	idiosincrasia			x		x	
	Celebraciones y costumbres	x				x	

Fuente: Plan Estratégico de la Caja de Compensación Familiar de Nariño

**Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFÉ.** Esta matriz se construye con las variables finales del perfil de oportunidades y amenazas del entorno POAM; agrupando oportunidades y amenazas; se realiza ponderación de cada variable, de tal manera que el puntaje total sea 1. Posteriormente se califica, otorgando valores entre 1 y 4 y se obtiene un resultado ponderado como resultado de la multiplicación del peso ponderado y la calificación.

Puntaje para calificar:

- 4 Oportunidad mayor
- 3 Oportunidad menor
- 2 Amenaza menor
- 1 Amenaza mayor

El puntaje obtenido en la matriz MEFE (Cuadro No. 4) para la Caja de Compensación Familiar de Nariño es de 2.7 puntos, significando que la Caja en su entorno posee oportunidades menores; dicho de otro modo, el entorno en el que participa es medianamente atractivo.

**CUADRO No.4**  
**MATRIZ DE EVALUACION FACTORES EXTERNOS**  
**MEFE**

FACTOR EXTERNO CLAVE	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1. Globalización	0,04	4	0,16
2. Política estatal	0,053	4	0,21
3. Necesidades básicas	0,053	4	0,21
4. Tics	0,048	4	0,19
5. Desarrollo tecnológico	0,048	4	0,19
6. Competencia	0,053	4	0,21
7. Poder de negociación con proveedores	0,04	4	0,16
8. Cooperación internacional	0,053	4	0,21
9. Biodiversidad	0,039	4	0,16
10. Ubicación geográfica	0,048	4	0,19
11- Crecimiento poblacional	0,039	4	0,16
12. Cultura	0,048	4	0,19
<b>AMENAZAS</b>			
1. Inflación	0,053	1	0,05
2. Desarrollo empresarial	0,053	1	0,05
3. Crisis económica	0,053	1	0,05
4. Política económica	0,048	1	0,05
5. Intereses políticos	0,053	1	0,05

CUADRO No.4  
**MATRIZ DE EVALUACION FACTORES EXTERNOS**  
**MEFE**

FACTOR EXTERNO CLAVE	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
6. Crisis social	0,047	1	0,05
7. Economía informal	0,053	1	0,05
8. Plataforma urbana y regional	0,039	1	0,04
9. Fenómenos naturales	0,039	1	0,04
<b>TOTAL POAM</b>	<b>1</b>		<b>2,7</b>

Fuente: Plan Estratégico de la Caja de Compensación Familiar de Nariño

4 = OPORTUNIDAD MAYOR  
 2 = AMENAZA MENOR

3 = OPORTUNIDAD MENOR  
 1 = AMENAZA MAYOR

**Matriz de Perfil Competitivo MPC.** Esta matriz tiene como propósito determinar la posición competitiva de la Caja frente a sus competidores; debido a que Comfamiliar de Nariño no posee competencia de otras Cajas en el departamento de Nariño, se decidió establecer comparación con Cajas pares: Comfenalco Quindío y Comfenalco Tolima; para la toma de información se solicitó a las respectivas dependencias de Planeación diligenciaran la matriz que contenía las variables claves a la hora de competir y de hacer que nuestro usuario nos elija como primera opción. Posteriormente en sesión con el Equipo de Estrategas, se procedió a ponderar las variables claves y calificarlas otorgando puntajes de 1 a 4, donde:

- 1 = Lejos del líder
- 2 = Desempeño regular
- 3 = Sigue al líder
- 4 = Líder de mejor desempeño

Cabe mencionar que se tuvo en cuenta la encuesta de satisfacción aplicada a empresarios y trabajadores afiliados., a través de este instrumento se logró establecer la insatisfacción con respecto a algunos servicios de la Caja y su poco conocimiento del portafolio de servicios.

El resultado de la Matriz de Perfil Competitivo (Cuadro No. 5) para Comfamiliar de Nariño fue de 2, es decir que posee una capacidad competitiva regular.

**MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO  
MPC**

CUADRO No. 5

VARIABLES CLAVES PARA COMPETIR	PONDERACION	COMFAMILIAR NARIÑO		COMFENALCO QUINDIO		COMFENALCO TOLIMA	
		CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
1. Calidad del servicio	0,2	2	0,4	3	0,6	4	0,8
2. Servicio postventa	0,15	1	0,15	3	0,45	3	0,45
3. Relación calidad/tarifa	0,08	3	0,24	3	0,24	3	0,24
4. Atención al cliente	0,15	2	0,3	3	0,45	4	0,6
5. Oportunidad del servicio	0,1	2	0,2	3	0,3	3,5	0,35
6. Cobertura de los servicios	0,06	3	0,18	4	0,24	3,5	0,21
7. Condiciones de las instalaciones	0,08	2,5	0,2	4	0,32	4	0,32
8. Facilidad en los trámites	0,08	1	0,08	3	0,24	3	0,24
9. Publicidad y promoción de los servicios	0,1	2,5	0,25	3	0,3	3	0,3
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>		<b>2</b>		<b>3,14</b>		<b>3,51</b>

Fuente: Matrices MPC de Comfenalco Quindío y Tolima

Valores

- 1 = Lejos del líder
- 2 = Desempeño regular
- 3 = Sigue al líder
- 4 = Líder de mejor desempeño

Fuente: Plan Estratégico de la Caja de Compensación Familiar de Nariño

**Matriz DOFA.** Esta matriz se realizó con la participación de 60 trabajadores de las Sedes de Pasto, Ipiales y Tumaco, mediante la constitución de 3 equipos de trabajo bajo la orientación del Equipo de Estrategas. El taller de trabajo se realizó en el Hotel Agualongo y con base en la información obtenida en los perfiles interno y externo, se construyó la matriz DOFA (Cuadro No. 6) y se procedió a cruzar variables internas con externas, definiendo estrategias así:

- Estrategias FO = Utilizar fortalezas para aprovechar oportunidades
- Estrategias FA = Usar las fortalezas para contrarrestar las amenazas
- Estrategias DO = Aprovechar las oportunidades para minimizar las debilidades
- Estrategias DA = Minimizar las debilidades y contrarrestar las amenazas

## Matriz DOFA

Cuadro No. 6

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Globalización 2. Política estatal 3. Necesidades básicas 4. Tics 5. Desarrollo tecnológico 6. Competencia 7. Poder de negociación de proveedores 8. Cooperación internacional 9. Biodiversidad  10. Ubicación geográfica 11. Crecimiento poblacional 12. Cultura	1. Inflación 2. Desarrollo empresarial 3. Crisis económica 4. Política económica 5. Intereses políticos 6. Crisis social  7. Economía informal 8. Plataforma urbana y regional 9. Fenómenos naturales 10. Indiferencia de los empresarios hacia la Caja
FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Relaciones sindicales 2. Responsabilidad social 3. Gestión financiera 4. Sistemas de información 5. Significados compartidos 6. Solidez financiera	1. Liderazgo 2. Estructura organizacional 3. Gestión ética y buen gobierno 4. Gestión directiva 5. Sistemas de control 6. Gestión comercial 7. Capacidad de producción 8. Servicio al cliente 9. Admón. de crédito, cartera y cobranza 10. Proyección financiera 11. Tecnología 12. Desarrollo del talento humano 13. Proceso de selección 14. Bienestar 15. Comunicación 16. Relaciones de liderazgo

El resultado de esta jornada fue el diseño de 128 estrategias, las cuales fueron revisadas posteriormente por el Equipo de Estrategas para eliminar solo las que literalmente estuviesen repetidas, quedando al final 123 estrategias

Las estrategias DOFA se adjuntan en el Anexo B. de este documento.

## **4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO<sup>4</sup>**

### **4.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO**

#### **➤ MISIÓN CORPORATIVA**

LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO ES UNA ENTIDAD PRIVADA ENMARCADA EN EL SISTEMA DE LA PROTECCION SOCIAL, PROPORCIONA SERVICIOS SOCIALES INTEGRALES, ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DEL TRABAJADOR AFILIADO Y SU FAMILIA, CIMENTADA EN UNA GESTION ETICA, AUTONOMA Y EFICIENTE, CON LA PARTICIPACION DE UN TALENTO HUMANO COMPROMETIDO Y TECNOLOGIA ADECUADA, QUE EN ALIANZA CON EMPRESAS E INSTITUCIONES CONTRIBUYE AL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA REGION

#### **➤ VISIÓN CORPORATIVA**

SER EN EL AÑO 2012 UNA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL COMPETITIVA Y FLEXIBLE, QUE CONTRIBUYE AL DESARROLLO SOCIAL, CULTURAL Y REGIONAL, CON IMAGEN POSITIVA POR LA CALIDAD, EXCELENCIA EN LOS SERVICIOS Y SENTIDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

#### **➤ PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

1. AUTONOMIA
2. COMPETITIVIDAD
3. PARTICIPACIÓN
4. LIDERAZGO
5. CALIDAD
6. EXCELENCIA EN EL SERVICIO
7. ETICA
8. ESFUERZO CONJUNTO
9. OPORTUNIDAD
10. COMPENSACIÓN
11. EQUIDAD
12. SOLIDARIDAD
13. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

---

<sup>4</sup> Obtenido de: Plan estratégico Comfamiliar 2009 - 20012

## 4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACION Y DEPORTE PARQUE INFANTIL<sup>5</sup>

<b>MISION</b>
EL PARQUE INFANTIL ES UNA UNIDAD DE SERVICIO, DEPENDIENTE DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES DE COMFAMILIAR NARIÑO, DEDICADA AL DESARROLLO DE PROGRAMAS RECREATIVOS, DEPORTIVOS, CULTURALES Y SOCIALES, ORIENTADOS A NUESTROS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL, COADYUVANDO PERMANENTEMENTE, AL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE VIDA.
<b>VISION</b>
SER A PARTIR DEL AÑO 2012, LIDERES EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS RECREATIVOS, DEPORTIVOS, CULTURALES Y SOCIALES, PROPICIANDO PARA NUESTROS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL, UN ADECUADO APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO.
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tener y mejorar el liderazgo y posicionamiento de la Unidad en el medio.</li><li>1. Mejorar el compromiso, civismo, cultura y convivencia ciudadana al interior de la Unidad.</li><li>2. Potenciar la calidad, atención y prestación del servicio de Recreación a nuestros usuarios afiliados, beneficiarios y comunidad en general, con infraestructura propia, atractiva, novedosa y que realmente atienda las necesidades recreativas y deportivas de nuestros usuarios.</li><li>3. Fortalecer las diferentes acciones y mecanismos administrativos y operativos para control social de la Unidad, que permitan mejorar el mantenimiento, seguridad, convivencia y civismo ciudadano, frente al buen uso, cuidado y protección del Parque. - Calidad en la prestación del servicio.</li><li>4. Contar con personal suficiente, calificado, idóneo, competente, comprometido, con alto sentido de pertenencia, que realmente sea el factor diferenciador y/o valor agregado del servicio que corporativamente ofertamos a nuestros usuarios afiliados, beneficiarios y comunidad.</li><li>5. Optimizar los recursos disponibles y fortalecer los medios de promoción y publicidad de los servicios de la Unidad y Caja respectivamente.</li></ol>
<b>ESTRATEGIAS DE MERCADO</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Creación del centro urbano de recreación para Pasto.</li></ol>

<sup>5</sup> Obtenido de: Plan estratégico Comfamiliar 2009 - 20012



#### **4.2.1 Propuesta de Política y Objetivos de Calidad para la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil**

##### **➤ POLITICA DE CALIDAD**

LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACIÓN Y DEPORTE PARQUE INFANTIL SE COMPROMETE A SATISFACER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL A TRAVÉS DE LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DEPORTIVOS, RECREATIVOS Y SOCIOCULTURALES CON CALIDAD Y COBERTURA, BAJO LOS PRECEPTOS DE ÉTICA, OPORTUNIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO; GARANTIZANDO LA COMPETENCIA Y COMPROMISO DEL TALENTO HUMANO, LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS Y LA MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS.

##### **➤ OJETIVOS DE CALIDAD**

- Asegurar la calidad de los programas deportivos, recreativos y socioculturales.
- Ampliar la cobertura de los programas que ofrece el Parque Infantil.
- Garantizar la competencia y compromiso del talento humano encargado de la prestación de los servicios.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la prestación de los servicios.
- Lograr la mejora continua de los servicios.

La visión tanto de la Caja de Compensación Familiar de Nariño como de la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil fueron reformuladas en la Planeación Estratégica establecida para el periodo comprendido entre los años 2009 y 2012, en este sentido, como el año en curso es el mencionado 2012, ya se debería haber renovado el direccionamiento estratégico de la organización pero la realidad es que aún no lo han hecho, por tal motivo la declaración de visión que aún rige es la que se mencionó anteriormente

## 5. CARACTERIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

La caracterización de procesos se realizó tomando como referencia el Mapa de procesos de la Caja de Compensación Familiar de Nariño (ver Anexo C). Se caracterizó los procesos de Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos, Prestación de Servicios Socioculturales, y proceso de Alquiler de Escenarios; los cuales están relacionados con la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil y se encuentran dentro del Macroproceso de Prestación de Servicios Sociales el cual se incluye dentro de los procesos misionales de la Caja de Compensación Familiar de Nariño. De la misma manera, y como objetivo específico de este trabajo, se caracterizaron los procedimientos inherentes a la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil, la cual se ha tomado como referencia para realizar este trabajo práctico.

La Caja de Compensación Familiar de Nariño ofrece variedad de programas deportivos, recreativos, socioculturales y alquiler de escenarios, a través de las diferentes Unidades Deportivas y recreativas dependientes de la misma; por lo tanto, para la caracterización de los procesos inherentes a los servicios que prestan dichas unidades se hace necesario contar con la información suficiente para lograr este objetivo. Debido a la amplitud y complejidad de estos procesos no fue posible que la información se suministrara de manera completa ya que el proceso requiere información suministrada por las diferentes Unidades Deportivas y Recreativas de la Caja y esta información no se puede obtener con facilidad debido a que dichas unidades se encuentran dispersas en diferentes lugares del departamento. Por esta razón, la caracterización de los procesos mencionados se ha realizado como un aporte para la Caja de Compensación Familiar de Nariño sujeta a ampliación complementación, modificación y aprobación de la misma por parte de la dependencia competente para realizar este procedimiento.

De la misma manera, para la caracterización de los procesos se estableció los requerimientos del Cliente que recibe estos Servicios, para lo cual se hizo una pequeña entrevista con algunos clientes de la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil, para determinar sus exigencias en cuanto los servicios que reciben. Los requerimientos del cliente se detallan en el cuadro a continuación.

## 5.1 REQUISITOS DEL CLIENTE

SERVICIOS	REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE
Programas Deportivos y Recreativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura adecuada</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Aseo</li> <li>- Personal competente</li> <li>- Variedad de actividades Deportivas y Recreativas</li> <li>- Calidad en la información suministrada</li> <li>- Elementos Adecuados</li> <li>- Calidad en el certamen deportivo</li> <li>- Puntualidad</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Publicidad efectiva</li> <li>- Cumplimiento de las condiciones establecidas</li> <li>- Calidad en el evento (recreación)</li> </ul>
Programas Socioculturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilidad en el tramite</li> <li>- Cumplimiento de las condiciones establecidas</li> <li>- Infraestructura adecuada</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Calidad en la información suministrada</li> <li>- Puntualidad</li> <li>- Amabilidad</li> </ul>
Alquiler de Escenarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de Escenarios</li> <li>- Buena adecuación de los escenarios</li> <li>- Oportunidad en la entrega del escenario</li> <li>- Agilidad en el tramite</li> <li>- Cumplimiento de las condiciones establecidas</li> <li>- Calidad en la información suministrada</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Puntualidad</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Aseo</li> </ul>

## 5.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

### 5.2.1 Proceso de Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos

 <p><b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR</b> VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR</p>				<b>CODIGO:</b>	SS - P - SDR	
				<b>VERSIÓN:</b>	1	
				<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>		
				<b>PÁGINA:</b>	1 DE 6	
				<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS</b>						
<b>PERTENECE AL MACROPROCESO DE:</b> Prestación de Servicios Sociales						
<b>OBJETIVO:</b> Propiciar a la población afiliada, beneficiarios y comunidad en general un adecuado aprovechamiento del tiempo libre a través de la diversidad de programas deportivos y recreativos que ofrecen las diferentes unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja de Compensación Familiar de Nariño.						
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b> Coordinador de Recreación						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Población afiliada, beneficiarios y comunidad en general	Requerimientos y necesidades	H	1. Identificar necesidades de los afiliados y comunidad en general	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Plan de Gestión	Dirección Administrativa y Subdirección de Servicios Sociales
	Solicitudes de Prestación de Servicios	P	2. Elaborar el Plan de Gestión Anual		Programación Anual	Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja y Clientes



## CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

**CODIGO:** SS - P - SDR

**VERSIÓN:** 1

**VIGENTE A PARTIR DE:**

**PÁGINA:** 2 DE 6

**FECHA DE ELABORACIÓN:** ENERO 2012

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Población afiliada, beneficiarios y comunidad en general	Formato de Evaluación del Servicio	<b>P</b>	3. Elaborar la Programación Anual	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Ficha de Control y Seguimiento de Equipos Diligenciada	Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja
	Encuesta de Satisfacción del Cliente	<b>H</b>	4. Promocionar los Servicios Deportivos y Recreativos	Coordinación de Comunicaciones, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Informe de Evaluación del Servicio	
Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja de Compensación Familiar de Nariño	Informe de Gestión				<b>H</b>	5. Prestar los Servicios Deportivos y Recreativos de acuerdo a la programación establecida
Gestión Financiera y Contable	Recursos Asignados			Presupuesto de Recursos para Prestación de Servicios		



## CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

<b>CODIGO:</b>	<b>SS - P - SDR</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
<b>PÁGINA:</b>	<b>3 DE 6</b>
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>ENERO 2012</b>

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Gestión Financiera y Contable	Informe de Ingresos	V	6. Evaluar los Servicios Deportivos y Recreativos	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Informe de Evaluación del Desempeño	Gestión de Talento Humano
Gestión de Compras	Compras requeridas				Plan de Mejoramiento	Unidades Deportivas y Recreativas Dependientes del Caja
Gestión de Talento Humano	Talento Humano capacitado, competente y comprometido	A	7. Elaborar e Implementar Plan de Mejoramiento			



## CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

<b>CODIGO:</b>	SS - P - SDR
<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
<b>PÁGINA:</b>	4 DE 6
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012

RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	
<p><b>Físicos:</b> Infraestructura de las Unidades Deportivas y Recreativas, Elementos deportivos.</p> <p><b>Técnicos:</b> Equipo de cómputo, hardware, software, Sonido, Bases de Datos</p> <p><b>Recursos Humanos:</b> Coordinador de Recreación Supervisores de las diferentes unidades, Secretarias, Recreacionistas, Instructores, Auxiliares Operativos.</p>	Gestión oportuna de los documentos requeridos para el buen funcionamiento del proceso	Constitución Nacional (artículos 44, 52,64 y 67). Ley 21/82. Ley 789/02 Ley 181/95 (artículos 9,16 y 32) Ley 115/94 Ley 50/90 Ley 361/97 Plan Nacional de Recreación	Estatutos de Comfamiliar de Nariño. Reglamento Interno de Trabajo. Manuales de Funciones, procesos y procedimientos Resoluciones y Circulares de Superintendencia del Subsidio. Direccionamiento estratégico 2009 -2012	Plan de gestión Programación anual Presupuesto Formato evaluación del servicio Informe de evaluación del desempeño Formatos de Seguimiento y control de equipos
<p><b>REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO</b></p>				
<p>NORMA ISO 9001: 2008. CAPITULO 7, NUMERAL 7.5. CAPITULO 4 NUMERAL 4.2.3, CAPITULO 8, NUMERAL 8.2.3</p>				

 <p><b>COMFAMILIAR</b> N•A•R•I•Ñ•O</p>	<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR</b>	
	VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	
	<b>CODIGO:</b>	SS - P - SDR
	<b>VERSIÓN:</b>	1
	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
<b>PÁGINA:</b>	5 DE 6	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012	

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS







**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR**

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

<b>CODIGO:</b>	SS - P - SDR
<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
<b>PÁGINA:</b>	6 DE 6
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012

	ELABORÓ :	REVISÓ:	APROBÓ:
<b>CARGO:</b>			
<b>NOMBRE:</b>			
<b>FECHA:</b>			
<b>FIRMA:</b>			

## 5.2.2 Proceso de Prestación de Servicios Socioculturales

	<p style="text-align: center;"><b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR</p>	<b>CODIGO:</b>	SS - P - SSC
		<b>VERSIÓN:</b>	1
		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
		<b>PÁGINA:</b>	1 DE 6
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012

