

**ESTRUCTURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN MODELO DE UNIDAD
MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN
FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER**

JOSÉ ALEJANDRO NAVARRO CLARO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2008

**ESTRUCTURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN MODELO DE UNIDAD
MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN
FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER**

JOSÉ ALEJANDRO NAVARRO CLARO

Proyecto de Grado para optar el título de Ingeniero Industrial

Director

GUILLERMO ARENAS SEELEY

Ingeniero Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2008

DEDICATORIA

**A Dios,
Mi amigo Omnipotente.**

**A mis padres,
Por su amor incondicional.**

A mis amigos.

José Alejandro

AGRADECIMIENTOS

A Dios que me trajo a Bucaramanga con la excusa perfecta para conocerlo. A él le debo todo lo que soy y cuanto quiero ser y todas mis fuerzas provienen de Él.

A mi padre y madre GUSTAVO Y NANCY por su generosidad y apoyo incondicional necesario para alcanzar mi título profesional.

A los señores EVELIO Y DEISY NAVARRO por su apoyo en los momentos difíciles.

A la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander por su apoyo, respaldo y dedicación de recursos en la realización de este proyecto especialmente al Director Administrativo, Subdirectores y Jefes.

A la doctora ELIZABETH CHAHÍN Coordinadora General de Provincias de Comfenalco Santander, por haber depositado su confianza en mí para la realización de este proyecto.

Al ingeniero ERWIN VALDERRAMA quien con sus conocimientos y experiencias aportó a mi formación profesional.

Al ingeniero GUILLERMO ARENAS SEELEY por su orientación y colaboración.

A Andrés Durán, Luis José Durán, Carol Acevedo y Edgar Currea por brindarme su amistad y apoyo en diversas situaciones.

A todos los profesores que durante mis estudios secundarios y universitarios aportaron positivamente a mi formación técnica y profesional.

A todos los que de una u otra forma aportaron a la consecución de esta meta personal en mi vida, Gracias.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	19
1.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	19
1.2 OBJETIVOS	20
1.2.1 Objetivo General	20
1.2.2 Objetivos Específicos	20
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	22
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	22
2.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	23
2.3 MISIÓN	23
2.4 VISIÓN	24
2.5 VALORES CORPORATIVOS	24
3. DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO Y DIAGNOSTICO INTERNO	26
3.1 DIAGNOSTICO DEL ENTORNO E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	26
3.1.1 Generalidades del departamento de Santander	26
3.1.2 Limitantes del desarrollo del departamento de Santander	27
3.1.3 Recursos del departamento de Santander	27
3.1.4 Debilidades del departamento	28
3.1.5 Núcleos de Desarrollo Provincial	29
3.1.6 Principales actividades económicas en municipios aledaños a las cabeceras de provincias	31
3.2 DIAGNÓSTICO INTERNO EN COMFENALCO SANTANDER	33
3.2.1 Estructura organizacional de Comfenalco Santander	33
3.2.2 Portafolio de Servicios de Comfenalco Santander	33
3.2.3 Sedes	35
3.2.4 Presencia de Comfenalco en el departamento de Santander	36
4. SELECCIÓN DE LA ZONA GEOGRÁFICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN	40
4.1 METOLOGÍA PARA LA TOMA DE DECISIÓN	40
4.2 DEFINICIÓN DE LOS FACTORES	40

4.2.1	Presencia institucional actual	40
4.2.2	Número de afiliados	41
4.2.3	Proyección económica	41
4.2.4	Porcentaje de personas con NBI	41
4.2.5	Aportes	42
4.2.6	Estado de las vías	42
4.3	MATRIZ DE DECISIÓN INICIAL	43
4.4	UNIFORMIDAD DE LAS ESCALAS DE VALORACIÓN	43
4.4.1	Presencia institucional	43
4.4.2	Número de afiliados	44
4.4.3	Proyección económica	44
4.4.4	Porcentaje de personas con NBI	45
4.4.5	Aportes	45
4.4.6	Estado de las vías	45
4.5	MATRIZ DE DECISIÓN DEFINITIVA	46
5.	CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE UNIDAD MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES A IMPLEMENTARSE EN SOTO NORTE	48
5.1	DEFINICIÓN DE LA UNIDAD MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES	48
5.2	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	49
5.3	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD MÓVIL	49
5.3.1	Tecnología de software	49
5.3.2	Tecnología de equipos	50
5.3.3	Estado de las vías	52
5.3.4	Diseño de las rutas	52
5.3.5	Cobertura proyectada	56
5.3.6	Riesgos	56
5.3.7	Talento Humano	57
5.3.8	Estructura organizacional	57
5.3.9	Objetivos de la Unidad Móvil de Servicios Sociales	60
5.3.10	Manual de Procedimientos de la Unidad Móvil de Servicios Sociales	60

6. ESTUDIO FINANCIERO	62
6.1 TIPO DE VEHÍCULO	62
6.1.1 Referencia 1: Chevrolet NPR Compacto Minibuseta	63
6.1.2 Referencia 2: Chevrolet NPR Buseta	63
6.2 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	63
6.3 HORIZONTE DEL PROYECTO	64
6.4 ESTADOS FINANCIEROS	64
6.4.1 Estados de Resultados proyectado	65
6.4.2 Flujo de Caja proyectado	65
6.5 CRITERIOS DE INVERSIÓN	65
6.5.1 Valor Presente Neto (VPN)	65
6.6 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FINANCIERA	65
6.6.1 Alternativa 1	68
6.6.2 Alternativa 2	69
6.6.3 VPN para ambas alternativas	70
6.7 ANÁLISIS COSTO / BENEFICIO	71
6.8 EVALUACIÓN DEL MODELO DE UNIDAD MÓVIL EN CADA UNA DE LAS PROVINCIAS	74
7. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE UNIDAD MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES EN SOTO NORTE	76
7.1 ETAPA PRELIMINAR	77
7.2 PUESTA EN MARCHA	77
7.3 RESULTADOS EN EL ÁREA DE SALUD	78
7.4 RESULTADOS EN EL ÁREA DE EDUCACIÓN	80
7.5 RESULTADOS EN EL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES	81
7.6 RESULTADOS EN LA PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CAJA	82
8. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS	84
8.1 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN EN LA PROVINCIA DE SOTO NORTE	84
8.1.1 Población beneficiada	85
8.1.2 Estudios realizados y oportunidades detectadas	85
8.1.3 Fortalecimiento de la relación con la Multinacional Grey Star	86
8.1.4 Presencia institucional y posicionamiento de marca	86