<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIOCULTURALES</b>						
<b>PERTENECE AL MACROPROCESO DE:</b> Prestación de Servicios Sociales						
<b>OBJETIVO:</b> Ofrecer a la población afiliada, beneficiarios y comunidad en general diversidad de programas socioculturales; con el apoyo de talento humano capacitado, competente y comprometido; escenarios apropiados y demás elementos que garanticen la adecuada prestación de los servicios y la satisfacción del cliente.						
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b> Coordinador de Recreación						
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PHVA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Población afiliada, beneficiarios y comunidad en general	Requerimientos y necesidades	H	1. Identificar necesidades de los afiliados y comunidad en general	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Plan de Gestión	Dirección Administrativa y Subdirección de Servicios Sociales
	Solicitudes de Prestación de Servicios	P	2. Elaborar el Plan de Gestión Anual		Ficha de Control y Seguimiento de Equipos Diligenciada	Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja



## CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

**CODIGO:** SS - P - SSC

**VERSIÓN:** 1

**VIGENTE A PARTIR DE:**

**PÁGINA:** 2 DE 6

**FECHA DE ELABORACIÓN:** ENERO 2012

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Población afiliada, beneficiarios y comunidad en general	Formato de Evaluación del Servicio	P	3. Planear y diseñar los programas Socioculturales	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Informe de Evaluación del Servicio	Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja
	Encuesta de Satisfacción del Cliente	H	4. Promocionar los Programas Socioculturales	Coordinación de Comunicaciones, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja		
Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja de Compensación Familiar de Nariño	Informe de Gestión	H	5. Prestar los Servicios Socioculturales de acuerdo a la solicitud del cliente	Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja, Instructores, Recreacionistas, Auxiliares y Secretarías	Requisición	Gestión de Compras



## CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

<b>CODIGO:</b>	SS - P - SSC
<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
<b>PÁGINA:</b>	3 DE 6
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Gestión Financiera y Contable	Recursos Asignados	V	6. Evaluar los Servicios Socioculturales	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Presupuesto de Recursos para Prestación de Servicios	Gestión Financiera y Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja
Gestión de Compras	Compras requeridas	A	7. Elaborar e Implementar Plan de Mejoramiento	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Informe de Evaluación del Desempeño	Gestión de Talento Humano
Gestión de Talento Humano	Talento Humano capacitado, competente y comprometido				Plan de Mejoramiento	Unidades Deportivas y Recreativas Dependientes del Caja



## CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR

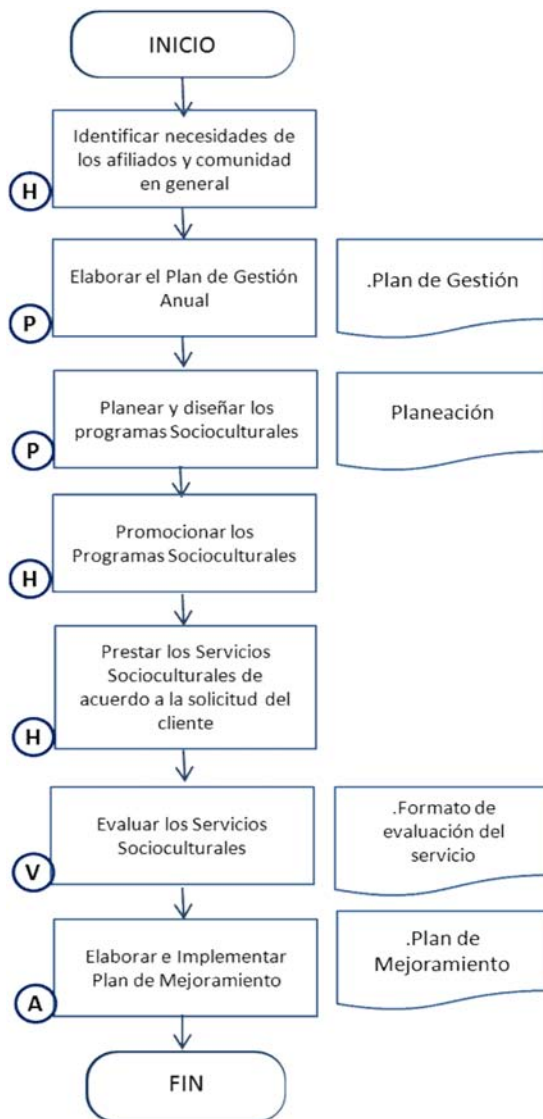
VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

<b>CODIGO:</b>	SS - P - SSC
<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
<b>PÁGINA:</b>	4 DE 6
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012

RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	
<p><b>Físicos:</b> Infraestructura de las Unidades Deportivas y Recreativas, Salones de Eventos, Canchas.</p> <p><b>Técnicos:</b> Equipo de cómputo, hardware, software, Sonido, Bases de Datos</p> <p><b>Recursos Humanos:</b> Coordinador de Recreación Supervisores de las diferentes unidades, Secretarias, Recreacionistas, Instructores, Auxiliares Operativos.</p>	Gestión oportuna de los documentos requeridos para el buen funcionamiento del proceso		Estatutos de Comfamiliar de Nariño. Reglamento Interno de Trabajo. Manuales de Funciones, procesos y procedimientos Resoluciones y Circulares de Superintendencia del Subsidio. Direccionamiento estratégico 2009 -2012	Plan de gestión Presupuesto Formato evaluación del servicio Informe de evaluación del desempeño Formatos de Seguimiento y control de equipos
<p><b>REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO</b></p>				
NORMA ISO 9001: 2008. CAPITULO 7, NUMERAL 7.5. CAPITULO 4 NUMERAL 4.2.3, CAPITULO 8, NUMERAL 8.2.3				

 <p><b>COMFAMILIAR</b> N•A•R•I•Ñ•O</p>	<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR</b>	
	VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	
	<b>CODIGO:</b>	SS - P - SSC
	<b>VERSIÓN:</b>	1
	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
<b>PÁGINA:</b>	5 DE 6	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012	

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIOCULTURALES





**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR**

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

<b>CODIGO:</b>	SS - P - SSC
<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
<b>PÁGINA:</b>	6 DE 6
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012

	ELABORÓ :	REVISÓ:	APROBÓ:
<b>CARGO:</b>			
<b>NOMBRE:</b>			
<b>FECHA:</b>			
<b>FIRMA:</b>			

### 5.2.3 Proceso de Alquiler de Escenarios:

	<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR</b> <small>VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR</small>	<b>CODIGO:</b>	SS - P - SAE
		<b>VERSIÓN:</b>	1
		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
		<b>PÁGINA:</b>	1 DE 4
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ALQUILER DE ESCENARIOS						
<b>PERTENECE AL MACROPROCESO DE:</b> Prestación de Servicios Sociales						
<b>OBJETIVO:</b> Tener a disposición de la población afiliada, beneficiarios y comunidad en general espacios deportivos, recreativos y espacios para eventos de diferente índole; agradables y adecuados para ser alquilados.						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Población afiliada, beneficiarios y comunidad en general	Necesidad de reservar espacios en alquiler	P	1. Establecer condiciones de la organización para el alquiler de espacios.	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Ficha de Control y Seguimiento de Espacios en Alquiler	Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja
	Solicitudes de alquiler de espacios	H	2. Prestar Espacios de acuerdo a las condiciones establecidas		Requisición	Gestión de Compras





## CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

**CODIGO:** SS - P - SAE

**VERSIÓN:** 1

**VIGENTE A PARTIR DE:**

**PÁGINA:** 2 DE 4

**FECHA DE ELABORACIÓN:** ENERO 2012

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Población afiliada, beneficiarios y comunidad en general	Encuesta de Satisfacción del Cliente	V	3. Controlar el estado de los espacios disponibles para alquiler	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Presupuesto de Recursos para Mantenimiento de espacios	Gestión Financiera y Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja
Gestión Financiera y Contable	Recursos Asignados	A	4. Elaborar e Implementar Plan de Mantenimiento de espacios en alquiler			Plan de Mantenimiento
Gestión de Compras	Compras requeridas					



## CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR

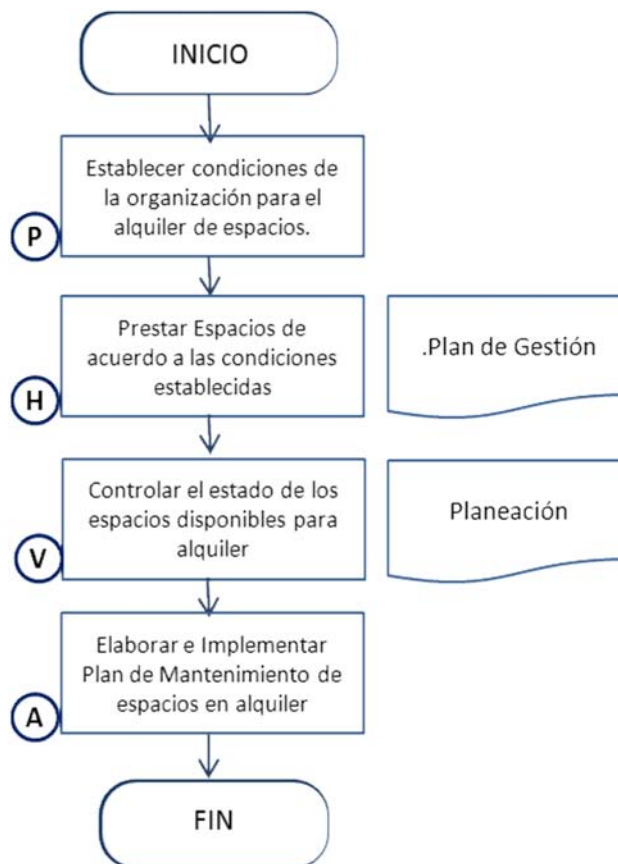
VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

<b>CODIGO:</b>	SS - P - SAE
<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
<b>PÁGINA:</b>	3 DE 4
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012

RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	
<p><b>Físicos:</b> Infraestructura de las Unidades Deportivas y Recreativas, Salones de Eventos, Canchas.</p> <p><b>Técnicos:</b> Equipo de cómputo, hardware, software, Sonido, Bases de Datos</p> <p><b>Recursos Humanos:</b> Coordinador de Recreación Supervisores de las diferentes unidades, Secretarias,</p>	Gestión oportuna de los documentos requeridos para el buen funcionamiento del proceso	Contratos de alquiler	Estatutos de Comfamiliar de Nariño. Reglamento Interno de Trabajo. Manuales de Funciones, procesos y procedimientos	Presupuesto Formato evaluación del servicio Informe de evaluación del desempeño Formatos de Seguimiento y control de espacios
<b>REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO</b>				
NORMA ISO 9001: 2008. CAPITULO 7, NUMERAL 7.5. CAPITULO 4 NUMERAL 4.2.3, CAPITULO 8, NUMERAL 8.2.3				

 <p><b>COMFAMILIAR</b> N•A•R•I•Ñ•O</p>	<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR</b>	
	VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	
	<b>CODIGO:</b>	SS - P - SAE
	<b>VERSIÓN:</b>	1
	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	
<b>PÁGINA:</b>	4 DE 4	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	ENERO 2012	

### FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ALQUILER DE ESCENARIOS



	ELABORÓ :	REVISÓ:	APROBÓ:
CARGO:			
NOMBRE:			
FECHA:			
FIRMA:			

### **5.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACIÓN Y DEPORTE PARQUE INFANTIL**

Como objetivo específico de este trabajo se ha establecido, diseñar una propuesta de procesos y procedimientos que aplican para la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil, para el cumplimiento de este objetivo, se realizó la recolección de información la cual fue suministrada por parte del personal de dicha unidad de acuerdo a la secuencia en que se desarrollan las diferentes actividades para la prestación de los servicios que ofrece el Parque Infantil. Igualmente, se realizó una propuesta inicial de los procedimientos, la cual fue revisada, corregida y aprobada por la Supervisora de Parque Infantil para presentar la propuesta final.


Para la caracterización de los procedimientos se tomó como base el formato suministrado por la dependencia de Organización y Métodos de la Caja de Compensación Familiar de Nariño al cual se le realizaron algunas modificaciones para ajustarlo a la presentación de la propuesta final para la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil.

La caracterización completa de los procedimientos de la unidad mencionada se incluye en este trabajo en el Anexo D.

De la misma manera, se incluyen los formatos inherentes a los procedimientos de la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil y que actualmente utilizan en dicha unidad para la prestación de los diferentes servicios que ofrece. (Ver Anexo E.). Algunos formatos, que se mencionan en la caracterización de los procedimientos, no se encuentran diseñados y no se están utilizando en la unidad, por lo tanto se ha diseñado una propuesta de dichos formatos para facilitar la prestación de los servicios; la propuesta se encuentra incluida en el Anexo F de este Documento.

## 6. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 6.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

 <p>COMFAMILIAR NARIÑO</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO:</b> SGC-PA-01
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>
		<b>PAGINA:</b> 1 DE 2

**Objetivo del Programa:** Evaluar el nivel de implementación y de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001, por parte de los procesos de Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos, Prestación de Servicios Socioculturales y Alquiler de Escenarios


**Alcance del Programa:** Los Procesos de Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos, Prestación de Servicios Socioculturales y Alquiler de Escenarios, pertenecientes al macroproceso de Prestación de Servicios Sociales de la Caja de Compensación Familiar de Nariño en las sedes de Pasto, Ipiales, Tumaco y Chachaagui

**Recursos:**

- Equipo de Auditores Internos
- Papelería
- Software y Hardware
- Transporte
- Alojamiento
- Alimentación

**Documentos de referencia:**

- Manual de Calidad
- Normograma
- Listados Maestros de Documentos Internos
- Listados Maestros de Documentos Externos
- Listados Maestros de Registros
- Normatividad aplicable a los Procesos
- Norma ISO 9001:2008

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO:</b> SGC-PA-01
		<b>VERSIÓN :</b> 1
		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>
		<b>PAGINA:</b> 2 DE 2


PROCESO	FECHA	RESPONSABLE
Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos	19-23 de Marzo	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja
Prestación de Servicios Socioculturales	26-29 de Marzo	
Alquiler de Escenarios	30 de Marzo	

**Observaciones:** El presente Programa de Auditorías de Calidad depende del cumplimiento y apoyo de los responsables de las Auditorías, el Detalle de fechas y horas por Procesos, se deberá describir en los Planes de Auditoría.

	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
<b>CARGO:</b>		
<b>NOMBRE</b>		
<b>FECHA:</b>		
<b>FIRMA:</b>		

## 6.2 PLAN DE AUDITORÍAS

### 6.2.1 Plan de Auditoría del Proceso de Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos

 <p>COMFAMILIAR NARIÑO</p>	<b>PLAN DE AUDITORIA PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS</b>	<b>CODIGO:</b> SGC-PLA-01
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>
		<b>PAGINA:</b> 1 DE 2

**FECHA:** 2012 - 03 – 05

**AUDITORIA N° 1**

<b>OBJETIVO:</b> Verificar el cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 en el Proceso de Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos		<b>ALCANCE:</b> Proceso de Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos	
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA:</b> Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 19011:2002 Proceso de Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos.		<b>AUDITORES:</b> Equipo Auditor	
<b>PROCESO/REQUISITO</b> :	Prestación de Servicios Sociales	<b>LUGAR-UBICACIÓN:</b>	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO
<b>Reunión apertura:</b>	2012-03-19	<b>Reunión de Cierre:</b>	2012-03-23

#### ENTREVISTAS

FECHA	HORA	ACTIVIDAD	PERSONAS AUDITADAS	AUDITORES
2012-03-19	8:00 am - 8:15 am	Realización de la reunión de apertura	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Equipo Auditor
2012-03-19	8:15 am-12:00am	Identificar necesidades de los afiliados y comunidad en general		Equipo Auditor
2012-03-19	2:00pm - 6:00pm	Elaborar el Plan de Gestión Anual		Equipo Auditor
2012-03-20	8:00 am-12:00am	Elaborar la Programación Anual		Equipo Auditor
2012-03-20	2:00pm - 6:00pm	Promocionar los Servicios Deportivos y Recreativos		Equipo Auditor
2012-03-21	8:00 am-12:00am	Prestar los Servicios Deportivos y Recreativos de acuerdo a la programación establecida		Equipo Auditor


	<b>PLAN DE AUDITORIA PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS</b>	<b>CODIGO:</b> SGC-PLA-01
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>
		<b>PAGINA:</b> 2 DE 2

<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PERSONAS AUDITADAS</b>	<b>AUDITORES</b>
2012-03-21	2:00pm - 6:00pm	Evaluar los Servicios Deportivos y Recreativos	Coordinador de Recreación, Supervisores de las Unidades Deportivas y Recreativas dependientes de la Caja	Equipo Auditor
2012-03-22	8:00 am-12:00m	Elaborar e Implementar Plan de Mejoramiento		Equipo Auditor
2012-02-22	2:00pm - 6:00pm	Hallazgos de la Auditoria		Equipo Auditor
2012-02-23	8:00 am- 11:00am	Conclusiones de la Auditoria		Equipo Auditor
2012-02-23	11:00am- 12:00m	Reunión de cierre	Personal de la empresa	Equipo Auditor

<b>OBSERVACIONES:</b>	La Auditoria se realizara los días 19, 20,21,22, y 23 de Marzo de 8am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm. El equipo auditor auditara en conjunto cada una de las actividades del proceso debido a la magnitud del mismo
<b>RECIBIDO POR PARTE DEL AUDITADO:</b>	




## 6.2.2 Plan de Auditoría del Procedimiento de Organización de Torneos

 <p>COMFAMILIAR NARIÑO</p>	<b>PLAN DE AUDITORIA</b> <b>PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE TORNEOS</b>	<b>CODIGO:</b> SGC-PLA-02
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>
		<b>PAGINA:</b> 1 DE 2

**FECHA:** 2012 - 04 - 06

**AUDITORIA N° 1**

<b>OBJETIVO:</b> Verificar el cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 en el Procedimiento de Organización de Torneos.			<b>ALCANCE:</b> Procedimiento de Organización de Torneos	
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA:</b> Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 19011:2002, Procedimiento de Organización de Torneos.			<b>AUDITORES:</b> Equipo Auditor	
<b>PROCESO/REQUISITO:</b>	Proceso de Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos	<b>LUGAR-UBICACIÓN:</b>	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO	
<b>Reunión apertura:</b>	2012-04-06	<b>Reunión de Cierre:</b>	2012-04-06	
<b>ENTREVISTAS</b>				
<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PERSONAS AUDITADAS</b>	<b>AUDITORES</b>
2012-04-06	8:00am-8:15am	Reunión de apertura	Supervisor, Auxiliar	Equipo Auditor
2012-04-06	8:15 am-8:30am	Realizar la programación anual	Supervisor Parque Infantil, Auxiliar Parque Infantil	Auditor
2012-04-06	8:30am-8:45am	Solicitar a la oficina de comunicaciones publicidad para el torneo.	Supervisor Parque Infantil, Auxiliar Parque Infantil	Auditor
2012-04-06	8:45am-9:00am	Abrir convocatoria para la participación en el torneo.	Auxiliar Parque Infantil	Auditor


 <p>COMFAMILIAR NARIÑO</p>	<b>PLAN DE AUDITORIA</b> <b>PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>DEPORTIVOS Y RECREATIVOS</b>	<b>CODIGO:</b> SGC-PLA-01
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>
		<b>PAGINA:</b> 2 DE 2

<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PERSONAS AUDITADAS</b>	<b>AUDITORES</b>
2012-04-06	9:00am-9:15am	Suministrar información acerca de la realización del torneo.	Auxiliar Parque Infantil, Secretaria	Equipo Auditor
2012-04-06	9:15am-9:30am	Realizar la inscripción	Secretaria	Auditor
2012-04-06	9:30am-9:45am	Realizar el congreso técnico	Auxiliar Parque Infantil	Equipo Auditor
2012-04-06	9:45am-10:00am	Preparar la logística para la realización del torneo.	Auxiliar Parque Infantil	Equipo Auditor
2012-04-06	10:00am-10:15am	Realizar la inauguración del torneo.	Auxiliar Parque Infantil	Equipo Auditor
2012-04-06	10:15am-10:30am	Poner en marcha el torneo	Auxiliar Parque Infantil	Equipo Auditor
2012-04-06	10:30am-10:45am	Realizar la premiación	Auxiliar Parque Infantil	Equipo Auditor
2012-04-06	10:45am-11:00am	Realizar evaluación e informe sobre el desarrollo del torneo.	Supervisor Parque Infantil	Auditor
2012-04-06	11:00am-11:15am	Elaborar e implementar plan de mejoramiento.	Supervisor Parque Infantil	auditor
2012-04-06	11:15am-11:30am	Hallazgos de la Auditoria		Equipo Auditor
2012-04-06	11:30am-11:45am	Conclusiones de la Auditoria		Equipo Auditor
2012-04-06	11:45am-12:00m	Reunión de cierre	Supervisor, Auxiliar, Secretaria	Equipo Auditor

<b>OBSERVACIONES:</b>	La Auditoria se realizara el día 6 de Abril de 8am a 12m.
<b>RECIBIDO POR PARTE DEL AUDITADO:</b>	

## 7. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 7.1 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO

 <p><b>CONFAMILIAR NARIÑO</b></p>	<p><b>PLAN MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p>	<p><b>CODIGO:</b> SGC-PLM-01</p> <hr/> <p><b>VERSIÓN:</b> 1</p> <hr/> <p><b>VIGENTE A PARTIR DE:</b></p> <hr/> <p><b>PAGINA:</b> 1 DE 2</p>
--	---	---

CÓDIGO	SITUACIÓN INICIAL	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE



**PLAN MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**CODIGO:** SGC-PLM-01

**VERSIÓN:** 1

**VIGENTE A PARTIR DE:**

**PAGINA:** 2 DE 2

<b>CÓDIGO</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

	<b>PLAN MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO:</b> SGC-PLM-01
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>
		<b>PAGINA:</b> 2 DE 2

	<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<b>CARGO:</b>			
<b>NOMBRE:</b>			
<b>FECHA:</b>			
<b>FIRMA:</b>			

## 7.2 INSTRUCTIVO PARA EL FORMATO DE PLAN DE MEJORAMIENTO

El Plan de Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que pretende identificar aquellos puntos importantes donde se debe aplicar una mejora, y todo lo necesario para llevar un control sobre esa aplicación. En este sentido todos los ítems del Plan de Mejoramiento cumplen un papel importante y su diligenciamiento es vital para poder tener éxito en la implantación de las mejoras deseadas.

A continuación se describe lo que se debe registrar en cada ítem.

- **CÓDIGO:** hace referencia al consecutivo numérico que se le asigna al hallazgo, de tal manera que se pueda ejercer un control sobre todo el proceso que se le sigue para lograr la mejora.
- **SITUACIÓN INICIAL:** es el hallazgo en sí, con una pequeña descripción de sus causas y consecuencias.
- **ACCIÓN DE MEJORA:** se refiere a la acción que se pretende emprender para contrarrestar el hallazgo.
- **OBJETIVO:** en esta casilla se debe explicar específicamente lo que pretende lograr con la aplicación de la acción de mejora.
- **RESPONSABLE:** se debe especificar quién o quiénes son los responsables de poner en marcha la acción de mejora para así poder eliminar el hallazgo y disminuir sus consecuencias.
- **FECHA LÍMITE:** es la fecha máxima en la que se pronostica que se puede aplicar completamente la acción de mejora y lograr el objetivo.
- **FECHA DE CUMPLIMIENTO:** en esta casilla se debe registrar la fecha exacta cuando se dio cumplimiento al objetivo.
- **OBSERVACIONES:** aquí se da cabida a todo tipo de apreciaciones con respecto al plan de mejora y específicamente a cada hallazgo debidamente identificado (codificado). Es decir, se registra si se cumplió el objetivo antes de la fecha límite, en la fecha límite o después de la fecha límite; con sus respectivas anotaciones.

Este formato debe tener un control especial, debido a que se registran los hallazgos, por tal motivo no puede dar opción a modificaciones indebidas. Además debe haber un control periódico sobre este formato para identificar el grado de

cumplimiento de las acciones de mejora, ya que si no hay una respuesta adecuada y se generaliza que las fechas límite se están incumpliendo en gran medida hay que tomar acciones mayores o hacer una revisión exhaustiva de la situación.

## 8. CONCLUSIONES

- La Caja de Compensación Familiar de Nariño no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado, aunque este sea uno de sus propósitos de prioridad y se hayan hecho algunos avances con la caracterización de algunos procesos y procedimientos, y la generación de documentos bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, para determinadas áreas de la empresa; aún hacen falta muchos elementos que son indispensables a la hora de una adecuada implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y más aún si se pretende lograr una certificación. En este sentido, la Unidad promotora de Recreación y Deporte “Parque Infantil”, la cual es dependiente de la Caja y en la cual se realizó el presente trabajo de aplicación, debe también cumplir con los requisitos de la Norma y se conoce que no cuenta con procedimientos documentados y caracterizados actuales, por tal razón se deduce que hasta el momento no hay completa preparación para que la organización pueda entrar en un Sistema de Gestión de Calidad.
- La planeación estratégica aplicada en la Caja de Compensación Familiar de Nariño para el periodo 2009 – 2012, revela la intención y la orientación que se tiene hacia el tema de la Calidad, de acuerdo a esto se conoce que se formularon varias estrategias muchas de las cuales se refieren a dicho tema y más exactamente, están dirigidas hacia la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Sin embargo, la misión, visión, principios y objetivos formulados para toda la Caja y para cada unidad, no están acompañados ni complementados con una Política y unos objetivos de Calidad, lo cual es esencial en la implementación del Sistema; además el mapa de procesos no evidencia uno referente a la Gestión de Calidad, aunque hay elementos referentes, dispersos en otros procesos que no están enfocados directamente hacia la Calidad.
- Para realizar la caracterización de los procesos que aplican en la Unidad promotora de Recreación y Deporte “Parque Infantil”, se tuvo en cuenta la información aportada por la supervisora y el personal de dicha unidad, aunque esos procesos aplican en otras unidades que pertenecen a la Caja y que prestan servicios similares a los de Parque Infantil. Por otro lado los procedimientos se caracterizaron con el formato aportado por la dependencia de Organización y Métodos de la Caja de Compensación Familiar de Nariño, con la información obtenida de las entrevistas con el personal de Parque Infantil y de los documentos aportados por la supervisora referentes al trabajo que allí se realiza, es decir el portafolio de servicios que se ofrece; todo con la respectiva revisión, corrección y aprobación por parte de la supervisora de Parque Infantil, debido a que ella es quien conoce los procedimientos que se llevan a cabo pero que no se encuentran documentados.



- La propuesta establecida para auditar los procesos y procedimientos que aplican en la Unidad Promotora de Recreación y Deporte “Parque Infantil”, consiste en unos formatos de Plan y Programa de Auditoría de Calidad, de tal manera que estos puedan ser implementados en la realización de este proceso enfocado hacia la verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008; ya que la Caja de Compensación Familiar de Nariño tiene establecido su procedimiento para la realización de auditorías internas, pero de diversas índoles diferente a lo que es exclusivamente un Sistema de Gestión de Calidad. Así mismo se realizó una propuesta de un formato de Plan de Mejoramiento acompañado de su correspondiente instructivo, herramientas que son de mucha utilidad cuando se tiene implementado el Sistema de Calidad, ya que ayudan al control de las posibles acciones de mejora que se establezcan producto de los hallazgos o no conformidades detectadas en los procesos de auditoría; todo esto debido a que en Gestión de Calidad se busca un mejoramiento continuo que aporte a incrementar la eficacia de la organización.

## 9. RECOMENDACIONES

- Una de las prioridades de La Caja de Compensación Familiar de Nariño en la actualidad debe ser la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, debido a que esta es una empresa que posee diversas unidades de negocio que están en contacto con diferentes sectores y grupos de interés, esto hace que cada vez sea más necesario adoptar un Sistema de Calidad ya que las exigencias tanto de clientes como de proveedores y comunidad en general, son cada vez mayores y es imprescindible la búsqueda del mejoramiento de la calidad de la organización junto a la eficacia de sus procesos para el logro de los resultados deseados.
- Teniendo en cuenta que la Caja de Compensación Familiar de Nariño ha realizado algunos avances en cuando a elementos de un Sistema de Gestión de Calidad, es necesario que se continúe con esta dinámica. En primera instancia se deben establecer la política y los objetivos de calidad, se deben caracterizar los procesos y procedimientos que hagan falta bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, además, es importante que se diseñen los documentos necesarios para el Sistema; sobre todo si se pretende lograr una certificación, es indispensable que se establezca, se documente y se caracterice el proceso de Gestión de Calidad y se tengan en cuenta los procedimientos obligatorios de la norma como son: control de documentos, control de registros, auditorías internas de calidad, control del servicio no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas. Todo lo anterior soportado en el Manual de Calidad que es el documento maestro de un Sistema de Gestión de Calidad.
- El compromiso de la alta dirección es fundamental para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en cualquier organización, en ese sentido, sería muy conveniente que la dirección de la Caja de Compensación Familiar de Nariño lidere el proceso de implementación, de tal manera que se comprometa a todo el personal a trabajar con orientación a lograr el objetivo de la adopción del Sistema de Gestión de Calidad. Un elemento de gran ayuda en esta situación sería la capacitación de todo el personal en lo relacionado con la Gestión de Calidad, de tal manera que entiendan la importancia de este tema y lo indispensable de lograr este objetivo
- A pesar de que la Caja de Compensación Familiar de Nariño no tenga implementado un Sistema de Gestión de Calidad, sería de mucha ventaja que la Unidad Promotora de Recreación y Deporte “Parque Infantil”, trabajara bajo un enfoque hacia el cliente, teniendo en cuenta los procesos y procedimientos documentados y caracterizados para iniciar la adopción del enfoque basado en procesos que promueve la Norma ISO 9001:2008, buscando siempre la eficacia de su trabajo y el mejoramiento continuo.

## BIBLIOGRAFÍA

Norma Internacional ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

Norma Internacional ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría de los Sistemas de gestión de Calidad y/o Ambiental.

Plan Estratégico de la Caja de Compensación Familiar de Nariño 2009 – 2011.

Portafolio de servicios de la Caja de Compensación Familiar de Nariño 2011.

Portafolio de Servicios de la Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil (Medio Magnético)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMA TÉCNICAS. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Sexta actualización. ICONTEC, 2008

JOJOA FIGUEROA, Aida Marely. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Transportadores de Ipiales S:A. Trabajo de Grado Comercio Internacional y Mercadeo. Pasto. Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. 2011. 99p.

PORTILLA CASTRO, Oscar Armando y MONTENEGRO MONTENEGRO, Edwin. Implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Empresa Autodenar S:A. Trabajo de Grado. Especialista en Alta Gerencia. Pasto. Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. 2011

## **NETGRAFÍA**

INSTITUTO DISTRITAL DE RECRACION Y DEPORTE. Disponible en [http://www.idrd.gov.co/htms/76ección-sistema-de-gestin-de-la-calidad\\_960.html](http://www.idrd.gov.co/htms/76ección-sistema-de-gestin-de-la-calidad_960.html)

UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Sistema de Gestión de Calidad. Disponible en <http://calidad.udenar.edu.co/>

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL. Disponible en <http://www.registraduria.gov.co/-Plan-de-Mejoramiento-.html>

## **ANEXOS**

## ANEXO A. INSTRUMENTO DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>LISTA DE CHEQUEO DEL SGC</b>								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>								
<b>4.1 Requisitos generales</b>	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001							
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: <b>a.</b> La identificación y determinación de la secuencia de los procesos <b>b.</b> El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos <b>c.</b> La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control <b>d.</b> La mejora continua de su eficacia. <b>e.</b> El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.							
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.							
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.							

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN								
<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.							
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular							
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios							
<b>5.3 Política de la calidad</b>	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.							
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad							
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.							
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.							

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

<b>5.4 Planificación</b>	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.							
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.							
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro							
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos							
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.							
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.							
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.							
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.							



LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.							
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a donde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización							
<b>5.6 Revisión por la dirección</b>	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.							
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.							
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.							
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.							
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.							

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS								
6.1 Provisión de recursos	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.							
6.2 Recursos humanos	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.							
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas							
6.3 Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.							
6.4 Ambiente de trabajo	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.							

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO								
7.1 <b>Planificación de la realización del producto</b>	La planificación para la realización del producto tiene en cuenta: <b>a.</b> La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC <b>b.</b> El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto <b>c.</b> El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos <b>d.</b> La definición de los registros que se deben llevar.							
	La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.							
7.2 <b>Procesos relacionados con el cliente</b>	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.							
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.							

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.							
<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.							
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.							
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada							
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.							
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado							

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.							
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.							
<b>7.4 Compras</b>	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.							
	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.							
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC							
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación							

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

7.4 Compras	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.							
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.							
7.5 Producción y prestación del servicio	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: <b>a.</b> La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran <b>b.</b> La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos <b>c.</b> Las competencias del personal involucrado en las operaciones. <b>d.</b> La disponibilidad del material requerido <b>e.</b> La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.							
	Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.							
	Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.							

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

<b>7.5 Producción y prestación del servicio</b>	Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.							
	Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.							
	Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.							
	Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por el, son empleados para la planificación o realización del producto.							
	Se ha establecido un sistema efectivo para la la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.							
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.							

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVA- CIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición</b>	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.							
	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuados, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.							
	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.							
	Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.							
	Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado							



LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								
<b>8.1 Generalidades</b>	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.							
<b>8.2 Seguimiento y medición</b>	La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.							
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.							
	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.							

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

<b>8.2</b> <b>Seguimiento y medición</b>	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.							
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.							
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera							
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas. Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera							
	La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto							

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC									
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE	
		1	2	3	4	5			

<b>8.3 Control del producto no conforme</b>	Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?							
	El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.							
<b>8.4 Análisis de datos</b>	La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.							
<b>8.5 Mejora</b>	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.							
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas							
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas							

## ANEXO B. ESTRATEGIAS DOFA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO<sup>6</sup>

### 1. CAPACIDAD DIRECTIVA Y ORGANIZACIONAL

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS	
1	1 Y 2	DA: Diseñar e Implementar el Sistema de Gestión de Calidad y Certificar la Caja de Compensación Familiar de Nariño en sus diferentes servicios	Certificar la Caja
2	1	<i>D8, D13, D12, D14; 01,02,03,04,05,06,07: A través de la implementación del sistema de gestión de calidad minimizar las debilidades encontradas, implementando planes de mejoramiento por etapas, en cada uno de los servicios</i>	Certificar la Caja
3	1	<i>D1-D16; 05,04,03,07,06,01: Implementar un sistema de gestión de calidad que permita un enfoque por procesos para mejorar la satisfacción de los clientes y la competitividad de la caja</i>	Implementar gestión por procesos
5	1 Y 5	<i>D1,D4,D5,D8,D11,D14,D15,D16; 01,04,05,06: Implementar procesos de gestión de calidad en la Caja para establecer una buena estructura organizacional, apoyados con los tics y desarrollo tecnológico.</i>	estructura organizacional adecuada
6	1	DO: Implementar el Sistema de Gestión de Calidad	Certificar la Caja
7	1 Y 6	FA: Implementar el sistema de gestión de calidad que permita una efectiva gerencia del talento humano.	personal competente, comprometido, satisfecho, estabilidad laboral
8	1	DO: Ajustar la estructura organizacional que responda a las necesidades reales del cliente interno y externo -	Satisfacer al cliente,
9	1	FA: Aprovechar y fortalecer las relaciones con la organización sindical para establecer una adecuada estructura organizacional eliminando la influencia de los intereses políticos.	Blindar la institución, autonomía administrativa, estabilidad laboral
10	1	<i>D1,D2,D4,D16; 05,06: Realizar e implementar la reestructuración organizacional de la caja generando competitividad.</i>	Competitivos, satisfacción al cliente interno y externo, eficiencia y sostenibilidad
11	1 Y 6	<i>D1,D3,D4,D7,D8,D12,D13,D14,D16; 01,03,05,06,011,012 Realizar proyecto de revisión y ajuste de la estructura orgánica de la caja con un equipo de profesionales idóneos que garanticen la autonomía administrativa y desarrollo institucional</i>	Organización flexible, ágil, oportuna.

<sup>6</sup> Obtenido de Plan Estratégico Comfamiliar de Nariño 2009 - 2012

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS
---	--	------------

12	1	<b>DO:</b> Realizar e implementar la reestructuración organizacional de la caja generando competitividad.	Competitivos, satisfacción al cliente interno y externo, eficiencia y sostenibilidad
13	1	<b>DA:</b> Rediseñar la estructura organizacional de la caja apoyándose en consultorías externas que permitan definir una estructura horizontal.	Competitivos, satisfacción al cliente interno y externo, eficiencia y sostenibilidad, reestructuración efectiva
14	1	<b>DO:</b> Interpretar las necesidades del momento para tomar decisiones que nos permitan dar soluciones rápidas y efectivas para el mejoramiento continuo de la caja	Satisfacer cliente, toma decisiones oportunas, implementar el sistema de mejoramiento continuo
15	1	<b>FO:</b> Cumplir con la política estatal para que se utilicen adecuadamente los recursos (remanentes)	Efectividad
16	1 Y 4	<b>FO:</b> Aprovechar la solidez financiera para gestionar recursos de cooperación internacional.	nuevas fuentes de recursos
17	1 Y 4	<b>DO:</b> Crear servicios alternativos y solidarios que nos permitan mantener la estabilidad en el mercado regional.	Sostenibilidad
18	1 Y 4	<b>FA:</b> Planificar la prestación de servicios creando un fondo o reserva para una eventual emergencia dentro de la normatividad legal de la caja	No aplica
19	1	<b>FA:</b> Aprovechar las relaciones sindicales para evitar los intereses políticos en la caja.	Autonomía administrativa.
20	1	<b>DA:</b> Acondicionar la ampliación de coberturas que le permita a la Caja afrontar la crisis económica a partir del fortalecimiento de la gestión directiva y liderazgo.	Cobertura, sostenibilidad, facilitar los servicios a la población.
21	1 Y 6	<b>DO:</b> Conformar equipos multidisciplinarios con autonomía que lideren proyectos, con capacidad de respuesta ante los cambios del mercado.	cultura de trabajo en equipo, fomento de liderazgo

## 2. CAPACIDAD COMPETITIVA COMERCIAL

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS	
	1 Y 2	DA: Diseñar e Implementar el Sistema de Gestión de Calidad y Certificar la Caja de Compensación Familiar de Nariño en sus diferentes servicios	Satisfacción del cliente y mejoramiento continuo
	1 Y 2	FO: Implementar el sistema de Gestión de calidad en la prestación de los servicios	Satisfacción del cliente y mejoramiento continuo
22	2	FO: Diseñar proyectos para consecución de recursos de cooperación internacional buscando impactar en otros sectores de la población	Impacto social, cobertura, sostenibilidad
23	1	<b>F2; 08</b> Gestionar recursos y realizar proyectos a través de la cooperación internacional ONG	Impacto social, cobertura, sostenibilidad
	1 Y 3	<b>F6,F3,F2;01,08:</b> <i>Coordinar alianzas estratégicas con organizaciones internacionales que beneficien e incrementen la responsabilidad social de la caja.</i>	Impacto social, cobertura, sostenibilidad
24	2	<b>F2;01,08,011:</b> <i>Crear proyectos con alianzas de cooperación internacional para ampliar la cobertura de nuestros servicios a otros sectores de la población</i>	Impacto social, cobertura, sostenibilidad
25	2	DO: Dinamizar y operacionalizar el área de Cooperación Internacional	Efectividad del área
26	2	FO: Gestionar e implementar alianzas estratégicas que permitan la ampliación de cobertura en toda la población del dpto, para el cumplimiento de la política estatal a través de la Caja.	Cobertura en depto, descentralización de servicios, sinergia organizacional
27	2	<b>F3,F6,F2;03,06,08,09,010,011,012:</b> <i>Ampliar la cobertura en establecer un banco de proyectos, ampliar servicios y buscar alianzas estratégicas.</i>	Cobertura en depto, descentralización de servicios, sinergia organizacional
28	2	FA: Realizar alianzas estratégicas con los gremios e instituciones del orden Departamental y Nacional para la creación, fortalecimiento y formalización de empresas en el Departamento.	generación de empleo, formalización de pymes
29	2	FA: Gestionar alianzas comerciales que permitan regular los precios del mercado-	mantenerse en el mercado
	2 Y 4	DA: Fortalecer los convenios institucionales existentes y buscar nuevas alianzas con el fin de incrementar nuevos ingresos y al mismo tiempo prestar un servicio social.	apalancamiento financiero, rentabilidad social
30	2	<b>F5; 03, 010,011, 012:</b> <b>A-</b> Gestionar convenios y alianzas institucionales (otras cajas de compensación) con proyección nacional que permitan la integración étnica y el mejoramiento cultural	Integración étnica, enriquecimiento cultural de la región.