8.2 COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN EN LA PROVINCIA DE SOTO NORTE	87
8.3 APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL	88
9. CONCLUSIONES	90
10.RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFIA	93
ANEXOS	95

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Generalidades del departamento de Santander	26
Cuadro 2. Generalidades de los Núcleos de Desarrollo Provincial	29
Cuadro 3. Proyección económica de los Núcleos de Desarrollo Provincial	31
Cuadro 4. Matriz de decisión inicial (Diferentes Escalas de Valoración)	43
Cuadro 5. Matriz de decisión intermedia (Escalas de Valoración Uniformes)	47
Cuadro 6. Matriz de Decisión definitiva	47
Cuadro 7. Infraestructura Vial deficitaria en Santander	52
Cuadro 8. Municipios con Prioridad Baja	53
Cuadro 9. Municipios con Prioridad Media	54
Cuadro 10. Municipios con Prioridad Alta	55
Cuadro 11. Cobertura proyectada	56
Cuadro 12. Talento Humano de la Unidad Móvil de Servicios Sociales	59
Cuadro 13. Inflación de los últimos 5 años en Colombia	64
Cuadro 14. Equipos de cómputo y comunicaciones	66
Cuadro 15. Equipos médicos	66
Cuadro 16. Costeo por rutas	67
Cuadro 17. Gastos por alimentación y hospedaje	68
Cuadro 18. Estado de Resultados Proyectado y Flujo de Caja Neto Proyectado Alternativa 1	69
Cuadro 19. Estado de Resultados Proyectado y Flujo de Caja Neto Proyectado Alternativa 2	70
Cuadro 20. VPN hallado para ambas alternativas	70
Cuadro 21. Beneficios Sociales del Proyecto	72
Cuadro 22. Total Egresos por Núcleo Provincial	74
Cuadro 23. Relación Costo Beneficio para Núcleo Provincial	75
Cuadro 24. Resultados en el área de Salud	79
Cuadro 25. Resultados en el área de Educación	81
Cuadro 26. Resultados en el área de Servicios Sociales	82
Cuadro 27. Resultados en la promoción de los servicios de la Caja	83

Cuadro 28. Resumen Antes-Después de la implementación del proyecto	87
Cuadro 29. Costos de la implementación en Soto Norte	88
Cuadro 30. Nivel de cumplimiento de los objetivos	89

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Limitantes del desarrollo del departamento de Santander	27
Gráfica 2. Recursos del departamento de Santander	28
Gráfica 3. Principales actividades económicas de los municipios aledaños a las cabeceras de provincia con afiliados de Comfenalco.	31
Gráfica 4. Otras actividades económicas de los municipios aledaños a las cabeceras de provincia donde hay afiliados de Comfenalco.	32
Gráfica 5. Porcentaje de municipios de Santander con Afiliados	36
Gráfica 6. Porcentaje de municipios con afiliados que poseen UISS	37
Gráfica 7. Número de Afiliados, Empresas y UISS.	38
Gráfica 8. Comportamiento de la Escala de Presencia Institucional	44
Gráfica 9. Comportamiento de la Escala de Proyección Económica	45
Gráfica 10. Comportamiento de la Escala de Estado de las Vías	46

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de los Núcleos de Desarrollo Provincial	30
Figura 2. Mapa de los Núcleos de Desarrollo Provincial con UISS	39
Figura 3. Organigrama de la Coordinación General de Provincias	58
Figura 4. Gastos Fijos para la alternativa 1	68
Figura 5. Gastos variables para la alternativa 1	68
Figura 6. Gastos fijos para la Alternativa 2	69
Figura 7. Prestación de los servicios de salud	79
Figura 8. Prestación de los servicios educativos	80
Figura 9. Prestación de los servicios de recreación	82

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Núcleos de desarrollo provincial	96
Anexo B. Organigrama General de Comfenalco	104
Anexo C. Estudio de necesidades de Soto Norte	106
Anexo D. Modelo de encuesta	123
Anexo E. Portafolio de servicios	127
Anexo F. Equipos médicos de la unidad móvil	129
Anexo G. Cotizaciones	130
Anexo H. Mapa vial de Santander	139
Anexo I. Cronograma anual de rutas	140
Anexo J. Rutas diseñadas para la operación la unidad móvil	142
Anexo K. Lista de Chequeo	148
Anexo L. Planilla de inscripción a servicios	159
Anexo M. Manual de Procedimientos de la unidad móvil	150

RESUMEN

TÍTULO

ESTRUCTURACION Y PUESTA EN MARCHA DE UN MODELO DE UNIDAD MOVIL DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER.

AUTOR

NAVARRO CLARO, José Alejandro**

PALABRAS CLAVES

Unidad Móvil, Servicios Sociales, Caja de Compensación Familiar, Necesidades.

DESCRIPCIÓN

La Unidad Móvil de Servicios Sociales (UMSS) es una estrategia de proximidad, que busca llegar a zonas de difícil acceso promoviendo la equidad en la oferta de los servicios. El presente documento describe la estructuración y puesta en marcha de un modelo de UMSS en Comfenalco Santander, una de las Cajas de Compensación Familiar más representativas de Colombia. El trabajo se desarrolló en cuatro (4) etapas:

Etap 1. Diagnóstico externo e interno: Se realiza un estudio del entorno y un estudio de mercados a fin de identificar necesidades de la población objetivo y un diagnóstico interno para conocer la estructura organizacional, los servicios y la presencia institucional de Comfenalco en el departamento de Santander.

Etap 2. Estudio técnico, administrativo y financiero: Esta etapa abarca la selección de la zona geográfica para la implementación, el diseño del portafolio de servicios, la identificación de las características técnicas de la unidad móvil y el análisis financiero.

Etap 3. Implementación: Corresponde a la planeación y puesta en marcha del modelo de unidad móvil en Soto Norte, provincia seleccionada a través de una metodología para la toma de decisión.

Etap 4. Evaluación de resultados: En esta etapa se realiza la identificación de los beneficios y costos de la implementación en Soto Norte, a fin de aprovechar esta experiencia para replicar el modelo de unidad móvil con éxito en futuras ocasiones.

* Proyecto de grado desarrollado bajo la modalidad de práctica empresarial en gran empresa

** Facultad de Ingeniarías Físico-Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Ing. Guillermo Arenas.

SUMMARY

TITLE

STRUCTURE AND BEGINNING OF MOBILE UNIT MODEL OF SOCIAL SERVICES OF CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER.*

AUTHOR

NAVARRO CLARO, José Alejandro**

KEY WORDS

Mobile Unit, Social Services, Caja de Compensación Familiar, Necessities.

DESCRIPTION

The Mobile Unit of Social Services (MUSS) is a proximity strategy it looks to arrive at zones of difficult access promoting the equity in the offer of the services. The present document describes the structure and beginning of a model of MUSS in Comfenalco Santander, one of the Cajas de Compensación Familiar with more weight in Colombia. The work was developed in four (4) stages:

Stage 1. Internal and external Diagnostic: A study is made of the surroundings and a study of the market with means of identifying necessities of the objective population and an internal diagnostic to know the organizational structure, the services and the institutional presence of Comfenalco in the department of Santander.

Stage 2. Technical, administrative and financial studies: This stage holds the selection of the geographic zone to implement, the design of the portfolio of services, the identification of the technical characteristics of the mobile unit and the financial analysis.

Stage 3. Implementation: Corresponds to the planning and ignition of the model of the mobile unit in Soto Norte, selected province through a methodology to make the decision.

Stage 4. Evaluation of results: In this stage the identification of the benefits and costs of the implementation in Soto Norte is revised, with hopes of taking advantage of this experience to replicate the model of a mobile unit with success in future occasions.

* Project of degree developed under the modality of enterprise practice in great company

** Physical-Mechanical engineering's Faculty, Industrial and Enterprise Studies School. Ing. Guillermo Arenas S.

INTRODUCCION

El departamento de Santander corresponde al 2.67% del territorio nacional y está conformado por 87 municipios. Tiene una población de 2 millones de habitantes aproximadamente y es la cuarta economía en participación del PIB nacional, según el DANE 2003. Sin embargo, el porcentaje de personas en la situación de pobreza asciende al 48.99%, lo que insinúa una alta concentración de riqueza y de inequidad.¹

Según el Plan Nacional de Desarrollo, las Cajas de Compensación Familiar son agentes privados sin ánimo de lucro que deben asumir un compromiso importante en la consolidación del Sistema de Protección Social, al igual que las Organizaciones No Gubernamentales, el Sistema Cooperativo, entre otros.

Además, en el capítulo 3 plantea la promoción de la equidad a través de una estrategia que consiste en lograr que los colombianos tengan igualdad de oportunidades en el acceso y la calidad de un conjunto básico de servicios sociales, que en el futuro permitan que todos alcancen ingresos suficientes para llevar una vida digna.

La Unidad Móvil de Servicios Sociales es un proyecto estratégico institucional de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, a través del cual se proyecta contribuir al cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo y a la disminución de la inequidad en el departamento, pues uno de sus objetivos fundamentales es aumentar el número de usuarios y la cobertura geográfica de los servicios sociales a través del acercamiento de la oferta a los municipios donde los afiliados residen, para que de esta manera tengan mayor oportunidad de tener acceso a los mismos.

¹ SANTANDER. GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO. Plan de Desarrollo Departamental 2008 – 2011: Líneas Estratégicas e Integración con los Municipios. Bucaramanga, 2008. Diap. 9.

En Colombia existen varios casos exitosos en el uso de Unidades Móviles como estrategia de proximidad y expansión. Las Unidades Móviles de Atención Psicosocial (UMAS) surgieron como una iniciativa de algunas regionales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), entre ellas Antioquia, con el objetivo de generar acciones para el restablecimiento integral de las víctimas de la violencia, en este caso, con apoyo psicosocial. El CAI MÓVIL de la Policía Nacional ha tenido gran aceptación entre la ciudadanía por su contribución a la seguridad de los habitantes de los barrios considerados más peligrosos. Y las Aulas Itinerantes del SENA, las cuales se desplazan a municipios de difícil acceso con el ánimo de capacitar a sus habitantes y aumentar sus oportunidades laborales.

El proyecto contempla el uso de un vehículo que permita transportar el recurso técnico y humano de Comfenalco a los diferentes municipios aledaños a las cabeceras de provincia donde en la actualidad no hay presencia institucional para atender a la niñez, a la población afiliada y beneficiaria. La prestación de los servicios primarios de Salud, Educación y Recreación se realizará en las instalaciones de aliados estratégicos, tales como instituciones sociales, culturales o públicas; es importante aclarar que el vehículo será utilizado como medio de transporte y no como punto de servicio.

La realización de este proyecto se llevó a cabo dentro de una práctica empresarial y está comprendido principalmente por las siguientes etapas: el diagnóstico del entorno e interno; el estudio técnico, administrativo y financiero, el cual abarca la selección de la zona geográfica para la implementación, el diseño del portafolio de servicios, las características técnicas de la unidad móvil y el análisis financiero. La implementación y evaluación del modelo de unidad móvil en la zona geográfica seleccionada. Finalmente, se hace posible presentar conclusiones derivadas de los resultados del proyecto y recomendaciones a tener en cuenta para garantizar la sostenibilidad del Modelo, a fin de hacer de la Unidad Móvil de Servicios Sociales de Comfenalco Santander un caso exitoso a nivel nacional.