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS
---	--	------------

31	2	D1,D4,D6,D7,D8,D10 - D16;A2,A3,A6,A8: Establecer alianzas estrategias para el desarrollo y fortalecimiento de la caja	Desarrollo institucional, proyección, fortalecimiento, interacción, balance social, sostenibilidad
32	2	F6;O7,O3,O11,O9,O10: A: Fortalecer los servicios de créditos mediante alianzas con los empresarios para apoyar al trabajador afiliado y comunidad en general.	
33	2	FO: Diversificar los servicios para llegar a poblaciones vulnerables mejorando su calidad de vida	proporcionar mas alternativas de servicios
34	2	<i>F6; O10, O11, 07, 03, 05: Diversificación, ampliación, descentralización e innovación de los servicios - Ampliar y optimizar la relación con los proveedores.</i>	Brindar opciones y ganar mercados
35	2	FA: Fortalecer los servicios existentes y generar nuevos negocios autocosteables aprovechando la disponibilidad de recursos con el objeto de contrarrestar las crisis económicas, social y economía informal.	Optimizar recursos, generación de ingresos y contribución social
36	2	FO: Generar negocios autocosteables para ampliar cobertura aprovechando la biodiversidad del Departamento (desarrollo turístico, el Departamento cuenta con lugares sin explorar)	Incursionar en el ecoturismo
	2 Y 3	<b>F2,F3,F6;A2,A3,A6:</b> Crear nuevos servicios y ampliar la cobertura regional de la caja teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de la comunidad, contribuyendo al desarrollo empresarial minimizando el impacto de la crisis económica y social	apertura de nuevos servicios orientados al desarrollo empresarial regional
	2 Y 4	fa: Reestructurar el sistema de costos y tarifas que permitan generar competitividad en el mercado	tarifas competitivas
37	2	<i>F3, F6; A1, A3:Establecer un sistema tarifario mas flexible</i>	tarifas competitivas, poder de negociación y competitivos
38	2	<i>F3,F6;A6,A2,A3,A4,A7: Rediseñar las políticas y los costos de los servicios ofrecidos por la caja, de tal forma que sean accesibles a toda la comunidad, diversificando el portafolio de servicios en pro del desarrollo empresarial.</i>	No aplica porque en la tarifa no se contempla los transferidos
39	2	fa: Crear estrategias de mercado que permitan competir con el entorno, con eficiencia y calidad.	Posicionamiento, competitividad

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS
---	--	------------

40	2	DO:: Formulación y desarrollo de proyectos autosostenibles a corto, mediano y largo plazo	Sostenibilidad financiera
41	2	DO: Aprovechar la política estatal para ampliar el campo de acción en el mercado siendo competitivos, innovadores y creadores de nuevos negocios	posicionamiento, participación de mercado, competitividad
42	2	<b>DO:</b> Maximizar la prestación de servicios para insertarse en los diferentes procesos de globalización que permitan ser competitivos.	Productividad, competitividad
43	2	DA: Fomentar la creación de empresas mediante alianzas estratégicas que permitan mitigar la crisis económica regional con liderazgo empresarial apoyado con tecnología e investigación.	Propiciar generación de mypimes
44	2	FA: Aprovechar la relaciones sindicales para elaborar proyectos que minimicen el impacto de la crisis económica y social y beneficien el desarrollo empresarial	No aplica
	2 Y 3	DA: Fortalecer los convenios interinstitucionales con entes privados y gubernamentales para apropiar políticas sociales de generación y fortalecimiento a programas y proyectos acordes a las necesidades del contexto.	Impacto social, sinergia de instituciones, focalizar la pertinencia de los programas hacia las necesidades
	2 y 4	<b>F2, F6; A3, A4, A7:</b> Desarrollar programas que permitan a la corporación ser autocosteables. Convenios estratégicos	nuevas fuentes de ingresos
45	2	DA: Establecer políticas y programas orientados a una cultura de atención al cliente que de respuesta a los requerimientos del mismo	Fortalecer en los trabajadores la cultura de atención al cliente
46	2	<b>F6; O10, O11, 07, 03, 05:</b> Ampliar y optimizar la relación con los proveedores	Sistema de abastecimientos, mejorar condiciones de negociación
47	2	<b>F3,F6,F5,F2;O10,O11,O12,O1,O3,O2,O4,O7,O6:</b> Cubrir y posicionar la caja en donde no haya acceso a los servicios por parte de la población Nariñense.	Presencia de la Caja en los sitios donde no se reciben los servicios
48	2	D4,D8,D12;A2,A3,A4,A6: Establecer políticas orientadas a una cultura de atención al cliente para garantizar la fidelidad del mismo	Fidelización de clientes a través de la cultura de atención al cliente



AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES	RESULTADOS
---	------------

49	2	F5; O3, O10,O11, 012 B- divulgación y posicionamiento de la imagen corporativa en el entorno regional y nacional	Generar recordación de la marca Comfamiliar
	2 Y 7	D4,D6,D3,D15,A2,A4,A6: Implementar un plan de medios que apoye el proceso de fidelización de los clientes, brindando acompañamiento a iniciativas particulares y empresariales que propenda por la creación de nuevos servicios o su fortalecimiento.	Diseñar plan de medios y diversificar servicios
	2 Y 3	<b>F6,F3,F2;O3,O2,O6,O9:</b> Implementar y desarrollar un modelo de responsabilidad social empresarial para impactar las necesidades básicas y alcanzar una alta imagen social.	Modelo de responsabilidad social
50	2	D3, A5: Fortalecer la gestión ética y de buen gobierno para impedir los intereses políticos.	Cultura de ética y buen gobierno
	2 Y 3	D10;A2: Fortalecer el microcrédito como política de desarrollo regional para que a mediano plazo, las empresas se conviertan en aportantes a la Caja.	Propiciar la creación de mypimes
	2 Y 7	<b>F5;O12:</b> Aprovechar la imagen institucional participando en los diferentes eventos socioculturales del Departamento y la nación.	Participar en los diferentes eventos socioculturales

### 3. CAPACIDAD RESPONSABILIDAD SOCIAL

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS	
	2 Y 3	<b>F6,F3,F2;O3,O2,O6,O9:</b> Implementar y desarrollar un modelo de responsabilidad social empresarial para impactar las necesidades básicas y alcanzar una alta imagen social.	Modelo de responsabilidad social
51	3	FO: Implementar y desarrollar un modelo de responsabilidad social empresarial	Modelo de responsabilidad social
52	3	FO: Consolidar la participación del talento humano de la empresa a través de la organización sindical en la toma de decisiones para establecer políticas de responsabilidad social para cubrir necesidades básicas de la población.	Creación comité paritario para toma de decisiones gerenciales
53	3	<i>F6,F3,F1,F5;O2,O6: Replanteamiento de estatutos convencionales para la ampliación de miembros sindicales contribuyendo a la permanencia sindical, impacto social, bienestar , sentido de pertenencia y continuidad de procesos.</i>	No aplica
54	3	FO: Aportar al desarrollo sostenible a través de acciones que mitiguen el impacto ambiental, desde las diferentes unidades de servicio de la Caja	Plan ambiental
	3 Y 8	FO: Desarrollar proyectos y programas socioculturales que impacten positivamente en el tejido social y cultural de la región aprovechando la biodiversidad	Programas y proyectos socioculturales para aprovechar la biodiversidad
55	3	<b>F2, F5; A2, A7, A6:</b> Implementar programas y planes motivacionales que fomenten la participación de los trabajadores informales y contribuyan al desarrollo empresarial	Propiciar formalización de mipymes
56	3	<b>FA:</b> Apalancar proyectos de impacto social con la clase política regional para beneficio comunitario, no con intereses particulares.	Concertación
57	3	FA: Realizar alianzas estratégicas para apoyar y favorecer prácticas, proyectos y modelos de manejo ambiental al interior de la caja.	Prácticas, proyectos y modelos de manejo ambiental
58	3	FA: Poner en marcha en el corto, mediano y largo plazo proyectos que favorezcan la utilización de mano de obra directa e indirecta regional.	utilización mano de obra directa e indirecta regional
59	3	FA Fortalecer los programas de contingencia ante los fenómenos naturales en alianza con instituciones especializadas.	Plan de contingencia con alianzas
60		<i>F6,F2; A9:Desarrollar programas de vivienda en zonas de amenaza baja (zona de continente en Tumaco)</i>	soluciones de vivienda en zona continental
61		<i>F6,F2; A9: Implementar estrategias publicitarias que promocionen al volcán Galeras como atractivo turístico</i>	volcán galeras destino turístico

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS
---	--	------------

62		<b>F2;A9:</b> <i>Crear planes de contingencia y seguridad para contrarrestar los efectos de los fenómenos naturales</i>	mitigación de riesgos de fenómenos naturales
63	3	<b>D1, D3,D4,D8, D12,D13,D14,D15,D16; A2, A3, A5, A6: B-</b> establecer créditos blandos en las regiones donde se presenten desastres naturales	Mitigación de efectos de desastres naturales a través de créditos blandos a la población afiliada.
64	3	DO: A. Con pertinencia, ética y buen manejo de los recursos, diversificar los servicios enfocados a atender las necesidades básicas de la población.	nuevos servicios en el portafolio
65	3	<b>F3,F2,F6;A7,A3,A2: A:</b> Fomento de proyectos productivos conducentes a la conformación de Pymes a través de los programas de la Caja de Compensación Familiar	conformación de pymes
66	3	<b>F3,F2,F6;O1,O8,O9,O12:</b> Asesoría, formación y acompañamiento en la formulación y desarrollo de proyectos socioculturales de impacto regional nacional y global.	fomento de programas socioculturales de impacto
	2 Y 3	<b>F2,F3,F6;A2,A3,A6:</b> Crear nuevos servicios y ampliar la cobertura regional de la caja teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de la comunidad, contribuyendo al desarrollo empresarial minimizando el impacto de la crisis económica y social	apertura de nuevos servicios orientados al desarrollo empresarial regional
67	3	<b>F6,F3,F2;O3,O7,O9,O12:</b> Aprovechar e impulsar nuestra responsabilidad social interna hacia la satisfacción de necesidades del entorno.	articularse con los grupos de interés
68	3	<b>F3,F2,F6;A7,A3,A2: B:</b> Constitución de redes solidarias, económicas para el campo y la ciudad en la producción de bienes y servicios	integración institucional para la producción de bienes y servicios
69	3	<b>F3,F6,F2;O12,O9,O10:</b> Aprovechar la biodiversidad para construir proyectos de desarrollo social y cultural.	Fomento de programas de desarrollo sociocultural
70	3	F6;A2,A3,A6,A7: A: Establecer programas de desarrollo empresarial mediante convenios y alianzas con entidades gremiales y de educación	fortalecer y crea nuevas empresas
71	3	F6;A2,A3,A6,A7 B: Integrar diferentes servicios para contribuir y generar empresa y desarrollo empresarial	articulación de los diferentes áreas para crear empresa

### 3. CAPACIDAD FINANCIERA

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS	
	2 Y 4	DA: Fortalecer los convenios institucionales existentes y buscar nuevas alianzas con el fin de incrementar nuevos ingresos y al mismo tiempo prestar un servicio social.	Incrementar nuevos ingresos
	2 Y 4	FA: Reestructurar el sistema de costos y tarifas que permitan generar competitividad en el mercado	Tarifas competitivas
72	4	DO:: Reestructurar y fortalecer el área de crédito, cartera y cobranzas	Área de crédito y cartera efectiva
73	4	<i>D9; 02, 03,04,05,07, 011: Reestructurar el área de crédito, cartera y cobranzas</i>	
74	4	<i>D9;07,012,05,04: Rediseñar los procesos tendientes a la recuperación de la cartera de la caja con el fin de incrementar la liquidez y solvencia económica propiciando un adecuado hábito de pago de nuestros clientes.</i>	Cartera sana
	1 Y 4	C- Buscar eficiencia administrativa para minimizar los gastos que permitan reducir las tarifas	reducir costos y gastos
75	4	DA: Desarrollar e implementar la planeación financiera con el objeto de optimizar los recursos logrando mayor productividad, disminuyendo el impacto de la crisis económica y social	aplicación óptima de los recursos disponibles para inversión social
	2 y 4	<b>F2, F6; A3, A4, A7:</b> Desarrollar programas que permitan a la corporación ser autocosteables. Convenios estratégicos	nuevas fuentes de ingresos
	1 Y 4	<b>F3,F6;O8,O1,O6:</b> Aprovechar la solidez financiera para gestionar recursos de cooperación internacional.	nuevas fuentes de recursos
	1 Y 4	<b>F2,F6;A8,A9:</b> Planificar la prestación de servicios creando un fondo o reserva para una eventual emergencia dentro de la normatividad legal de la caja	No aplica
76	4	D9,D12;O1,O6: Implementar políticas de planeación financiera para orientar los recursos financieros en proyectos de nuevos negocios autosostenibles	nuevas fuentes de ingresos
	2 Y 3	D10;A2: Fortalecer el microcrédito como política de desarrollo regional para que a mediano plazo, las empresas se conviertan en aportantes a la Caja.	Propiciar la creación de mypimes
77	3	D1,D4,D6,D7:A3,A6: Establecer políticas claras para proyectar financieramente la caja y minimizar el impacto de la crisis económica y social.	nuevas fuentes de recursos, planeación financiera

## 5. CAPACIDAD TECNOLÓGICA Y DE PRODUCCION

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS	
78	5	FO: Dinamizar y complementar la plataforma tecnológica para promover el desarrollo de toda la organización, integrando los municipios	procesos eficientes, oportunos, eficaces,
79	5	<b>F3,F6,F4;O4,O5,O1:</b> <i>Aprovechar el desarrollo tecnológico y las Tics, para integrar a los municipios en que la caja tiene cobertura.</i>	conectividad con los municipios
80	5	<b>F3,F6,F4;O4,O5,O1:</b> <i>Recurrir a través de proyectos nuevas tecnologías para fortalecer los sistemas de información interna que garanticen la operación de las unidades de negocio claves de la caja.</i>	actualización tecnológica
81	5	<b>F3;O4,O5:</b> <i>Aprovechar las Tics para contar con información financiera real para la toma de decisiones eficientes y oportunas.</i>	sistema de información financiera ágil para toma de decisiones
82	5	<b>F4;O4,O5,O6:</b> <i>Mejorar los sistemas de información aprovechando las Tics y desarrollo tecnológico logrando ser más competitivos en el mercado.</i>	conectividad, renovación tecnológica
83	5	FA: Establecer y/o fortalecer el sistema de información en zonas de difícil acceso, que mejoren la calidad de la información, aprovechando las TICs o plataforma virtual	conectividad integral con todas las áreas, sedes de la Caja
	5 Y 7	<b>DO:</b> Potencializar las tecnologías de información para mejoramiento de los servicios en términos de calidad, oportunidad y efectividad.	puntos de atención al cliente sistematizados
84	5	<b>D5,D6,D4; O5,O4:</b> <i>Fortalecer el desarrollo tecnológico de la caja que apoye la gestión institucional</i>	sistema de información gerencial integral de control
85	5	DO: Implementar un departamento de investigación y desarrollo con alta tecnología que permita adelantar proyectos con el objeto de atender las nuevas y cambiantes necesidades del cliente	crear el área de investigación y desarrollo
	5 Y 7	DA: Dinamizar los sistemas de comunicación existentes que permitan una adecuada interacción del cliente interno y externo	generar cultura y compromiso en la utilización óptima de los sistemas de información.
86	5	<b>F4;A8:</b> Crear una plataforma virtual que permita ampliar el acceso a los servicios ofrecido por la caja	mejorar la interacción con los usuarios, servicios virtuales al cliente interno y externo
87	5	D7, D11; A2,A3,A7: Diseño de estrategias virtuales de comercialización de los servicios.	servicios virtuales

## 6. CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS	
88	6	FO: Reorientar programas paritarios entre la Caja y el Sindicato que garanticen la capacitación de todo el personal en el aprendizaje de los TICS -	talento humano capacitado en tics
89	6	FO: Establecer un sistema de contratación que permita fortalecer el desarrollo del talento humano, mejorando la prestación de los servicios.	sistema de contratación adecuado a las necesidades de la Caja
90	6	DO: Diseñar e implementar proyecto de gestión de talento humano para lograr el desarrollo institucional.	talento humano idóneo, competente, comprometido
91	6	<i>D12, D13,D14,D16; 03, 04, 06, 012: Cumplimiento y respeto a los procesos de administración del talento humano, por parte de la alta dirección -</i>	empoderar al administrador del talento humano, autonomía para actuar
92	6	<i>D12, D13,D14,D16; 03, 04, 06, 012: Fortalecer el área de Bienestar Social</i>	talento humano motivado, comprometido y saludables
93	6	<i>D13,D2,D12;01,02,03,05,06,04: Diseñar e implementar un óptimo proceso de selección y evaluación en la caja que permita enfrentar las condiciones cda vez más exigentes que la competencia nos impone, apoyándose en un proceso permanente de capacitación</i>	talento humano competente
94	6	<i>D12,D13,D4;06: Desarrollar programas de capacitación continua al personal asistente de acuerdo a las necesidades del cargo que desempeña para aumentar el nivel de competitividad de la caja frente al entorno</i>	talento humano capacitado
95	6	<i>D1,D2,D4,D8,D12,D14;06: Establecer incentivos al talento humano para la productividad la convivencia y compromiso empresarial</i>	talento humano motivado.
96	6	<i>D3,D8,D12,D13;06: Establecer políticas de selección de personal de acuerdo a las necesidades de la caja.</i>	talento humano competente necesario y suficiente
97	6	<i>D12,D14,D4;06,07: Redefinir, elaborar un manual de funciones pertinente a los requerimientos de la empresa y a los perfiles del talento humano.</i>	manuales de funciones adecuados a las necesidades de la organización

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES	RESULTADOS
---	------------

98	6	<b>D14,D7,D12;O3,O12,O6:</b> <i>Crear nuevas alternativas de motivación en actividades de recreación y cultura aplicables a propiciar reconocimientos a las labores de los trabajadores.</i>	sistema de compensaciones, estímulos
99	6	<b>D3,D4,D8,D16;O2,O3,O11B.</b> <i>Diseñar e implementar proyecto de gestión de talento humano para lograr el desarrollo institucional</i>	talento humano competente
100	6	DA: Ajustar, desarrollar e implementar el programa de Gerencia del talento humano que garantice la continuidad en los procesos y la calidad en la prestación de los servicios, la estabilidad laboral y el respeto.	Estabilidad laboral
	1 Y 6	FA: Implementar el sistema de gestión de calidad que permita una efectiva gerencia del talento humano.	personal competente, comprometido, satisfecho, estabilidad laboral
	1 Y 6	D1;O1,O6,O7,O8: Conformar equipos multidisciplinarios con autonomía que lideren proyectos, con capacidad de respuesta ante los cambios del mercado.	cultura de trabajo en equipo, fomento de liderazgo

## 7. CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS	
101	7	F: Aprovechar los sistemas de información disponibles para promocionar y divulgar los diferentes servicios de la caja y ampliar su cobertura.	efectividad en la promoción de los servicios
	5 Y 7	<b>DO:</b> Potencializar las tecnologías de información para mejoramiento de los servicios en términos de calidad, oportunidad y efectividad.	puntos de atención al cliente sistematizados
	5 Y 7	DA: Dinamizar los sistemas de comunicación existentes que permitan una adecuada interacción del cliente interno y externo	generar cultura y compromiso en la utilización óptima de los sistemas de información.
	2 Y 7	D4,D6,D3,D15,A2,A4,A6: Implementar un plan de medios que apoye el proceso de fidelización de los clientes, brindando acompañamiento a iniciativas particulares y empresariales que propenda por la creación de nuevos servicios o su fortalecimiento.	Diseñar plan de medios y diversificar servicios
	2 Y 7	<b>F5;O12:</b> Aprovechar la imagen institucional participando en los diferentes eventos socioculturales del Departamento y la nación.	Participar en los diferentes eventos socioculturales

## 8. CAPACIDAD DE CULTURA ORGANIZACIONAL

AGRUPACION DE ESTRATEGIAS SEGÚN CAPACIDADES		RESULTADOS	
102	8	<b>DO:</b> Implementar y dar cumplimiento al código de ética y buen gobierno que fortalezca la cultura de la gestión ética interna y genere confianza en los grupos de interés.	cultura de gestión ética y buen gobierno
103	8	DA: Fortalecer la gestión ética y de buen gobierno para impedir los intereses políticos.	cultura de gestión ética y buen gobierno
	3 Y 8	FO: Desarrollar proyectos y programas socioculturales que impacten positivamente en el tejido social y cultural de la región aprovechando la biodiversidad	Programas y proyectos socioculturales para aprovechar la biodiversidad



## **ANEXO C. MAPA DE PROCESOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO<sup>7</sup>**

Documento PDF anexo: Mapa de Procesos de LA Caja de Compensación Familiar de Nariño.

---

<sup>7</sup>Fuente: Caja de Compensación Familiar de Nariño, dependencia de Organización y Métodos

## ANEXO D. CARACTERIZACION DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACIÓN Y DEPORTE PARQUE INFANTIL

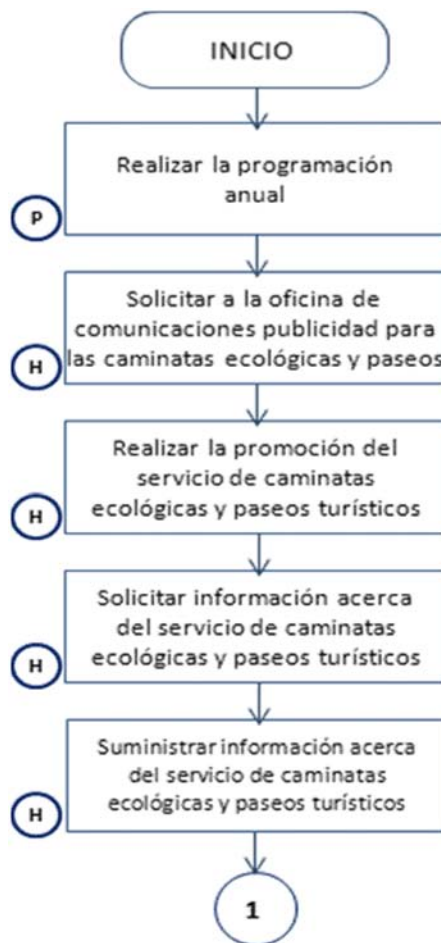
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAMINATAS ECOLÓGICAS Y PASEOS TURÍSTICOS</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-01</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		<b>Página No 1 de 5</b>

**1. Pertenece al Proceso de:** Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos

**2. Objetivo:** Proporcionar a la población afiliada, beneficiaria y comunidad en general un programa de caminatas ecológicas y paseos turísticos que les brinde diversión y esparcimiento, de tal manera que se promueva el aprovechamiento del tiempo libre, además del turismo principalmente en la región.