1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

1.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Comfenalco Santander ha identificado que la ubicación, las condiciones de vida y las necesidades sociales de los trabajadores afiliados y potenciales en las provincias han cambiado y los servicios que la Caja ofrece deben localizarse en forma fácil y accesible a ellos, según la Ley 21/82 y la Ley 789/02.

En repetidas ocasiones la Superintendencia del Subsidio Familiar, ha indicado a las Cajas la trascendencia de su papel en el “salto social” siendo líderes en Seguridad Social. El Plan Nacional de Desarrollo plantea también el fortalecimiento de los mecanismos redistribuidos del sistema de compensación familiar y la ampliación de las coberturas.

La visión de Comfenalco Santander contempla que será una entidad dinámica, proactiva y promotora del mejoramiento comunitario. Por tal razón requiere cubrir con sus servicios sociales la población afiliada, empresas, trabajadores afiliados y beneficiarios localizados en los diferentes municipios aledaños a las cabeceras principales de provincia.

Siguiendo los lineamientos de la Ley 21/82 y la Ley 789/02 acerca de ofrecer servicios asequibles y con localización geográfica cercana a los afiliados, es necesario aumentar el impacto de su presencia institucional e índices de cobertura en empresas, trabajadores y beneficiarios.

La no presencia institucional en algunas regiones es un riesgo de pérdida de mercado por desafiliación, retiro y cambio de Caja de Compensación Familiar, también es importante resaltar que este proyecto es una fuente para aprovechar oportunidades de afiliación de nuevas empresas.

Por lo anterior, Comfenalco Santander dentro de su Plan Estratégico 2006 – 2010 plantea dentro de sus objetivos estratégicos el desarrollo de nuevas Unidades de Servicios Sociales para cubrir las provincias y aumentar el número de usuarios en los servicios, con lo cual se busca dar solución al problema planteado anteriormente.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General. Estructurar y poner en marcha un modelo de Unidad Móvil de Servicios Sociales de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, para satisfacer necesidades de los afiliados residenciados en los municipios aledaños a las cabeceras principales de provincia.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Realizar un estudio de necesidades de los afiliados que habitan en las poblaciones aledañas a una cabecera de provincia seleccionada a través de una metodología para la toma de decisión.
- Evaluar el proyecto del montaje de una Unidad Móvil en cada una de las cabeceras de provincia.
- Diseñar y estructurar el portafolio de servicios de la Unidad Móvil.
- Diseñar un manual de operaciones y de procedimientos del Modelo de Unidad Móvil.
- Implementar el modelo en una cabecera de provincia con sede de Comfenalco.

- Evaluar los primeros resultados de la implementación con el fin de aprovechar esta experiencia de manera positiva en implementaciones futuras.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander es una corporación privada sin ánimo de lucro cuyo objeto es administrar el Sistema del Subsidio Familiar, promover los servicios de protección y seguridad social y contribuir al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de sus afiliados y usuarios directamente o mediante los programas en Educación, Salud, Capacitación, Recreación, Mercadeo y Turismo.

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

A propósito de la Reseña Histórica, el Manual de Gestión de Calidad de Comfenalco dice:

“Una década después de haber sido instaurado el Subsidio Familiar en nuestro país, el 3 de Noviembre de 1967 la Junta Directiva de la Federación Nacional de Comerciantes FENALCO, Seccional Santander, convocó a Asamblea General a los 84 miembros de este gremio con el propósito de realizar el acta de fundación de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander.

Comfenalco obtuvo su personería jurídica No. 0223 de la Gobernación de Santander, el 5 de diciembre del mismo año. Inició labores el 1º de Enero de 1968 en la Calle 35 No 18 - 20.

A nivel nacional las Cajas de Compensación Familiar pagaban sus subsidios mediante cuotas diferenciales de acuerdo al número de hijos y al valor del 4%, de tal manera que nadie era deficitario. Comfenalco Santander a diferencia de las otras Cajas no tuvo cuotas discriminatorias, pagó una cuota única de \$ 40 pesos por hijo beneficiario lo cual hizo que el subsidio en dinero fuera más digno.

Actualmente cuenta con los siguientes servicios: Crédito Social, Educación y Cultura, Mercadeo Social, Salud, Servicios Sociales, Subsidio y Aportes, Vivienda y Construcción”².

2.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

“En Comfenalco Santander el direccionamiento estratégico es liderado por la Alta Dirección y realizado con la participación del Equipo Directivo Estratégico. Tanto la misión como la visión de cada servicio están alineados con el direccionamiento estratégico de la caja para tener mayor claridad sobre la forma como cada servicio aporta al cumplimiento del mismo.

El Plan Estratégico se fundamenta en cinco perspectivas básicas: Financiera, Social, Clientes y Mercados, Productividad y Eficiencia y Desarrollo Humano y Aprendizaje Organizacional, éstas perspectivas se soportan en la Misión y los Valores de la Caja y buscan dar cumplimiento a la Visión de Comfenalco Santander mediante el cumplimiento de la Política de Calidad, y los objetivos de calidad. Dichos objetivos están incluidos en el Plan Estratégico de la Caja”³.

2.3 MISIÓN

“Administrar el sistema de subsidio familiar con equidad, para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios y contribuir al desarrollo de sus empresas; dentro de una filosofía de trabajo orientada a la excelencia en el servicio y con un equipo humano altamente comprometido con el logro de los objetivos institucionales.

² COMFENALCO SANTANDER. Manual de Gestión de Calidad. Bucaramanga, 2007. p. 3.

³ *Ibíd.*, p. 5.

Nos orientamos a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, mediante la prestación de servicios integrales de protección y seguridad social”.⁴

2.4 VISION

La visión de Comfenalco, elemento de gran importancia dentro del direccionamiento estratégico, dice:

“En COMFENALCO SANTANDER nos vemos como una organización de desarrollo social; líder, dinámica, proactiva y promotora del mejoramiento comunitario y calidad de vida de nuestros afiliados y sus familias; ofreciendo excelentes servicios, dentro de la filosofía de equidad que inspira el subsidio familiar.