**3. Alcance:** Desde la realización de la programación anual hasta la elaboración del plan de mejoramiento sobre la prestación del servicio de caminatas ecológicas y paseos turísticos.

**4. Diagrama de flujo:**





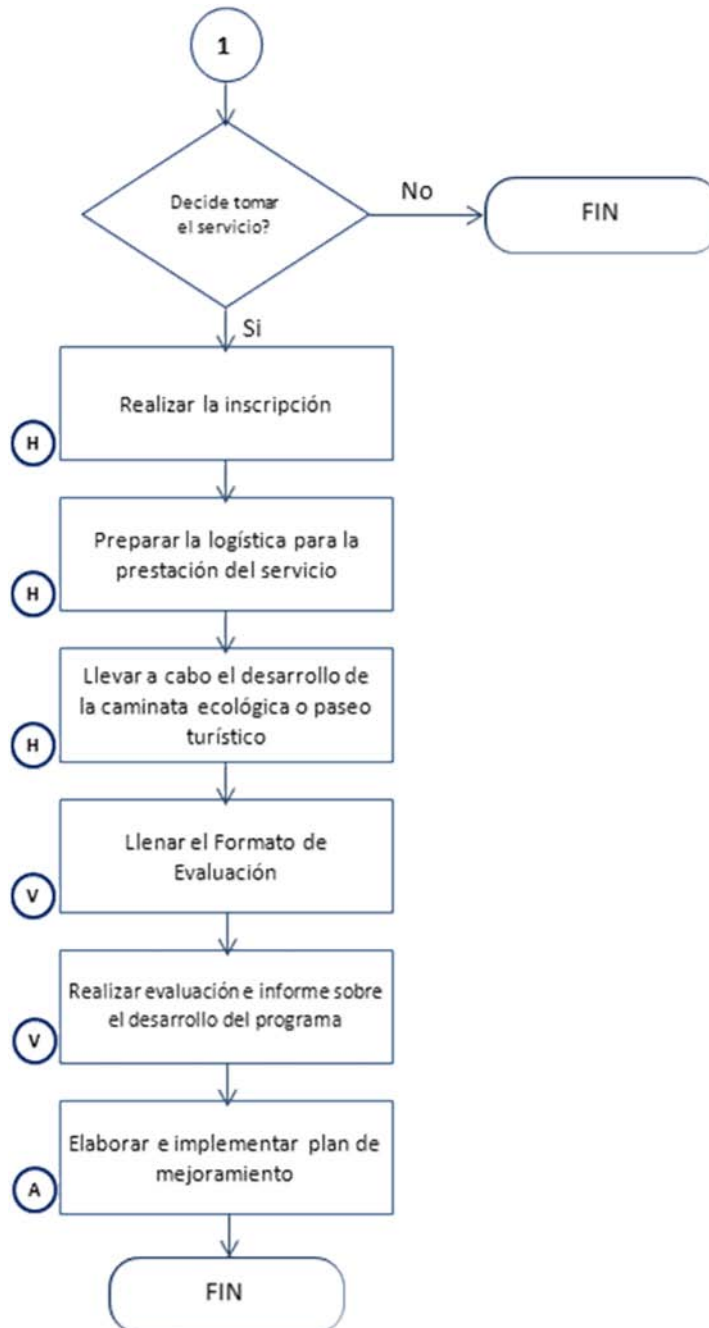
## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAMINATAS ECOLÓGICAS Y PASEOS TURÍSTICOS

Código:  
SDR-PI-PR-01

Versión  
1

Fecha

Página No 2 de 5



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAMINATAS ECOLÓGICAS Y PASEOS TURÍSTICOS</b>	Código: SDR-PI-PR-01
		Versión 1
		Fecha
		Página No 3 de 5

**5. Descripción de actividades:**

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
P	<b>1. Realizar la programación anual.</b> Se planea una programación anual en la que se especifican las fechas para prestar el servicio de caminatas ecológicas y paseos turísticos.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PROGRAMACIÓN ANUAL
H	<b>2. Solicitar a la oficina de comunicaciones publicidad para las caminatas ecológicas y los paseos turísticos.</b> Esto se realiza a través del formato de solicitud de publicidad.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	FORMATO DE SOLICITUD
H	<b>3. Realizar la promoción del servicio de caminatas ecológicas y los paseos turísticos.</b> Un mes antes de las fechas programadas para llevar a cabo las caminatas ecológicas y los paseos turísticos se realiza su respectiva promoción, esto se hace a través de publicidad por diferentes medios de comunicación (radio, televisión local, afiches, etc.).	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	
H	<b>4. Solicitar información acerca del servicio de caminatas ecológicas y paseos turísticos.</b> Lo cual se realiza por vía telefónica o de forma personal.	CLIENTE	
H	<b>5. Suministrar información acerca del servicio de caminatas ecológicas y paseos turísticos.</b> Se debe proporcionar información con respecto al valor de la inscripción, condiciones de la prestación del servicio, requisitos para la inscripción, etc.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, SECRETARIA	

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAMINATAS ECOLÓGICAS Y PASEOS TURÍSTICOS</b>	Código: SDR-PI-PR-01
		Versión 1
		Fecha
		Página No 4 de 5

H	<b>6. Realizar la inscripción.</b> Cancelando el respectivo pago por concepto de inscripción (dependiendo de la categoría a la que pertenezca el cliente) y aportando los datos personales del usuario se lleva a cabo dicho trámite.	CLIENTE SECRETARIA	– PLANILLA DE INSCRIPCIÓN – FACTURA
H	<b>7. Preparar la logística para la prestación del servicio.</b> Se debe alistar toda la logística y materiales necesarios, el itinerario del recorrido a realizar, incluyendo el talento humano competente para la prestación del servicio.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, RECREACIONISTAS, GUÍAS	
H	<b>8. Llevar a cabo el desarrollo de la caminata ecológica o paseo turístico.</b> Durante los días y el horario establecidos en la programación se lleva a cabo el desarrollo del itinerario, teniendo en cuenta transporte, alimentación, entradas a sitios turísticos, pólizas de seguro, guía turística y recreación dirigida, según corresponda.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, RECREACIONISTAS, GUÍAS	
V	<b>9. Llenar el Formato de Evaluación.</b> Una vez finalizada la prestación del servicio se debe solicitar al cliente que llene el formato de evaluación de prestación del servicio.	RECREACIONISTA – CLIENTE	FORMATO DE EVALUACION DE PRESTACION DEL SERVICIO
V	<b>10. Realizar evaluación e informe sobre el desarrollo del programa.</b> Se realiza una evaluación interna sobre la prestación del servicio y un posterior informe teniendo en cuenta la evaluación interna y la evaluación realizada por el cliente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	INFORME DE EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
A	<b>11. Elaborar e implementar plan de mejoramiento.</b> Derivado de los informes de evaluación de prestación del servicio, anualmente se debe realizar un plan de mejoramiento para ser aplicado en las actividades del año siguiente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PLAN DE MEJORAMIENTO

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAMINATAS ECOLÓGICAS Y PASEOS TURÍSTICOS</b>	Código: SDR-PI-PR-01
		Versión 1
		Fecha
		Página No 5 de 5

#### 6. Indicadores:


Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia
EFICACIA	$(\# \text{ caminatas y paseos realizados} / \# \text{ caminatas y paseos programados}) * 100$	Anual
EFICIENCIA	$(\# \text{ caminatas y paseos realizados en la fecha programada} / \# \text{ caminatas y paseos realizados}) * 100$	Anual

#### 7. Registro de Modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

#### 8. Elaboración, Revisión y Aprobación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

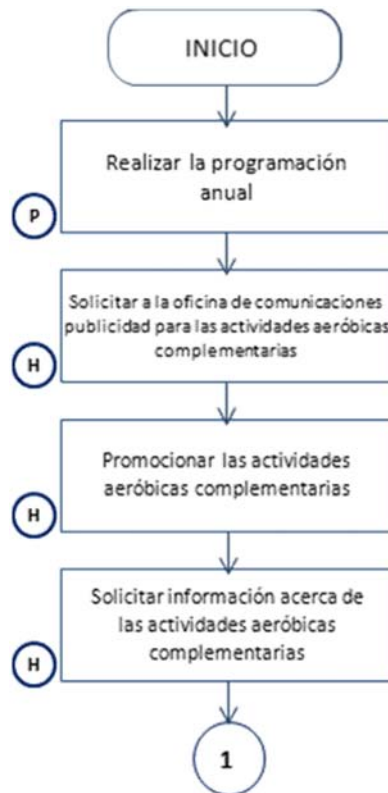
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES AERÓBICAS COMPLEMENTARIAS</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-02</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 1 de 4

**1. Pertenece al Proceso de:** Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos

**2. Objetivo:** Propiciar a la población afiliada, beneficiarios y comunidad en general un adecuado aprovechamiento del tiempo libre a través del programa de actividades aeróbicas complementarias que ofrece la Unidad Promotora de Recreación y Deporte “Parque Infantil”

**3. Alcance:** Desde la realización de la programación anual hasta la elaboración del plan de mejoramiento sobre el desarrollo de las actividades aeróbicas complementarias.

**4. Diagrama de Flujo:**





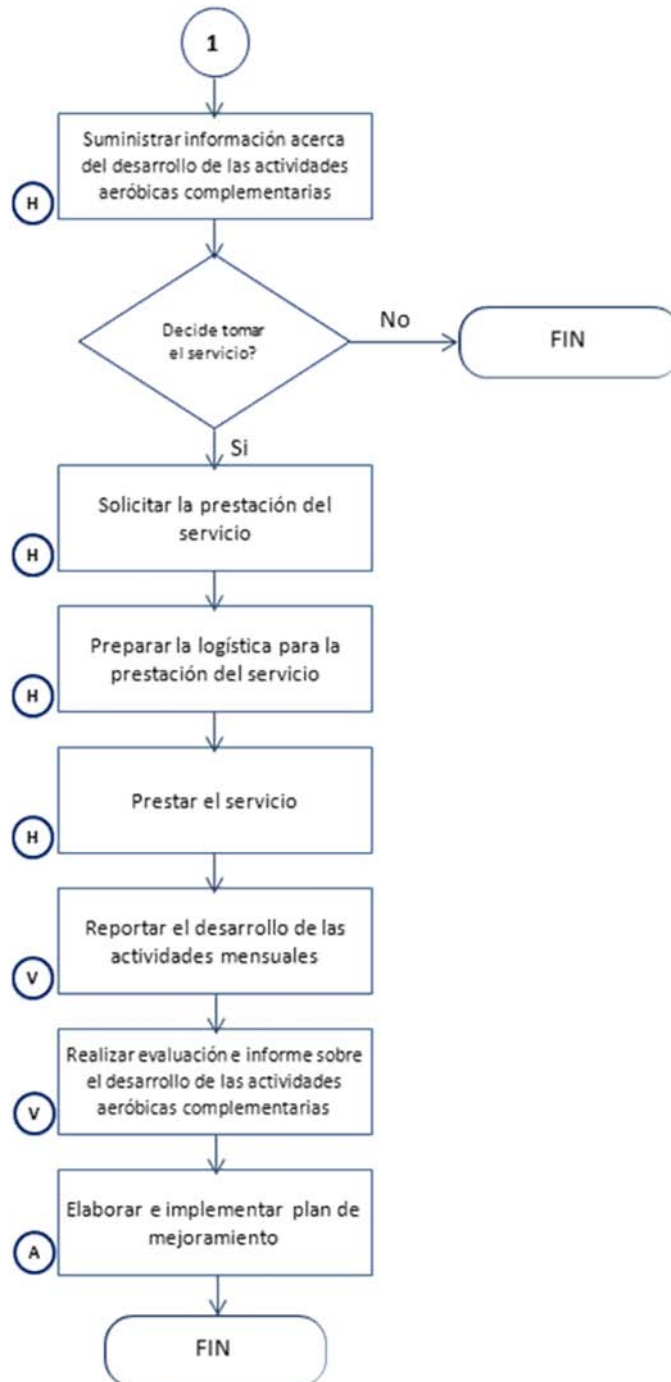
## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES AERÓBICAS COMPLEMENTARIAS

Código:  
SDR-PI-PR-02


Versión  
1

Fecha

Página No 2 de 4






 <b>COMFAMILIAR</b> <b>N.A.R.I.N.O.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL  SERVICIO DE ACTIVIDADES AERÓBICAS  COMPLEMENTARIAS</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-02</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 3 de 4

**5. Descripción de actividades:**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>
P	<b>1. Realizar la programación anual.</b> Se planea una programación anual dividida en trimestres, en donde se especifican las actividades aeróbicas complementarias a llevar a cabo durante todo el año.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PROGRAMACIÓN ANUAL
H	<b>2. Solicitar a la oficina de comunicaciones publicidad para las actividades aeróbicas complementarias.</b> Esto se realiza a través del formato de solicitud de publicidad.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	FORMATO DE SOLICITUD
H	<b>3. Promocionar las actividades aeróbicas complementarias.</b> Esto se realiza a través de publicidad por diferentes medios de comunicación (radio, televisión local, afiches, etc.).	AUXILIAR PARQUE INFANTIL	
H	<b>4. Solicitar información acerca de las actividades aeróbicas complementarias.</b> Lo cual se realiza por vía telefónica o de forma personal.	CLIENTE	
H	<b>5. Suministrar información acerca del desarrollo de las actividades aeróbicas complementarias.</b> Se debe proporcionar información con respecto al valor del servicio, condiciones de la prestación del servicio, requisitos para la prestación del servicio, etc.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, SECRETARIA, INSTRUCTORES	
H	<b>6. Solicitar la prestación del servicio.</b> Lo cual se realiza cancelando el pago por dicho concepto de acuerdo a la categoría en la que se encuentre el usuario.	CLIENTE	FACTURA
H	<b>7. Preparar la logística para la prestación del servicio.</b> se debe alistar toda la logística y materiales necesarios, incluyendo el talento humano competente para la prestación del servicio.	INSTRUCTOR	
H	<b>8. Prestar el servicio.</b> En los horarios programados se llevan a cabo las actividades aeróbicas complementarias.	INSTRUCTOR	

 <b>COMFAMILIAR</b> <b>N.A.R.I.N.O.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL  SERVICIO DE ACTIVIDADES AERÓBICAS  COMPLEMENTARIAS</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-02</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		<b>Página No 4 de 4</b>

V	<b>9. Reportar el desarrollo de las actividades mensuales.</b> Se debe reportar al Supervisor del Parque Infantil la realización de las actividades mensuales para el respectivo pago por las horas trabajadas.	INSTRUCTOR	PROGRAMADOR MENSUAL
V	<b>10. Realizar evaluación e informe sobre el desarrollo de las actividades aeróbicas complementarias.</b> Se realiza una evaluación sobre la prestación del servicio y un posterior informe de la misma.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	INFORME DE EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
A	<b>11. Elaborar e implementar plan de mejoramiento.</b> Derivado de los informes de evaluación de prestación del servicio, anualmente se debe realizar un plan de mejoramiento para ser aplicado en las actividades del año siguiente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PLAN DE MEJORAMIENTO

#### 6. Indicadores:

Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia
EFICACIA	(# de personas que toman el servicio / # de personas planeado para tomar el servicio) * 100	Mensual
EFICIENCIA	(Tiempo empleado en la prestación del servicio / Tiempo establecido para la prestación del servicio) * 100	Mensual

#### 7. Registro de Modificaciones

Versión	Fecha	Item modificado	Descripción

#### 8. Elaboración, Revisión y Aprobación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

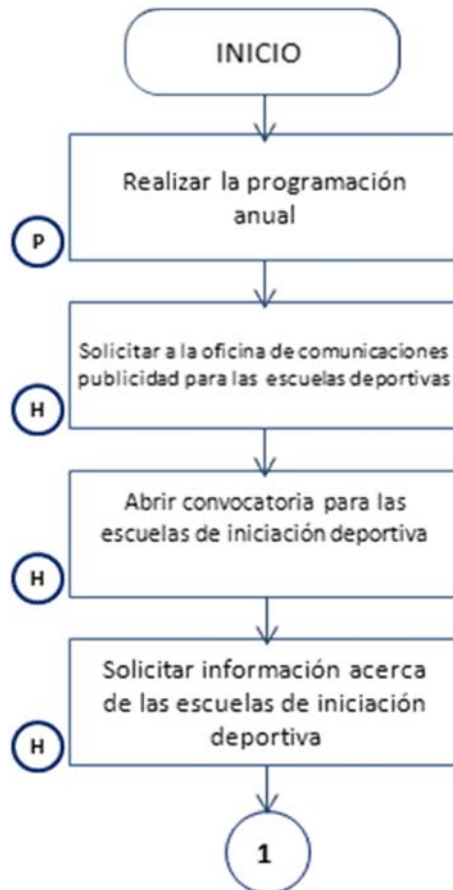
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ESCUELAS DE INICIACIÓN DEPORTIVA</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-03</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 1 de 5

**1. Pertenece al Proceso de:** Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos

**2. Objetivo:** Propiciar a la población infantil beneficiaria y comunidad en general un adecuado aprovechamiento del tiempo libre a través del programa de escuelas de iniciación deportiva que ofrece la Unidad Promotora de Recreación y Deporte “Parque Infantil”

**3. Alcance:** Desde la realización de la programación anual hasta la elaboración del plan de mejoramiento sobre el desarrollo de las escuelas de iniciación deportiva.