Nos vemos como una organización integrada en torno a un grupo de negocios, con procesos eficientes y apoyados en una tecnología que permita una oportuna y confiable toma de decisiones.

Nos vemos como una organización con una cultura corporativa sólida, soportada en un talento humano altamente motivado, capacitado y comprometido alrededor de una visión compartida en la cual el afiliado es el centro de nuestra razón de ser”⁵.

2.5 VALORES CORPORATIVOS

Los Valores que enmarcan la cultura organizacional de Comfenalco, los cuales son fomentados a través de programas para los colaboradores son:

⁴ *Ibíd.*

⁵ *Ibíd.*, p. 6.

- Calidad humana
- Pertenencia y compromiso
- Esfuerzo conjunto
- Honestidad
- Lealtad
- Comprensión y respeto
- Responsabilidad y Eficiencia
- Discreción⁶.

⁶ *Ibíd.*, p. 5.

3. DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO Y DIAGNÓSTICO INTERNO

3.1 DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE LA POBLACIÓN

A continuación se presenta el marco de realidad, construido a partir de la información obtenida en los talleres realizados en el departamento de Santander durante el mes de octubre de 2006 en el marco del diagnóstico del departamento de Santander.

3.1.1 Generalidades del departamento de Santander. Algunos indicadores generales del departamento aparecen en el siguiente cuadro:

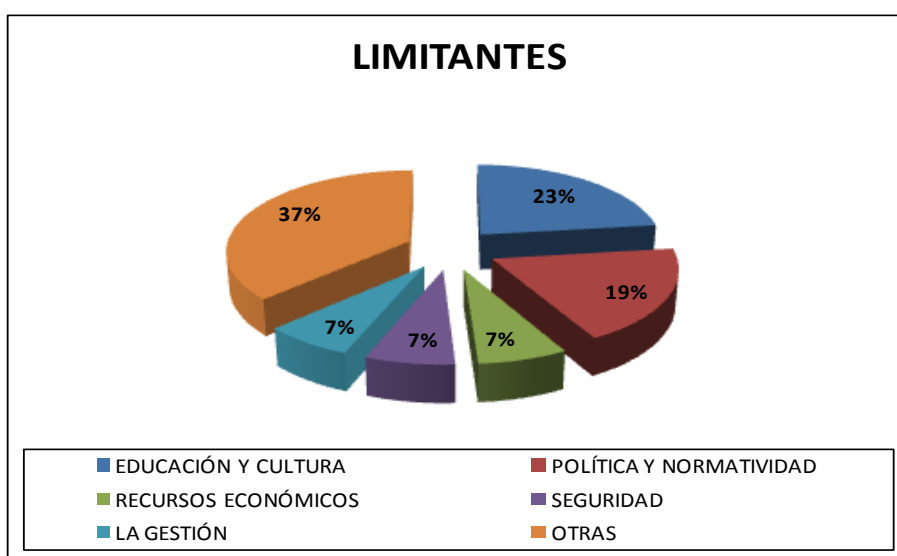
Cuadro 1. Generalidades del departamento de Santander

INDICADORES GENERALES	SANTANDER	%
EXTENSION	30.537 Km ²	2,67% de Colombia
POBLACION	1.957.789 Habitantes	4,56% de Colombia
	73% Urbana	23% Rural
	50.9% Mujeres	49.1% Hombres
	3,24% Afros y Rom	
DIVISION POLITICO ADMINISTRATIVA	87 Municipios y 8 Núcleos de Desarrollo Provincial	

Fuente: Gobernación de Santander

3.1.2 Limitantes del desarrollo del departamento de Santander. Según la Cámara de Comercio de Bucaramanga, los limitantes que perciben los actores para el desarrollo del departamento son: “la educación y cultura con un 23%, la política y normatividad con un 19%, temas que limitan el buen desarrollo de la región, esto ligado a la falta de recursos económicos 7%, la seguridad 7%, la gestión 7%, entre otros, los cuales hacen que los actores de los diferentes sectores desaprovechen las potencialidades de la región”⁷.

Gráfica 1. Limitantes del desarrollo del departamento de Santander



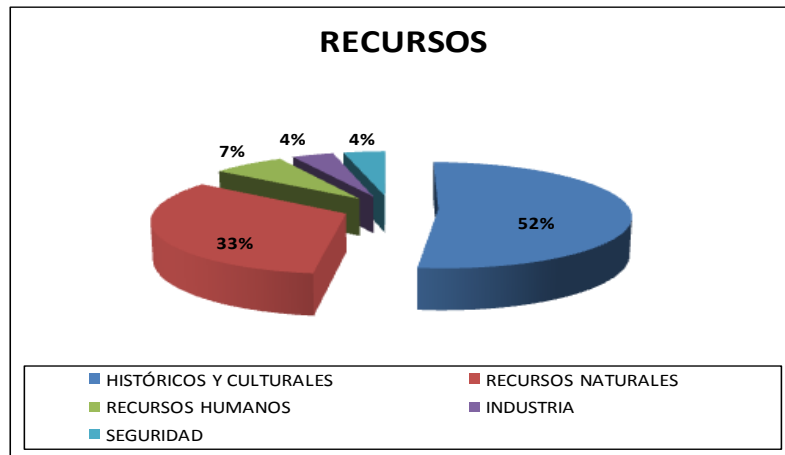
Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

3.1.3 Recursos del departamento de Santander. En cuanto a los recursos que sienten que tienen los santandereanos, se destacan: “los históricos y culturales, con una participación del 52%. Le sigue el tema de recursos naturales con una participación del 33%, pues se destaca el medio ambiente y los recursos naturales. Y finalmente, un 7% se relaciona con los recursos humanos, representado en la calidez y hospitalidad de los santandereanos”⁸.

⁷ CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA. Planes Sectoriales. Bucaramanga, Diciembre de 2006.

⁸ Ibíd.