**4. Diagrama de Flujo:**





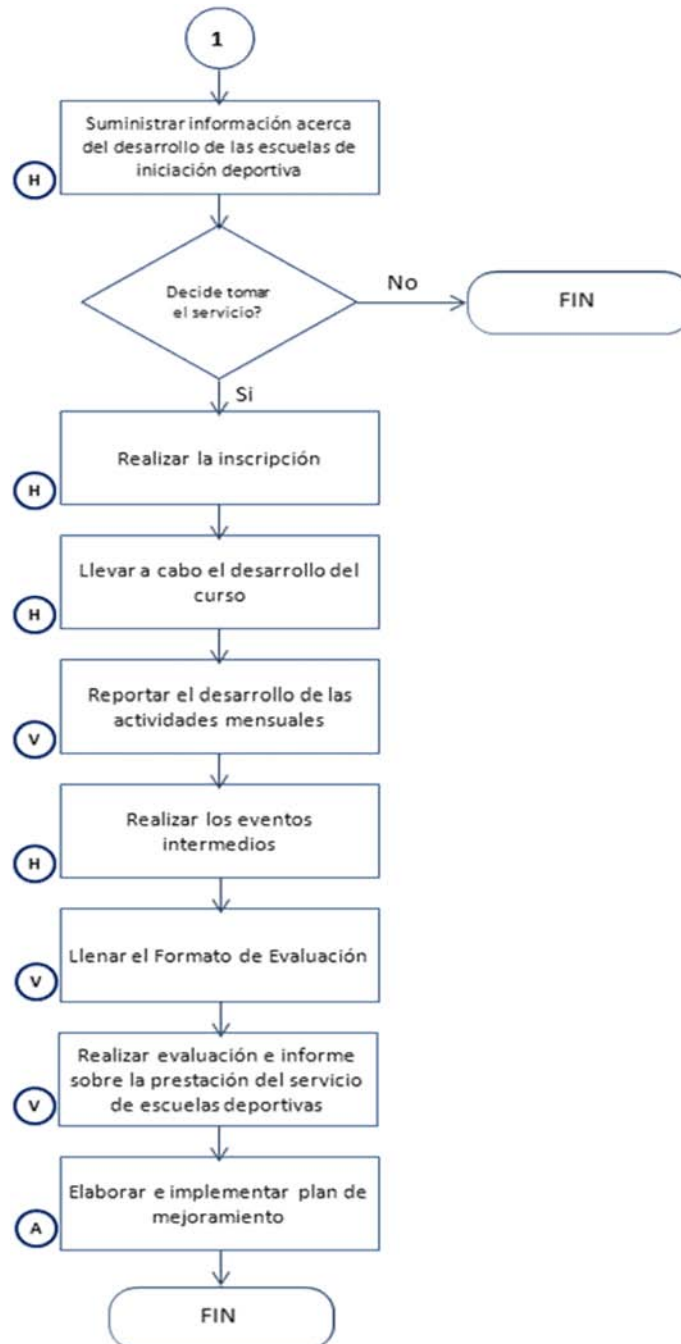
## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ESCUELAS DE INICIACIÓN DEPORTIVA


Código:  
SDR-PI-PR-03

Versión  
1

Fecha


Página No 2 de 5



 <p>COMFAMILIAR N.A.R.I.N.O.</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ESCUELAS DE INICIACIÓN DEPORTIVA</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-03</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 3 de 5

**5. Descripción de actividades:**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>
P	<b>1. Realizar la programación anual.</b> Se planea una programación anual en donde se especifican los cursos deportivos que se van a dictar durante todo el año.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PROGRAMACIÓN ANUAL
H	<b>2. Solicitar a la oficina de comunicaciones publicidad para las actividades aeróbicas complementarias.</b> Esto se realiza a través del formato de solicitud de publicidad.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	FORMATO DE SOLICITUD
H	<b>3. Abrir convocatoria para las escuelas de iniciación deportiva.</b> Los 5 primeros días de cada mes se abre la convocatoria para que los usuarios puedan inscribirse, esto se realiza a través de publicidad permanente por diferentes medios de comunicación (radio, televisión local, afiches, etc.).	AUXILIAR PARQUE INFANTIL	
H	<b>4. Solicitar información acerca de las escuelas de iniciación deportiva.</b> Lo cual se realiza por vía telefónica, por escrito o de forma personal.	CLIENTE	
H	<b>5. Suministrar información acerca del desarrollo de las escuelas de iniciación deportiva.</b> Se debe proporcionar información con respecto al valor de la inscripción, condiciones de la prestación del servicio, requisitos para la inscripción, etc.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, SECRETARIA, INSTRUCTORES	
H	<b>6. Realizar la inscripción.</b> Cancelando el pago de la mensualidad por concepto de inscripción (de acuerdo a la categoría en la que se encuentre) y aportando los datos personales del usuario se lleva a cabo dicho trámite.	CLIENTE SECRETARIA	FACTURA, PLANILLA DE INSCRIPCIÓN
H	<b>7. Llevar a cabo el desarrollo del curso.</b> Durante los días y el horario establecidos en la programación se lleva a cabo el desarrollo del curso.	INSTRUCTOR	

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ESCUELAS DE INICIACIÓN DEPORTIVA</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-03</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 4 de 5

V	<b>8. Reportar el desarrollo de las actividades mensuales.</b> Se debe reportar al Supervisor del Parque Infantil la realización de las actividades mensuales para el respectivo pago por las horas trabajadas.	INSTRUCTOR	PROGRAMADOR MENSUAL
H	<b>9. Realizar los eventos intermedios.</b> Durante el desarrollo de las escuelas de iniciación deportiva se llevan a cabo eventos intermedios como el examen de ascenso en Taekwondo y el cambio de categoría en Patinaje, además de los festivales internos que cuentan con la participación de los usuarios de todas las escuelas.	INSTRUCTOR	PROGRAMADOR MENSUAL
V	<b>10. Llenar el Formato de Evaluación.</b> Una vez finalizado el curso se debe solicitar al cliente que llene el formato de evaluación de prestación del servicio.	INSTRUCTOR – CLIENTE	FORMATO DE EVALUACION DE PRESTACION DEL SERVICIO
V	<b>11. Realizar evaluación e informe sobre la prestación del servicio.</b> Se realiza una evaluación interna sobre la prestación del servicio y un posterior informe teniendo en cuenta la evaluación interna y la evaluación realizada por el cliente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	INFORME DE EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
A	<b>12. Elaborar e implementar plan de mejoramiento.</b> Derivado de los informes de evaluación de prestación del servicio, anualmente se debe realizar un plan de mejoramiento para ser aplicado en las actividades del año siguiente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PLAN DE MEJORAMIENTO

#### 6. Indicadores:

Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia
EFICACIA	(# de usuarios que terminan el curso / total inscritos) * 100	Anual
EFICIENCIA	(# de horas trabajadas / # de horas establecidas) * 100	Mensual

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ESCUELAS DE INICIACIÓN DEPORTIVA</b>	Código: SDR-PI-PR-03
		Versión 1
		Fecha
		Página No 5 de 5

### 7. Registro de Modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

### 8. Elaboración, Revisión y Aprobación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



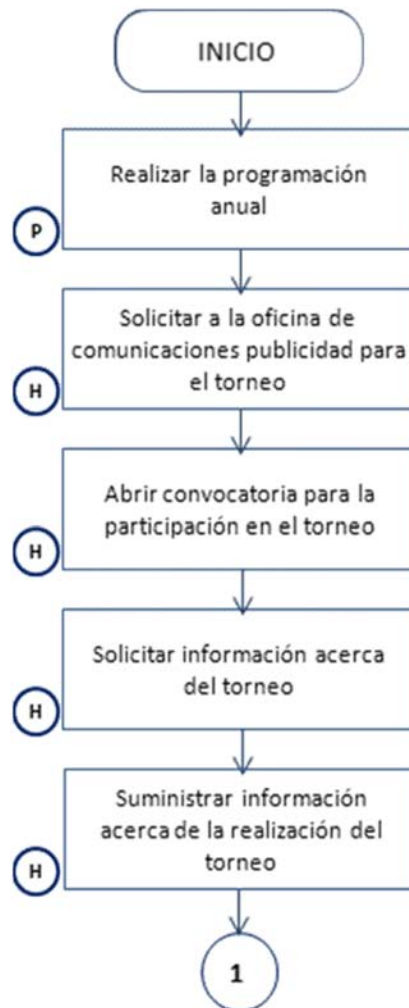
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ORGANIZACIÓN DE TORNEOS</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-04</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 1 de 5

**1. Pertenece al Proceso de:** Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos

**2. Objetivo:** Ofrecer a la población afiliada, beneficiaria, empresas y comunidad en general una opción de integración lúdica y competitiva a través de la organización de torneos en diferentes deportes y para las diversas categorías, de manera que se aporte a la promoción del adecuado aprovechamiento del tiempo libre y la conservación de la buena salud.

**3. Alcance:** Desde la realización de la programación anual hasta la elaboración del plan de mejoramiento sobre la organización de torneos.

**4. Diagrama de Flujo:**







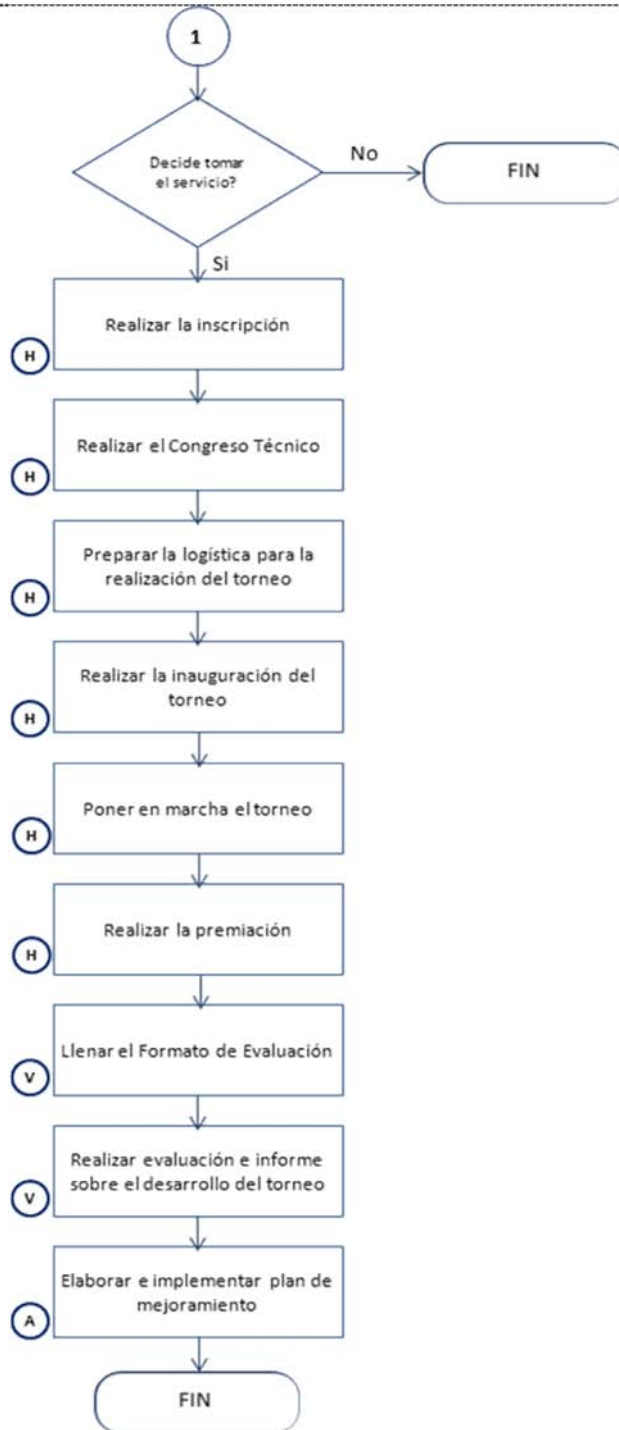
## PROCEDIMIENTO PARA ORGANIZACIÓN DE TORNEOS


Código:  
SDR-PI-PR-04

Versión  
1

Fecha


Página No 2 de 5



	<b>PROCEDIMIENTO PARA ORGANIZACIÓN DE TORNEOS</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-04</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 3 de 5

**5. Descripción de actividades:**


	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>
P	<b>1. Realizar la programación anual.</b> Se planea una programación anual dividida en trimestres, en donde se especifican los torneos a llevar a cabo durante todo el año.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	PROGRAMACIÓN ANUAL
H	<b>2. Solicitar a la oficina de comunicaciones publicidad para el torneo.</b> Esto se realiza a través del formato de solicitud de publicidad.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	FORMATO DE SOLICITUD
H	<b>3. Abrir convocatoria para la participación en el torneo.</b> Un mes antes de la realización del torneo se abre la convocatoria para que los participantes puedan inscribirse, esto se realiza a través de publicidad por diferentes medios de comunicación (radio, televisión local, afiches, etc.).	AUXILIAR PARQUE INFANTIL	
H	<b>4. Solicitar información acerca del torneo.</b> Lo cual se realiza por vía telefónica, por escrito o de forma personal.	CLIENTE	
H	<b>5. Suministrar información acerca de la realización del torneo.</b> Se debe proporcionar información con respecto al valor de la inscripción, condiciones de la prestación del servicio, requisitos para la inscripción, etc.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, SECRETARIA	
H	<b>6. Realizar la inscripción.</b> Diligenciando la planilla de inscripción y cancelando el pago por dicho concepto se lleva a cabo la inscripción al torneo.	CLIENTE SECRETARIA	PLANILLA DE INSCRIPCIÓN - FACTURA
H	<b>7. Realizar el congreso técnico.</b> Previo a la inauguración del torneo se realiza una reunión con los participantes, en donde se especifica el reglamento interno, la clasificación de los grupos, las reglas y las condiciones de juego.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL	CARTA FUNDAMENTAL

 <p>COMFAMILIAR N.A.R.I.N.O.</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA ORGANIZACIÓN DE TORNEOS</b>	Código: SDR-PI-PR-04
		Versión 1
		Fecha
		Página No 4 de 5

H	<b>8. Preparar la logística para la realización del torneo.</b> Se debe alistar toda la logística y materiales necesarios, incluyendo el talento humano competente para la prestación del servicio.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL	
H	<b>9. Realizar la inauguración del torneo.</b> En la fecha establecida en la programación, se lleva a cabo el evento de inauguración del torneo.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, RECREACIONISTAS	
H	<b>10. Poner en marcha el torneo.</b> El desarrollo del torneo se realiza en las fechas establecidas en la programación.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL	PROGRAMACIÓN DEPORTIVA
H	<b>11. Realizar la premiación.</b> Al finalizar el torneo se lleva a cabo el evento de premiación y clausura del mismo.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL	
V	<b>12. Llenar el Formato de Evaluación.</b> Una vez finalizado el torneo se debe solicitar al cliente que llene el formato de evaluación de prestación del servicio.	CLIENTE – AUXILIAR PARQUE INFANTIL	FORMATO DE EVALUACION DE PRESTACION DEL SERVICIO
V	<b>13. Realizar evaluación e informe sobre el desarrollo del torneo.</b> Se realiza una evaluación interna sobre la prestación del servicio y un posterior informe teniendo en cuenta la evaluación interna y la evaluación realizada por el cliente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	INFORME DE EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
A	<b>14. Elaborar e implementar plan de mejoramiento.</b> Derivado de los informes de evaluación de prestación del servicio, anualmente se debe realizar un plan de mejoramiento para ser aplicado en las actividades del año siguiente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PLAN DE MEJORAMIENTO

#### 6. Indicadores:

Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia
EFICACIA	$(\# \text{ de torneos realizados} / \# \text{ de torneos programados}) * 100$	Anual
EFICIENCIA	$(\text{Tiempo empleado en cada torneo} / \text{Tiempo establecido para cada torneo}) * 100$	Al final de cada torneo

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ORGANIZACIÓN DE TORNEOS</b>	Código: SDR-PI-PR-04
		Versión 1
		Fecha
		Página No 5 de 5

### 7. Registro de Modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

### 8. Elaboración, Revisión y Aprobación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

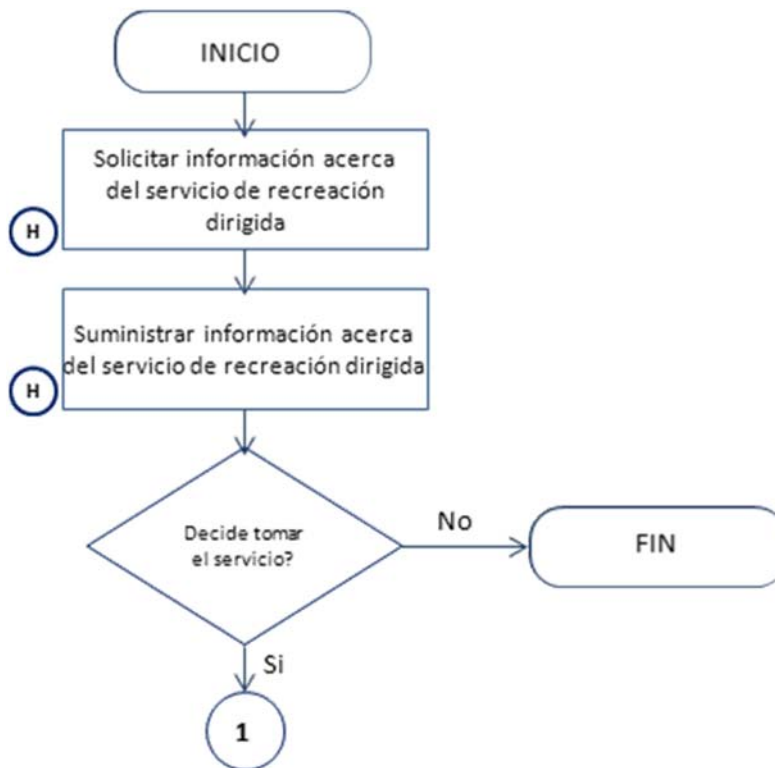
 <p>COMFAMILIAR N.A.R.I.N.O.</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECREACIÓN DIRIGIDA</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-05</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 1 de 4

**1. Pertenece al Proceso de:** Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos

**2. Objetivo:** Ofrecer a la población afiliada, empresas y comunidad en general un espacio de diversión y entretenimiento a través de diferentes actividades recreativas dirigidas por talento humano competente hace parte de la Unidad Promotora de Recreación y Deporte “Parque Infantil”

**3. Alcance:** Desde la solicitud de información acerca del servicio por parte del cliente hasta la elaboración del plan de mejoramiento sobre la prestación del servicio de recreación dirigida.

**4. Diagrama de Flujo:**





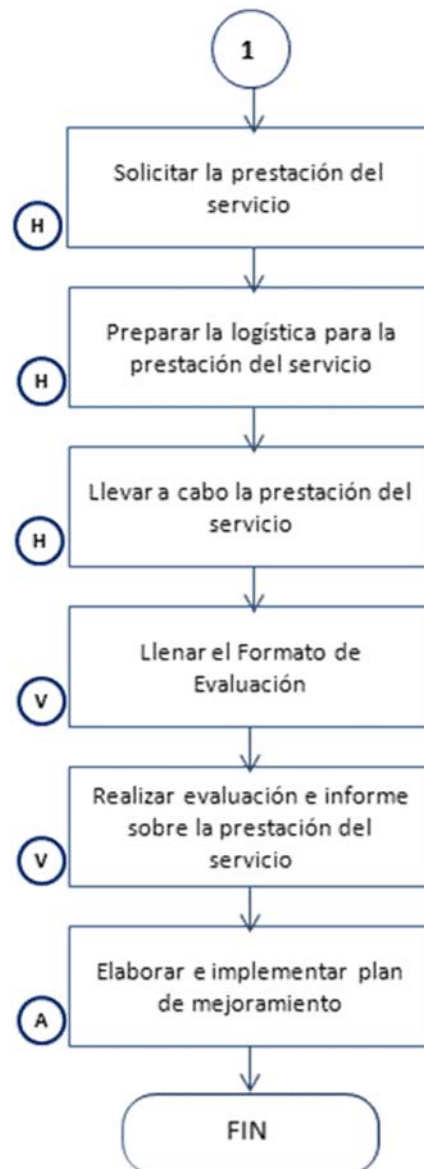
## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECREACIÓN DIRIGIDA


Código:  
SDR-PI-PR-05

Versión  
1

Fecha

Página No 2 de 4



 <p>COMFAMILIAR N.A.R.I.N.O.</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECREACIÓN DIRIGIDA</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-05</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 3 de 4

**5. Descripción de actividades:**

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
H	<b>1. Solicitar información acerca del servicio de recreación dirigida.</b> Lo cual se realiza por vía telefónica, por escrito o de forma personal con la solicitud de una cotización.	CLIENTE	
H	<b>2. Suministrar información acerca del servicio de recreación dirigida.</b> Se debe proporcionar información con respecto precios, condiciones de la prestación del servicio y enviando la cotización requerida por el cliente.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL	COTIZACIÓN
H	<b>3. Solicitar la prestación del servicio.</b> Lo cual se realiza diligenciando el formato de solicitud de prestación del servicio y cancelado el valor por dicho concepto.	CLIENTE SECRETARIA	FORMATO DE SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO, FACTURA
H	<b>4. Preparar la logística para la prestación del servicio.</b> Se debe alistar toda la logística y materiales necesarios, incluyendo el talento humano competente para la prestación del servicio.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, RECREACIONISTA	
H	<b>5. Llevar a cabo la prestación del servicio.</b> de acuerdo a las condiciones establecidas en la solicitud se lleva a cabo la prestación del servicio en la fecha y hora programadas.	RECREACIONISTA	
V	<b>6. Llenar el Formato de Evaluación.</b> Una vez finalizada la prestación del servicio se debe solicitar al cliente que llene el formato de evaluación de prestación del servicio.	RECREACIONISTA – CLIENTE	FORMATO DE EVALUACION DE PRESTACION DEL SERVICIO
V	<b>7. Realizar evaluación e informe sobre la prestación del servicio.</b> Se realiza una evaluación interna sobre la prestación del servicio y un posterior informe teniendo en cuenta la evaluación interna y la evaluación realizada por el cliente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	INFORME DE EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
A	<b>8. Elaborar e implementar plan de mejoramiento.</b> Derivado de los informes de evaluación de prestación del servicio, anualmente se debe realizar un plan de mejoramiento para ser aplicado en las actividades del año siguiente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PLAN DE MEJORAMIENTO

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECREACIÓN DIRIGIDA</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-05</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 4 de 4

**6. Indicadores:**

Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia
EFICACIA	$(\# \text{ de contratos atendidos} / \# \text{ de cotizaciones}) * 100$	Semestral

**7. Registro de Modificaciones**

Versión	Fecha	Item modificado	Descripción

**8. Elaboración, Revisión y Aprobación**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



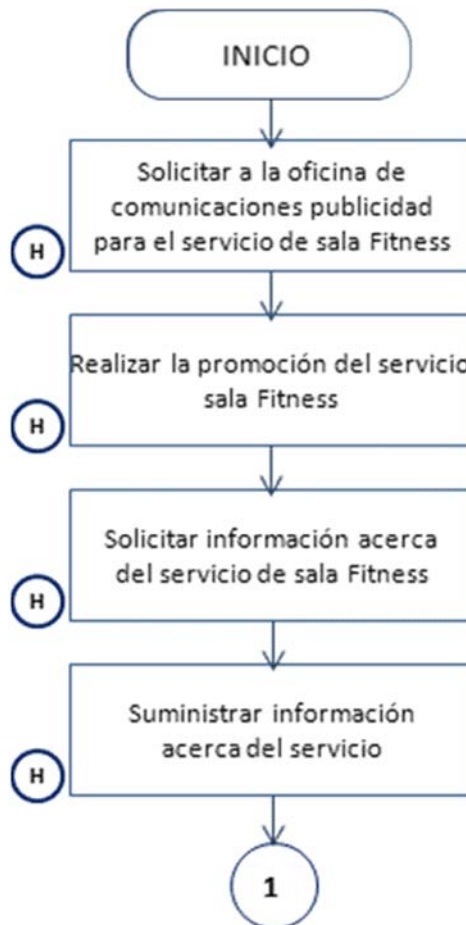
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALA FITNESS</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-06</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 1 de 4

**1. Pertenece al Proceso de:** Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos

**2. Objetivo:** Ofrecer a la población afiliada, beneficiaria y comunidad en general un espacio para la práctica de ejercicios y entrenamiento personalizado a través de diferentes actividades dirigidas por talento humano competente, de tal manera que se promueva el buen aprovechamiento del tiempo libre y la conservación de la salud.

**3. Alcance:** Desde la solicitud de publicidad a la oficina de comunicaciones hasta la elaboración del plan de mejoramiento sobre la prestación del servicio de sala Fitness.

**4. Diagrama de Flujo:**





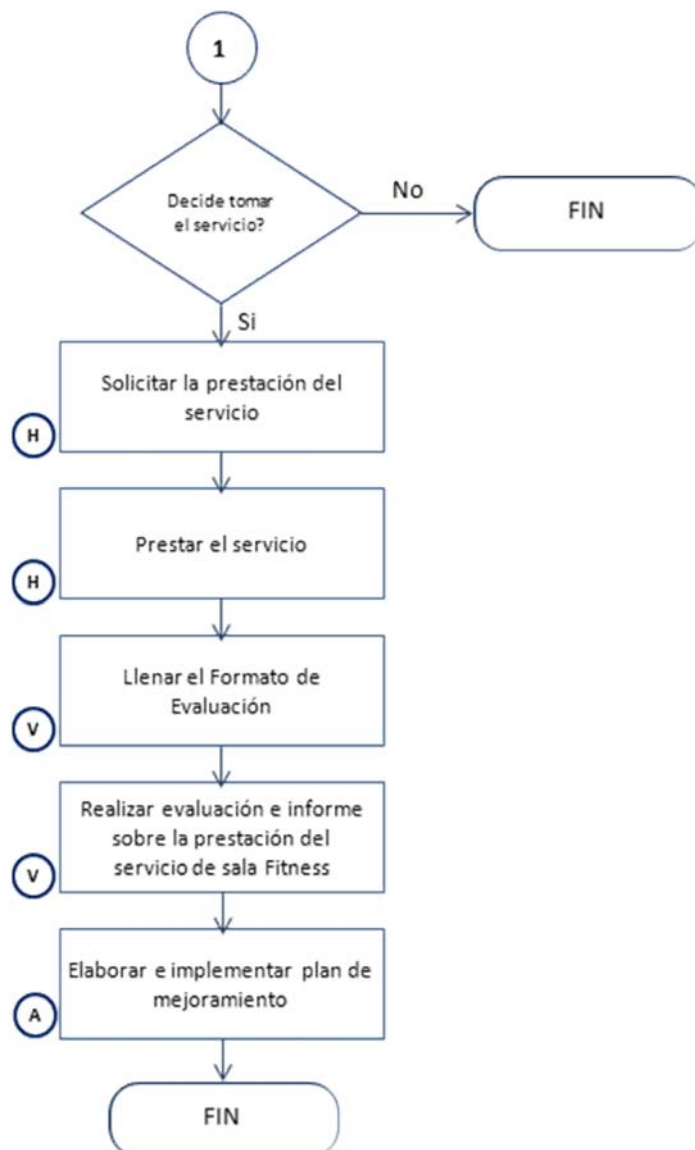
## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALA FITNESS


Código:  
SDR-PI-PR-06

Versión  
1

Fecha


Página No 2 de 4



 COMFAMILIAR N.A.R.I.N.O.	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALA FITNESS</b>	Código: SDR-PI-PR-06
		Versión 1
		Fecha
		Página No 3 de 4

**5. Descripción de actividades:**

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
H	<b>12. Solicitar a la oficina de comunicaciones publicidad para el servicio de sala Fitness.</b> Esto se realiza a través del formato de solicitud de publicidad.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	FORMATO DE SOLICITUD
H	<b>1. Realizar la promoción del servicio sala Fitness.</b> Esto se hace a través de publicidad por diferentes medios de comunicación (radio, televisión local, afiches, etc.).	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	
H	<b>13. Solicitar información acerca del servicio de sala Fitness.</b> Lo cual se realiza por vía telefónica o de forma personal.	CLIENTE	
H	<b>2. Suministrar información acerca del servicio.</b> Se debe proporcionar información con respecto a precios (de acuerdo a la categoría en que se encuentre el usuario) y forma de pago.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, SECRETARIA, INSTRUCTORES	
H	<b>14. Solicitar la prestación del servicio.</b> Lo cual se realiza cancelando el pago por dicho concepto de acuerdo a la categoría en la que se encuentre el usuario.	SECRETARIA CLIENTE	FACTURA
H	<b>15. Prestar el servicio.</b> En los horarios programados se dispone las instalaciones de sala Fitness para que los usuarios puedan tener acceso a las diferentes maquinas con que se cuenta.	INSTRUCTOR	
V	<b>16. Llenar el Formato de Evaluación.</b> Una vez finalizada la prestación del servicio el cliente puede llenar el formato de evaluación de prestación del servicio.	CLIENTE	FORMATO DE EVALUACION DE PRESTACION DEL SERVICIO
V	<b>17. Realizar evaluación e informe sobre la prestación del servicio de sala Fitness.</b> Se realiza una evaluación sobre la prestación del servicio teniendo en cuenta la evaluación interna y la evaluación realizada por el cliente, y un posterior informe de la misma.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	INFORME DE EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

 <b>COMFAMILIAR</b> <b>N.A.R.I.N.O.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALA FITNESS</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-06</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 4 de 4

A	<b>18. Elaborar e implementar plan de mejoramiento.</b> Derivado de los informes de evaluación de prestación del servicio, anualmente se debe realizar un plan de mejoramiento para ser aplicado en las actividades del año siguiente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PLAN DE MEJORAMIENTO
---	--	----------------------------------	-------------------------

#### 6. Indicadores:


Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia
EFICACIA	$(\# \text{ de asistentes} / \# \text{ de inscritos}) * 100$	Mensual
EFICIENCIA	$(\# \text{ de personas que reciben atención personalizada} / \# \text{ de asistentes}) * 100$	Semanal

#### 7. Registro de Modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

#### 8. Elaboración, Revisión y Aprobación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

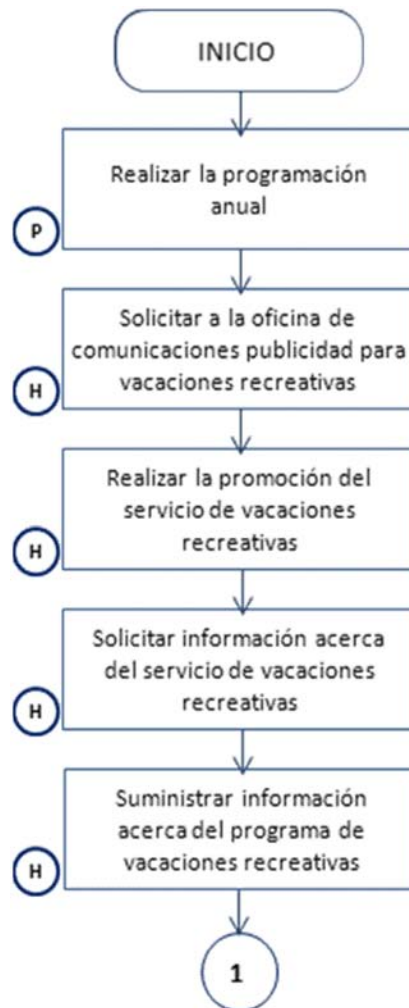
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VACACIONES RECREATIVAS</b>	Código: <b>SDR-PI-PR-07</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 1 de 4

**1. Pertenece al Proceso de:** Prestación de Servicios Deportivos y Recreativos

**2. Objetivo:** Proporcionar a la población infantil beneficiaria y comunidad en general un programa que les brinde diversión y esparcimiento durante las temporadas de vacaciones, de tal manera que se promueva el aprovechamiento del tiempo libre con actividades lúdicas, de aprendizaje, entre otras.

**3. Alcance:** Desde la realización de la programación anual hasta la elaboración del plan de mejoramiento sobre la prestación del servicio de vacaciones recreativas.

**4. Diagrama de Flujo:**





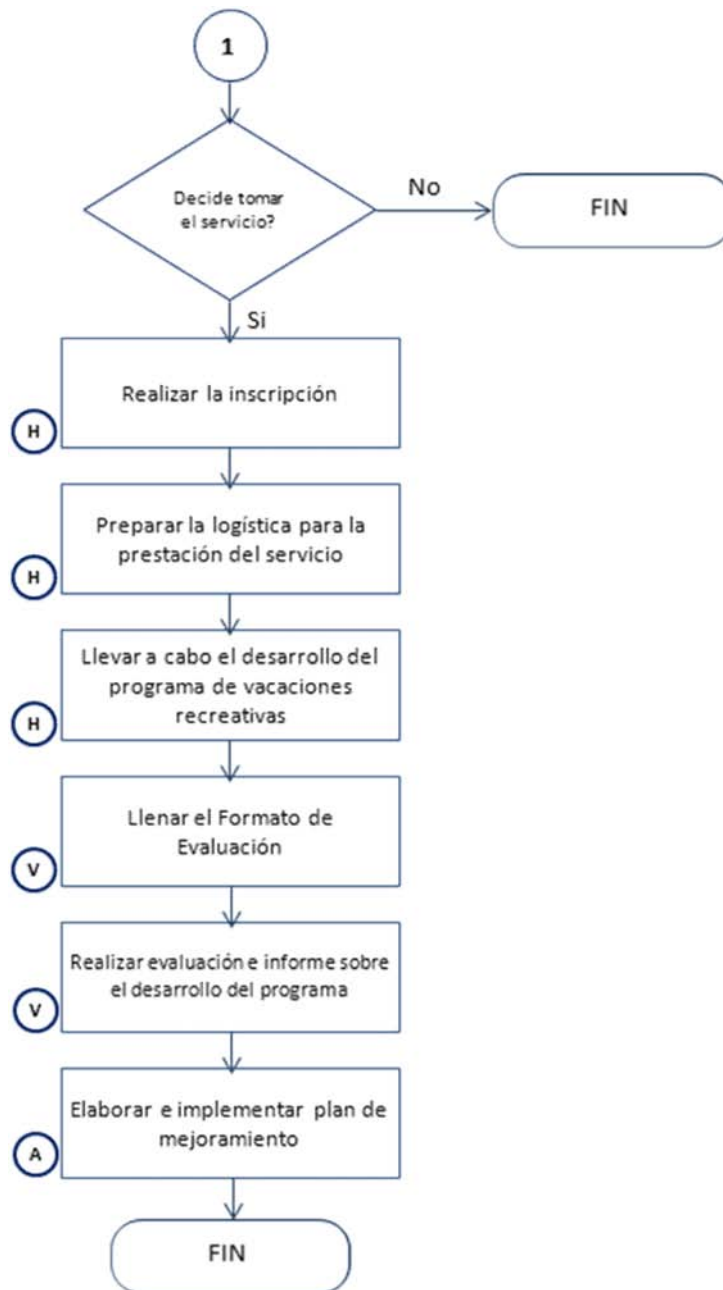
## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VACACIONES RECREATIVAS


Código:  
SDR-PI-PR-07

Versión  
1

Fecha

Página No 2 de 4




 <p>COMFAMILIAR N.A.R.I.N.O.</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VACACIONES RECREATIVAS</b>	Código: SDR-PI-PR-07
		Versión 1
		Fecha
		Página No 3 de 4

**5. Descripción de actividades:**

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
P	1. <b>Realizar la programación anual.</b> Se planea una programación anual en la que se especifican las fechas para prestar el servicio de vacaciones recreativas, en dos periodos acordes con las vacaciones de los usuarios.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PROGRAMACIÓN ANUAL
H	2. <b>Solicitar a la oficina de comunicaciones publicidad para vacaciones recreativas.</b> Esto se realiza a través del formato de solicitud de publicidad.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	FORMATO DE SOLICITUD
H	3. <b>Realizar la promoción del servicio de vacaciones recreativas.</b> Un mes antes de las fechas programadas para llevar a cabo el programa de vacaciones recreativas se realiza su respectiva promoción, esto se realiza a través de publicidad por diferentes medios de comunicación (radio, televisión local, afiches, etc.).	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	
H	4. <b>Solicitar información acerca del servicio de vacaciones recreativas.</b> Lo cual se realiza por vía telefónica o de forma personal.	CLIENTE	
H	5. <b>Suministrar información acerca del programa de vacaciones recreativas.</b> Se debe proporcionar información con respecto al valor de la inscripción, condiciones de la prestación del servicio, requisitos para la inscripción, etc.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, SECRETARIA, RECREACIONISTAS	
H	6. <b>Realizar la inscripción.</b> Cancelando el pago de la mensualidad por concepto de inscripción y aportando los datos personales del usuario se lleva a cabo dicho trámite.	CLIENTE SECRETARIA	PLANILLA DE INSCRIPCIÓN – FACTURA



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VACACIONES RECREATIVAS</b>	Código: SDR-PI-PR-07
		Versión 1
		Fecha
		Página No 4 de 4

H	<b>7. Preparar la logística para la prestación del servicio.</b> Se debe alistar toda la logística y materiales necesarios, incluyendo el talento humano competente para la prestación del servicio.	RECREACIONISTA	
H	<b>8. Llevar a cabo el desarrollo del programa de vacaciones recreativas.</b> Durante los días y el horario establecidos en la programación se lleva a cabo el desarrollo del programa.	RECREACIONISTA	
V	<b>9. Llenar el Formato de Evaluación.</b> Una vez finalizado el curso se debe solicitar al cliente que llene el formato de evaluación de prestación del servicio.	INSTRUCTOR CLIENTE	FORMATO DE EVALUACION DE PRESTACION DEL SERVICIO
V	<b>10. Realizar evaluación e informe sobre el desarrollo del programa.</b> Se realiza una evaluación interna sobre la prestación del servicio y un posterior informe teniendo en cuenta la evaluación interna y la evaluación realizada por el cliente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	INFORME DE EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
A	<b>11. Elaborar e implementar plan de mejoramiento.</b> Derivado de los informes de evaluación de prestación del servicio, anualmente se debe realizar un plan de mejoramiento para ser aplicado en las actividades del año siguiente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PLAN DE MEJORAMIENTO

#### 6. Indicadores:

Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia
EFICACIA	$\left( \frac{\# \text{ de usuarios inscritos al programa}}{\# \text{ de asistentes}} \right) * 100$	Al final de cada periodo en el que se ofrece el programa


#### 7. Registro de Modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

#### 8. Elaboración, Revisión y Aprobación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



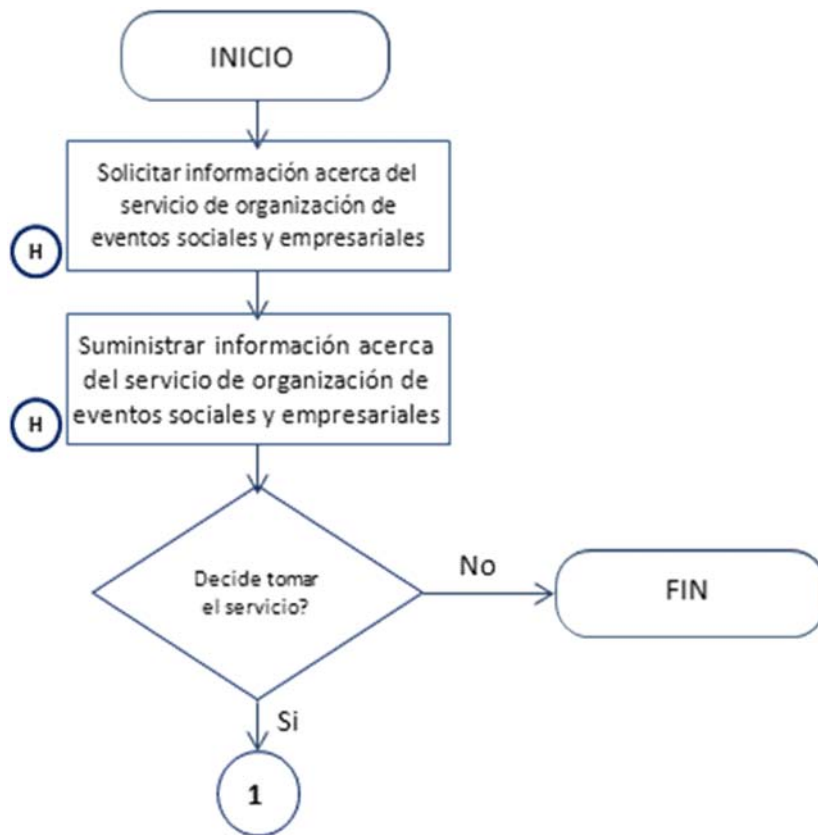
 <p>COMFAMILIAR N.A.R.I.N.O.</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES Y EMPRESARIALES</b>	Código: <b>SSC-PI-PR-01</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 1 de 4

**1. Pertenece al Proceso de:** Prestación de Servicios Socioculturales

**2. Objetivo:** Ofrecer a la población afiliada, empresas y comunidad en general un servicio muy completo referente a la organización de eventos sociales y empresariales, liderado por talento humano competente que hace parte de la Unidad Promotora de Recreación y Deporte “Parque Infantil”

**3. Alcance:** Desde la solicitud de información acerca del servicio por parte del cliente hasta la elaboración del plan de mejoramiento sobre la prestación del organización de eventos sociales y empresariales.

**4. Diagrama de Flujo:**





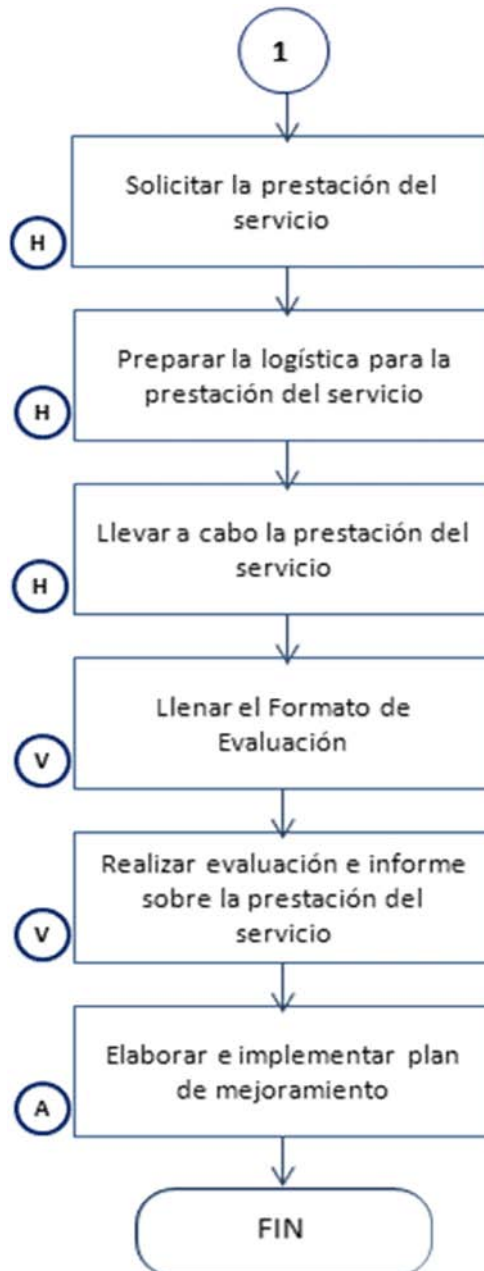
**PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS  
SOCIALES Y EMPRESARIALES**


Código:  
**SSC-PI-PR-01**

Versión  
**1**

Fecha


Página No 2 de 4



 <p>COMFAMILIAR N.A.R.I.N.O.</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES Y EMPRESARIALES</b>	Código: <b>SSC-PI-PR-01</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 3 de 4