Gráfica 2. Recursos del departamento de Santander



Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

3.1.4 Debilidades Del Departamento. A continuación se enuncian algunas de las debilidades que el departamento de Santander presenta referente al tema de Competitividad:

- a) Baja inserción internacional de la economía.
- b) Bajos niveles de inglés.
- c) Estrategias de internacionalización bastante pobres.
 - Estrategias caracterizadas por efectividad operacional.
 - Bajos niveles de inversión extranjera – empresas de menor tamaño.
- d) Deficiencias en la infraestructura.
 - Presencia de clusters pero en su mayoría poco profundos.
 - Bajos niveles de trabajo asociativo.
- e) Problemas de acceso al recurso financiero: colocaciones y capital de riesgo.
- f) Bajos niveles de innovación.
- g) Corrupción – Contrabando.
- h) Informalidad.
 - Inefectiva cooperación Sector público – Sector privado – academia.
 - Sector público.
 - Medio Ambiente.
 - Mercadeo Región⁹.

⁹ CÁMARA DE COMERCIO. Iniciativa de Competitividad de Santander. Bucaramanga, Enero de 2007.

3.1.5 Núcleos de Desarrollo Provincial. Con el Decreto 00304 de Diciembre de 2005 de la Gobernación de Santander se modificaron los límites geográficos de las provincias existentes al redistribuirse los municipios que las conformaban, y se dio lugar a la conformación de ocho (8) Núcleos de Desarrollo Provincial, “constituidos por una agrupación de municipios para efectos de planificación y promoción del desarrollo, que son subregiones con características propias integradas por unos componentes geográficos, culturales, económicos, sociales y ambientales, que han conformado una identidad regional”¹⁰.

Como consecuencia de lo anterior, surgieron los Núcleos de Desarrollo Provincial Metropolitano y Soto Norte luego de la partición de la antigua Provincia de Soto; y surgió el Núcleo de Desarrollo Provincial Carare – Opón, cuyos municipios hacían parte de las anteriores Provincias de Vélez y Comunera. (Ver Figura 1).

Para conocer aspectos generales y socio – económicos de los municipios aledaños a las cabeceras de provincia a los cuales está dirigido el presente proyecto, es necesario conocer inicialmente dichos aspectos a nivel de los Núcleos de Desarrollo Provincial. (Ver Anexo A).

A continuación aparecen algunos indicadores generales de cada núcleo de desarrollo provincial y la proyección económica para cada uno de ellos. Dicha información es de gran utilidad para la toma de decisiones.

Cuadro 2. Generalidades de los Núcleos de Desarrollo Provincial

INDICADORES GENERALES	NÚCLEOS DE DESARROLLO PROVINCIAL							
	GUANENTÁ	GARCÍA ROVIRA	COMUNERO	MARES	METROPOLITANO	VELEZ	CARARE - OPON	SOTO NORTE
EXTENSIÓN (Km2)	3.842	2.256	3.338	6.947	3.545	4.026	4.918	1.665
POBLACIÓN (Hab)	157.449	97.645	94.807	318.307	1.147.885	169.130	62.866	38.560
NÚMERO DE MUNICIPIOS	18	12	15	7	8	16	4	7

Fuente: Gobernación de Santander

¹⁰ SANTANDER. GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO. Decreto 00304. Bucaramanga, 2005.

Figura 1. Mapa de los Núcleos de Desarrollo Provincial



Fuente: Gobernación de Santander

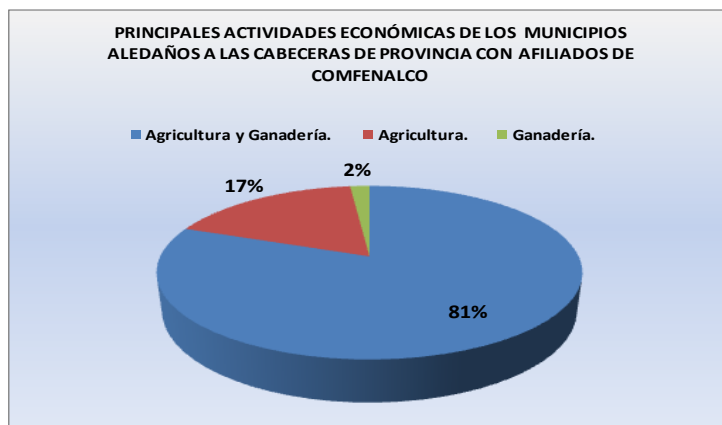
Cuadro 3. Proyección económica de los Núcleos de Desarrollo Provincial

NÚCLEO DE DESARROLLO PROVINCIAL	PROYECCIÓN ECONÓMICA
GUANENTÁ	El turismo de aventura, el ecoturismo y el agroturismo, son las actividades económicas de mayor proyección. San Gil se perfila como polo de desarrollo agroecoturístico y centro prestador de servicios.
GARCÍA ROVIRA	Su vocación es mayoritariamente rural en donde predomina la economía campesina basada en la producción agropecuaria tradicional y se destaca la ganadería de doble propósito.
COMUNERO	Gran potencial hídrico del departamento. Tiene un potencial de oportunidades para el turismo histórico y cultural, y actividades de tipo agropecuario. Socorro es un centro de actividad comercial, financiera y de servicios.
MARES	Despensa agroforestal y ganadera. Centro prestador de servicios, puerto multimodal y punto estratégico articulador transversal y longitudinalmente del flujo de bienes, servicios y pasajeros de Colombia, Venezuela y el Caribe. Además, cuenta con la refinera más importante del país; con gran potencial en la producción de aceite de palma, caucho, pesca, agricultura comercial intensiva y el Ecoturismo.
METROPOLITANO	Centro prestador de servicios especializados del nororienté colombiano en salud y educación, ciudadela deportiva, administrativa, financiera, tecnológica, histórica y cultural, con excelente cobertura de servicios públicos domiciliarios, concentra el 55 % de la población y la mayor parte de las actividades industrial y manufacturera del departamento, en la zona rural sus suelos son aptos para los sistemas de producción silvopastoril, forestal y de protección.
VELEZ	Predominan los suelos aptos para los sistemas de producción silvopastoril, agroforestal y de protección como núcleo generador de agua, que le dan la vocación agropecuaria y ecoturística. Los cultivos de caña y guayaba, la agroindustria de la panela y el bocadillo y la comercialización de estos, así como la ganadería han sido actividades económicas tradicionales en la subregión, con la construcción de la Planta de Alcohol Carburante tiene gran potencial para la producción de alcohol carburante a partir de la caña.
CARARE - OPON	Posee uno de los últimos relictos de Selva Húmeda Tropical. La Economía es mayoritariamente rural que gira en torno a la producción y comercialización agropecuaria, agroforestal y forestal; cuenta con un hato ganadero mayormente extensivo; se cuenta con plantaciones de caucho, reforestación comercial y explotación del carbón.
SOTO NORTE	La consolidación del Circuito Eco turístico del Oro, la Pavimentación de la Vía Bucaramanga – Matanza - Surata – California - Vetas – Berlín, le permitiría a este territorio, integrarse a la dinámica económica del los corredores Turístico y transversal de negocios internacionales con Venezuela y el Caribe. Tiene un alto potencial para su desarrollo, partiendo de su dotación de recursos naturales, su posición estratégica, la laboriosidad de sus gentes y sus actividades económicas compatibles con el medio ambiente.