**5. Descripción de actividades:**

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
H	<b>1. Solicitar información acerca del servicio de organización de eventos sociales y empresariales.</b> Lo cual se realiza por vía telefónica, por escrito o de forma personal con la solicitud de una cotización.	CLIENTE	
H	<b>2. Suministrar información acerca del servicio de organización de eventos sociales y empresariales.</b> Se debe proporcionar información con respecto precios, condiciones de la prestación del servicio y enviando la cotización requerida por el cliente.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, SECRETARIA	COTIZACIÓN
H	<b>3. Solicitar la prestación del servicio.</b> Lo cual se realiza diligenciando el formato de solicitud de prestación del servicio y cancelado el valor por dicho concepto.	CLIENTE SECRETARIA	FORMATO DE SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO, FACTURA
H	<b>4. Preparar la logística para la prestación del servicio.</b> Se debe alistar toda la logística y materiales necesarios, incluyendo el talento humano competente para la prestación del servicio.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL, GRUPO DE RECREACIÓN	
H	<b>5. Llevar a cabo la prestación del servicio.</b> de acuerdo a las condiciones establecidas en la solicitud se lleva a cabo la prestación del servicio en la fecha y hora programadas.	RECREACIONISTAS, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	
V	<b>6. Llenar el Formato de Evaluación.</b> Una vez finalizada la prestación del servicio se debe solicitar al cliente que llene el formato de evaluación de prestación del servicio.	RECREACIONISTA – CLIENTE	FORMATO DE EVALUACION DE PRESTACION DEL SERVICIO
V	<b>7. Realizar evaluación e informe sobre la prestación del servicio.</b> Se realiza una evaluación interna sobre la prestación del servicio y un posterior informe teniendo en cuenta la evaluación interna y la evaluación realizada por el cliente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	INFORME DE EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

 <b>COMFAMILIAR</b> <b>N.A.R.I.N.O.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL  SERVICIO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS  SOCIALES Y EMPRESARIALES</b>	Código: <b>SSC-PI-PR-01</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 4 de 4

A	<b>8. Elaborar e implementar plan de mejoramiento.</b> Derivado de los informes de evaluación de prestación del servicio, anualmente se debe realizar un plan de mejoramiento para ser aplicado en las actividades del año siguiente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PLAN DE MEJORAMIENTO
---	---	----------------------------------	-------------------------

**6. Indicadores:**

Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia
EFICACIA	(# de contratos atendidos / # de cotizaciones) * 100	Semestral
EFICIENCIA	(Presupuesto empleado en la realización del evento / Presupuesto asignado) * 100	Al final de cada evento

**7. Registro de Modificaciones**

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

**8. Elaboración, Revisión y Aprobación**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

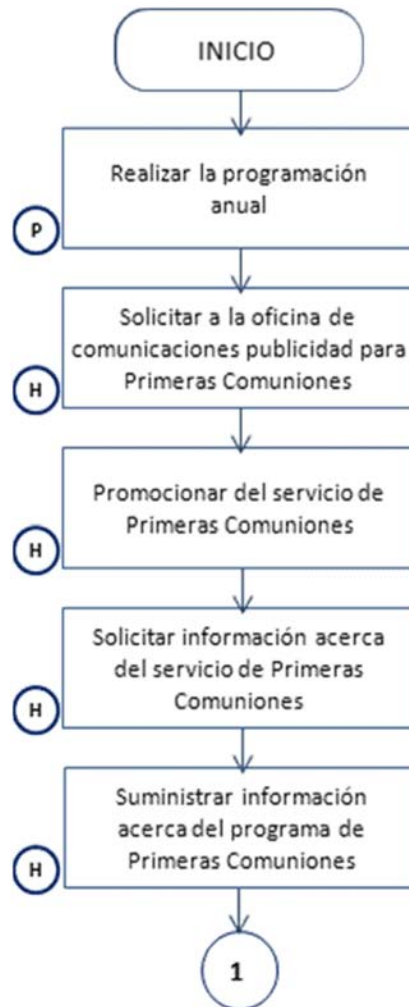
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PRIMERAS COMUNIONES</b>	Código: <b>SSC-PI-PR-02</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 1 de 4

**1. Pertenece al Proceso de:** Prestación de Servicios Socioculturales

**2. Objetivo:** Proporcionar a la población infantil beneficiaria y comunidad en general un programa integral que les permita realizar el Sacramento de la Primera Comunión.

**3. Alcance:** Desde la realización de la programación anual hasta la elaboración del plan de mejoramiento sobre la prestación del servicio de Primeras Comuniones.

**4. Diagrama de Flujo:**





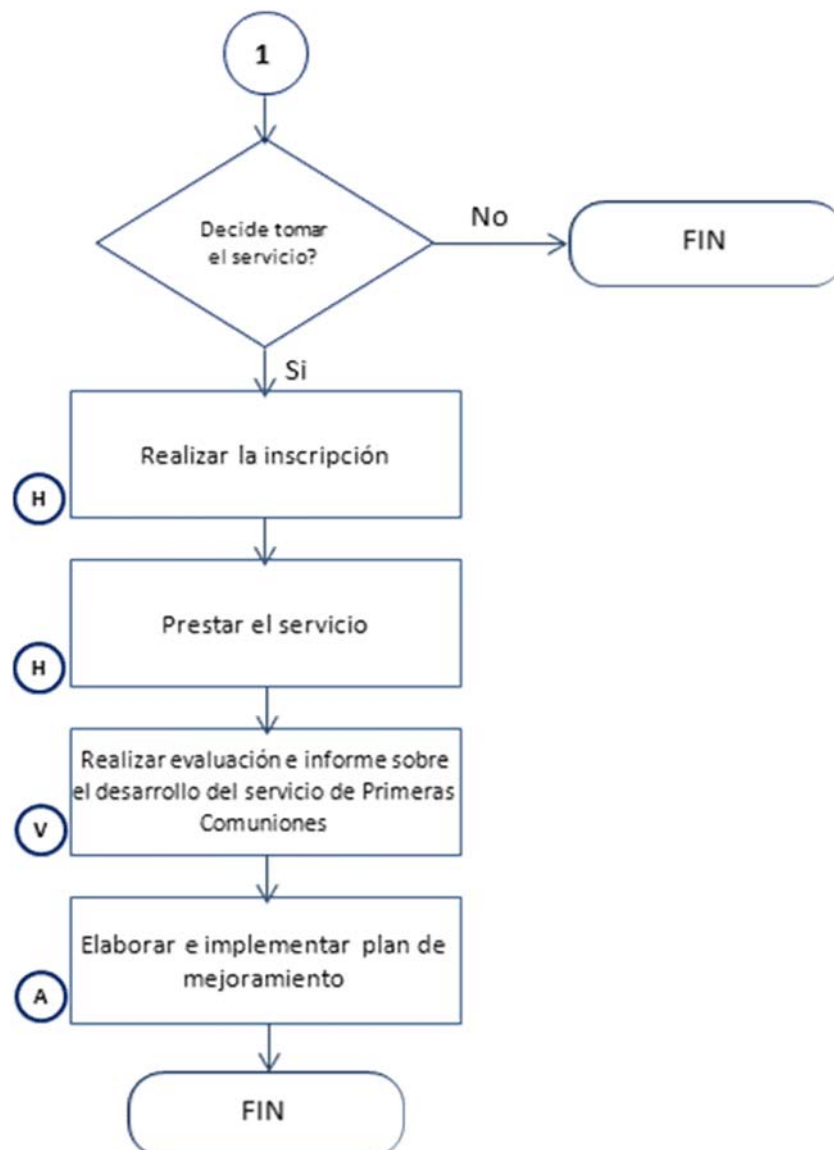
## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PRIMERAS COMUNIONES


Código:  
SSC-PI-PR-02

Versión  
1

Fecha

Página No 2 de 4




	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PRIMERAS COMUNIONES</b>	Código: <b>SSC-PI-PR-02</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 3 de 4

**5. Descripción de actividades:**

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
P	<b>1. Realizar la programación anual.</b> Se planea una programación anual en la que se especifican las fechas para prestar el servicio de Primeras Comuniones.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PROGRAMACIÓN ANUAL
H	<b>2. Solicitar a la oficina de comunicaciones publicidad para el servicio de Primeras Comuniones.</b> Esto se realiza a través del formato de solicitud de publicidad.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	FORMATO DE SOLICITUD
H	<b>3. Promocionar el Servicio de Primeras Comuniones.</b> Esto se realiza a través de publicidad por diferentes medios de comunicación (radio, televisión local, afiches, etc.).	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL, AUXILIAR PARQUE INFANTIL	
H	<b>4. Solicitar información acerca del servicio de Primeras Comuniones.</b> Lo cual se realiza por vía telefónica o de forma personal.	CLIENTE	
H	<b>5. Suministrar información acerca del servicio de Primeras Comuniones.</b> Se debe proporcionar información con respecto al valor del servicio, forma de pago, condiciones de la prestación del servicio, requisitos para la prestación del servicio, etc.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL, SECRETARIA	
H	<b>6. Realizar la inscripción.</b> Cancelando el pago por la prestación del servicio (de acuerdo a la categoría en la que se encuentre) y aportando los datos personales del usuario se lleva a cabo dicho trámite.	CLIENTE SECRETARIA	PLANILLA DE INSCRIPCIÓN - FACTURA
H	<b>7. Prestar el servicio.</b> En las fechas programadas se llevan a cabo las diferentes etapas de la prestación del servicio de Primeras Comuniones, como son: Catequesis, Sacramento, Recepción, Acto social.	CATEQUISTA, SACERDOTE, RECREACIONISTAS, PERSONAL HOTEL AGUALONGO	



 COMFAMILIAR N.A.R.I.N.O.	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PRIMERAS COMUNIONES</b>	Código: <b>SSC-PI-PR-02</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 4 de 4

V	<b>8. Realizar evaluación e informe sobre el servicio de Primeras Comuniones.</b> Se realiza una evaluación interna sobre la prestación del servicio y un posterior informe de dicha evaluación.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	INFORME DE EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
A	<b>9. Elaborar e implementar plan de mejoramiento.</b> Derivado de los informes de evaluación de prestación del servicio, anualmente se debe realizar un plan de mejoramiento para ser aplicado en las actividades del año siguiente.	SUPERVISOR PARQUE INFANTIL	PLAN DE MEJORAMIENTO

#### 6. Indicadores:

Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia
EFICACIA	$(\# \text{ de usuarios que realizan el Sacramento de la Primera Comunión} / \# \text{ de inscritos}) * 100$	Al final del programa
EFICIENCIA	$(\# \text{ de horas trabajadas en catequesis} / \# \text{ de horas programadas}) * 100$	Al final del curso de catequesis


#### 7. Registro de Modificaciones

Versión	Fecha	Item modificado	Descripción

#### 8. Elaboración, Revisión y Aprobación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



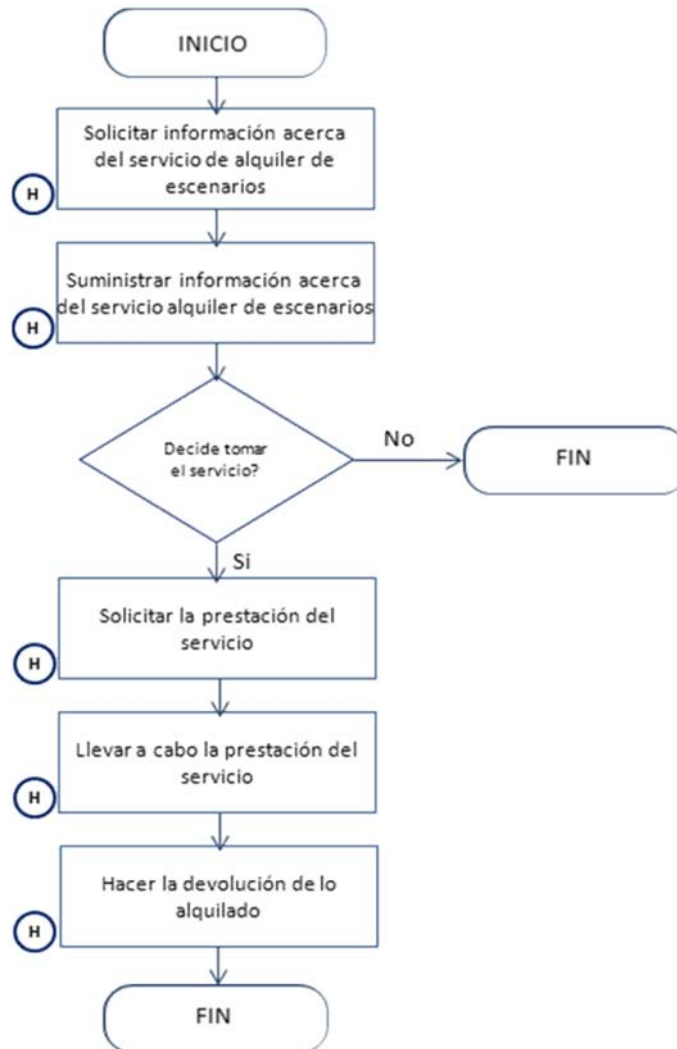
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALQUILER DE ESCENARIOS</b>	Código: <b>SAE-PI-PR-01</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 1 de 3


**1. Pertenece al Proceso de:** Alquiler de Escenarios

**2. Objetivo:** Tener a disposición de la población afiliada, beneficiarios y comunidad en general espacios deportivos, recreativos y espacios para eventos de diferente índole, agradables y adecuados para ser alquilados.

**3. Alcance:** Desde la solicitud de información acerca del servicio por parte del cliente hasta la devolución de lo alquilado.

**4. Diagrama de Flujo:**




 <b>COMFAMILIAR</b> <b>N.A.R.I.N.O.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL  SERVICIO DE ALQUILER DE ESCENARIOS</b>	Código: <b>SAE-PI-PR-01</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 2 de 3

#### 5. Descripción de actividades:

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
H	<b>1. Solicitar información acerca del servicio de alquiler de escenarios.</b> Lo cual se realiza por vía telefónica, por escrito o de forma personal con la solicitud de una cotización.	CLIENTE	
H	<b>2. Suministrar información acerca del servicio alquiler de escenarios.</b> Se debe proporcionar información con respecto precios, condiciones de la prestación del servicio y enviando la cotización requerida por el cliente.	SECRETARIA	COTIZACIÓN
H	<b>3. Solicitar la prestación del servicio.</b> Lo cual se realiza diligenciando el formato de solicitud de prestación del servicio y cancelado el valor por dicho concepto.	CLIENTE SECRETARIA	FORMATO DE SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO, FACTURA
H	<b>4. Llevar a cabo la prestación del servicio.</b> De acuerdo a las condiciones establecidas en la solicitud se hace entrega de lo solicitado en alquiler en la fecha y hora programadas.	AUXILIAR PARQUE INFANTIL	
H	<b>5. Hacer la devolución de lo alquilado.</b> Cumplido el tiempo establecido para el alquiler se debe hacer la respectiva devolución de los escenarios o del sonido según corresponda, verificando su buen estado.	CLIENTE AUXILIAR PARQUE INFANTIL	

#### 6. Indicadores:

Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia
EFICACIA	$(\# \text{ de contratos atendidos} / \# \text{ de cotizaciones}) * 100$	Semestral

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALQUILER DE ESCENARIOS</b>	Código: <b>SAE-PI-PR-01</b>
		Versión <b>1</b>
		Fecha
		Página No 3 de 3

**7. Registro de Modificaciones**

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

**8. Elaboración, Revisión y Aprobación**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

## ANEXO E. FORMATOS QUE APLICAN A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD PROMOTORA DE RECREACIÓN Y DEPORTE PARQUE INFANTIL<sup>8</sup>

### 1. FORMATO DE SOLICITUD DE PUBLICIDAD

	<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO</b> VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR		
DEPENDENCIA SOLICITANTE:	Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil		
ENCABEZAMIENTO O TITULO :	PASEO ECOTURISTICO TERMALES AMBIAKU - PUTUMAYO		
FECHA DE SOLICITUD :	13 DE FEBRERO DE 2012		
TEXTO CONTENIDO			
<b>PASEO ECOTURISTICO - TERMALES AMBIAKU</b>			
COMFAMILIAR DE NARIÑO invita a participar del Paseo Ecológico a las Aguas Termales de AMBIAKU en Colón - Putumayo. Aprovecha las propiedades de sus aguas medicinales y relaja tu mente deleintándote con el paisaje paradisiaco de este hermoso lugar			
EL SERVICIO INCLUYE: transporte ida y regreso - entrada a los termales - almuerzo - seguro contra accidentes - guias turisticos y Recreación dirigida.			
<b>SALIDA : DOMINGO 26 DE FEBRERO DE 2012</b>			
VALOR DE INSCRIPCIÓN:			
AFILIADO: \$ 46.000			
PARTICULAR: \$ 50.000			
RECOMENDACIONES: ir con ropa comoda, no porta con objetos de valor( joyas), llevar traje de baño, prohibido llevar mascotas			
HORA DE SALIDA: 6:00 A.M. CONCENTRACIÓN : 5:30 A.M Parque Infantil			
CUPO LIMITADO !			
INSCRIPCIONES OFICINA DE RECREACION Y DEPORTE "PARQUE INFANTIL"			
TEL: 7 29 07 79 - 7 23 02 06 EXT. 223			
MEDIO, FORMATO Y PAPEL			
PLEGABLE <input type="checkbox"/>	VOLANTE <input type="checkbox"/>	TAMAÑO : CARTA <input checked="" type="checkbox"/>	OFICIO <input checked="" type="checkbox"/>
PAPEL CANTIDAD: _ 200	ENTRAGA PAPEL : SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES			
<hr/> <hr/> <hr/>			
RECIBIO _____		ENTREGO _____	

<sup>8</sup>Obtenido de Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil





### 3. FORMATO PLANILLA DE INSCRIPCIÓN ESCUELAS DE INICIACIÓN DEPORTIVA.

PROGRAMA		NOMBRE	CAT	TEL/DIRECCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
No	PROGRAMA														
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															

4. FORMATO PLANILLA DE INSCRIPCIÓN TORNEO INTEREMPRESAS.



**PLANILLA DE INSCRIPCIÓN  
TORNEO INTEREMPRESAS 2012**

Unidad Promotora de Recreación y Deporte Parque Infantil

DEPORTE: \_\_\_\_\_ EQUIPO: \_\_\_\_\_

NOMBRE de DELEGADO: \_\_\_\_\_ TEL: \_\_\_\_\_

	NOMBRE Y APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

LA PLANILLA DEBE DILIGENCIARSE EN SU TOTALIDAD.

OBSERVACIONES DEL EQUIPO:

\_\_\_\_\_





\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vo. Bo. Supervisora Recreación Parque Infantil

COMFAMILIAR NARIÑO

## 5. FORMATO DE EVALUACION DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

	<b>FORMATO DE BUZONES ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		CÓDIGO	FECHA DE ELABORACIÓN:	
			FPA-4-2-PR-1-P-2-1	06/10/2009	
	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN:			
			2		
<p>Porque su Satisfacción es nuestro mejor logro, en este formato usted podrá expresar Quejas, Sugerencias y/o Felicidades <b>AYÚDENOS A MEJORAR!</b></p>					
Nombre y/o Empresa:					
CC o Nit:		E-mail:			
Dirección:		Teléfono:			
Lugar de Ubicación del Buzón/ Unidad de Negocio:					
Escriba su Queja, Sugerencia o Felicitación					
 Queja <input type="checkbox"/>		 Sugerencia <input type="checkbox"/>		 Felicitación <input type="checkbox"/>	
<b>Califique la orientación y Trato Recibido en la Unidad de Negocio o Servicio</b>					
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	
Oportunidad en atención a sus Requerimientos					
Privacidad y Confidencialidad ante su queja					
Atención Telefónica					
Calidez en la atención de los Empleados de la Caja					
<b>Servicio</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	
expectativas					
El servicio prestado respondió a su necesidades y expectativas					
utilización del Servicio					
Considera que las instalaciones del servicio son cómodas y adecuadas					
Utilizaría nuevamente nuestro servicio					
Si su respuesta es No describa el motivo:					
atención_cliente@comfamiliarinarino.com Teléfono 729 77 43 - Línea Nacional Gratuita 018000913727					



**ANEXO F. PROPUESTA FORMATOS COMPLEMENTARIOS QUE APLICAN A  
LOS PROCEDIMIENTOS DESARROLLADOS POR LA UNIDAD PROMOTORA  
DE RECREACIÓN Y DEPORTE PARQUE INFANTIL**

**1. FORMATO DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

	<b>FORMATO DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	Código: PI-PR-FR
		Versión: 1
		Fecha:
		Página: 1 de 1

<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>	
Nombre y/o Empresa:	
CC o Nit:	E-mail:
Dirección:	Teléfono:
<b>SERVICIO QUE SOLICITA</b>	
Recreación Dirigida	<input type="checkbox"/>
Organización de Evento Social	<input type="checkbox"/>
Organización de Evento Empresarial	<input type="checkbox"/>
Alquiler de Canchas	<input type="checkbox"/>
Alquiler de Salón de Eventos	<input type="checkbox"/>
Alquiler de Sonido	<input type="checkbox"/>
<b>DETALLES DEL SERVICIO</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	
_____ Firma Solicitante	_____ Vo. Bo. Supervisor Parque Infantil

## 2. FORMATO COTIZACION DE SERVICIOS

	<b>COTIZACIÓN</b>	Código: PI-PR-FR
		Versión 1
		Fecha
		Página No 1 de 1

<b>Nombre o Empresa:</b>		<b>Fecha:</b>
<b>CC o Nit:</b>	<b>E-mail:</b>	
<b>Dirección:</b>	<b>Teléfono:</b>	
<b>Servicio a Cotizar:</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
<b>TOTAL</b>		
<hr/> <b>Supervisor Parque Infantil</b>		