Fuente: Gobernación de Santander

3.1.6 Principales actividades económicas en municipios aledaños a las cabeceras de provincia. Las principales actividades económicas de los municipios de Santander donde hay presencia de afiliados de la Caja de Compensación familiar Comfenalco Santander aparecen con mayor claridad en la siguiente gráfica:

Gráfica 3. Principales actividades económicas de los municipios aledaños a las cabeceras de provincia con afiliados de Comfenalco



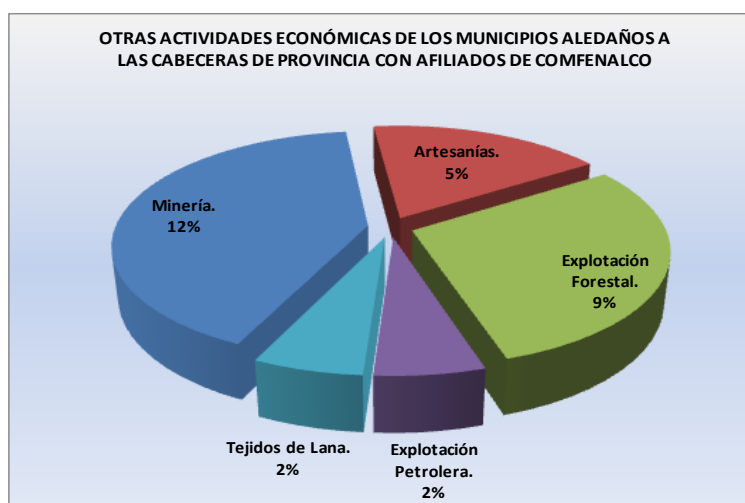
Fuente: Autor (Datos de los Planes de Desarrollo de los municipios y Atlas de Santander)

Como podemos observar, la agricultura es la actividad económica más representativa de los municipios con una participación del 98% y le sigue la ganadería con el 83%. Es importante aclarar que el 81% de los municipios tienen como actividades económicas la Agricultura y la Ganadería simultáneamente.

Además de las anteriores actividades económicas, existen otras que se encuentran presentes en el 30% de los municipios aledaños a las cabeceras de provincia, las cuales son importantes para sus economías. (Ver Gráfica 4).

Según la gráfica, la Minería está presente en el 12% de dichos municipios seguida de la Explotación Forestal y las artesanías con el 9% y el 5% respectivamente. Finalmente aparecen los Tejidos de Lana y la Explotación Petrolera con el 2% en ambos casos.

Gráfica 4. Otras actividades económicas de los municipios aledaños a las cabeceras de provincia donde hay afiliados de Comfenalco.



Fuente: Autor (Datos de los Planes de Desarrollo de los municipios y Atlas de Santander)

Esta situación indica que las economías de los municipios son incipientes en el sector industrial y que la gran mayoría de actividades se han desarrollado entorno a la economía existente. Por esta razón se hace necesario adelantar acciones para incentivar las actividades productivas y de transformación industrial en dichos municipios, las cuales solo se ven presentes en algunas cabeceras de provincia.

3.2 DIAGNÓSTICO INTERNO EN COMFENALCO SANTANDER

3.2.1 Estructura organizacional de Comfenalco Santander. La Asamblea General de Afiliados es la autoridad suprema de la Caja y sus decisiones son obligatorias en cumplimiento de las funciones que le señalan la Ley y los Estatutos.

Esta asamblea está conformada por la reunión de los afiliados hábiles, personas naturales o jurídicas, representados por si mismos, por sus apoderados, o por sus Representantes Legales debidamente acreditados, conforme lo señala la Ley.

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, está dirigida y administrada por los siguientes órganos: Asamblea General de Afiliados, Consejo Directivo y el Director Administrativo.

De esta forma la Caja se encuentra organizada por subdirecciones que dependen del Director Administrativo y cada una de las subdirecciones se divide en departamentos. (Ver Anexo B).

En la actualidad "Comfenalco Santander cuenta con alrededor de 320 empleados directos y aproximadamente 600 indirectos que trabajan en la prestación de servicios y en la administración, repartidos en las diferentes sedes de la Caja"¹¹.

3.2.2 Portafolio de servicios de Comfenalco Santander

- **Subsidio.** Es una prestación social pagadera a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, aliviando las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad. Existen tres tipos de subsidios que son:

¹¹ COMFENALCO SANTANDER. Manual de Gestión de Calidad. Bucaramanga, 2007. p. 4.

- **Subsidio en Dinero:** Es la cuota monetaria que Comfenalco Santander otorga mensualmente al trabajador afiliado que no devengue más de 4 s.m.l.v., por cada una de las personas a cargo.

- **Subsidio en especie:** Es solo para los trabajadores que no devenguen más de 4 s.m.l.v. y está representado en: auxilios becas de estudio, descuento del 5% permanente en Mercadeo y Droguerías, y los subsidios en servicios de Capacitación, Turismo, Recreación, Recreación y Vivienda.

- **Subsidio en servicios:** Es el que Comfenalco reconoce a través de los programas sociales que organiza el trabajador, su cónyuge o compañera permanente y personas a cargo. Estos servicios se prestan en las áreas de: Salud, Recreación, Turismo, Mercadeo, Educación, Capacitación¹².

- **Crédito Social.** El cual puede ser destinado para Educación, Recreación y Turismo, Vivienda, Famiempresas o para Libre Inversión.

- **Salud.** El objetivo fundamental de esta área es la prestación de los servicios de medicina, odontología, especialistas y apoyo diagnóstico, en forma oportuna y económica, a todos los afiliados a Comfenalco Santander.
 - EPS
 - IPS: Clínica Comfenalco, Unidad Medico-Odontológica.

- **Recreación y Turismo.** El objetivo es brindar esparcimiento, descanso físico y mental, a fin de mejorar la calidad de vida del afiliado y toda su familia. Por ello se ofrece diversos programas de recreación dirigida, Turismo social, Centros Recreacionales, Centros Vacacionales, y así mismo, actividades deportivas y celebraciones especiales.

¹² Extraído de la Página Web <http://www.comfenalcosantander.com.co>

- **Mercadeo Social.** La finalidad de esta área es mantener en la comunidad precios económicos en los artículos de la canasta familiar. Además, da un descuento del 5% a sus afiliados.
- **Capacitación.** El objetivo fundamental es facilitar un mejor desempeño laboral y/o ampliar las oportunidades de trabajo de los beneficiarios y sus familias, a través del desarrollo y fortalecimiento de sus aptitudes y destrezas manuales y artísticas.
- **Educación.** Busca brindar la oportunidad a los hijos de los afiliados de lograr su propio desarrollo, en el campo personal e intelectual. Para lo cual cuenta con tres Gimnasios Pedagógicos y el Instituto de Educación IEC, que ofrece programas de manejo y aplicación de computadores, Secretariado General y Ejecutivo, Administración de pequeños negocios, Ventas y Relaciones públicas.
- **Vivienda y Construcción.** El objetivo fundamental es asesorar a los afiliados durante todo el proceso de asignación del subsidio de vivienda y de otras modalidades que le permitan la adquisición o mejoramiento de la misma, dentro de los parámetros establecidos por la Ley.

3.2.3 Sedes. La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander tiene su sede principal en la Avenida González Valencia N° 52-69, en la ciudad de Bucaramanga y cuenta con las siguientes sedes para la prestación de sus servicios: Unidad Medico Odontológica UMO, Clínica Comfenalco, Instituto de Educación Comfenalco IEC, Tres Jardines Infantiles, Mercomfenalcos y Droguerías, y Sede Recreacional y Vacacional.

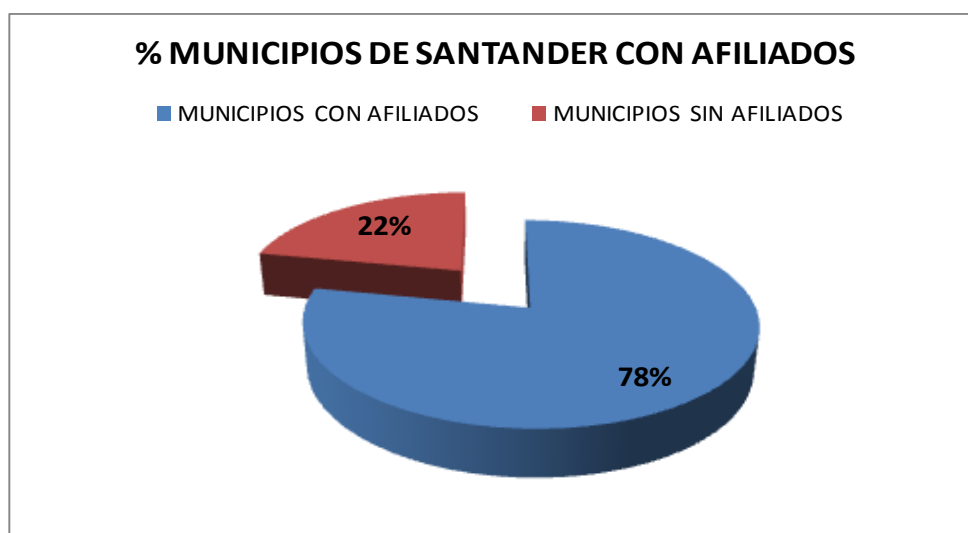
En el departamento de Santander cuenta con Unidades Integrales de Servicios Sociales en los municipios de Barbosa, Floridablanca, Girón, Málaga, Piedecuesta, San Vicente, Socorro, Vélez, Zapatota, Barranca y San Gil donde además se encuentra la Sede Recreacional y Vacacional Mesón del Cuchicute.

3.2.4 Presencia de Comfenalco en el departamento de Santander. El número de municipios aledaños a las cabeceras de provincia donde hay trabajadores afiliados a Comfenalco asciende a cincuenta y siete (Según datos estadísticos de Planeación y Proyectos a Junio de 2007). A dichos municipios es a los cuales la Unidad Móvil de Servicios Sociales pretende desplazarse para ofrecer sus servicios, ya que el número de empresas afiliadas en dichas poblaciones asciende a 258 y el número de trabajadores afiliados a 2209.(Datos a junio de 2007).

El departamento de Santander está constituido por 87 municipios y en el 78% de ellos hay empresas y trabajadores afiliados a la Caja de Compensación Familiar. El 22% restante representa todo un mercado potencial para Comfenalco Santander.

Además, del 78% de municipios con afiliados, tan solo el 16% poseen Unidades Integrales de Servicios Sociales (UISS) para atender a sus trabajadores, por lo cual el 84% restante no están accediendo a los servicios de la Caja de una manera equitativa, tal y como la legislación lo demanda. (Ver Gráfica 6)

Gráfica 5. Porcentaje de municipios de Santander con Afiliados



Fuente: Autor (Datos actualizados a junio de 2007)

Gráfica 6. Porcentaje de municipios con afiliados que poseen UISS

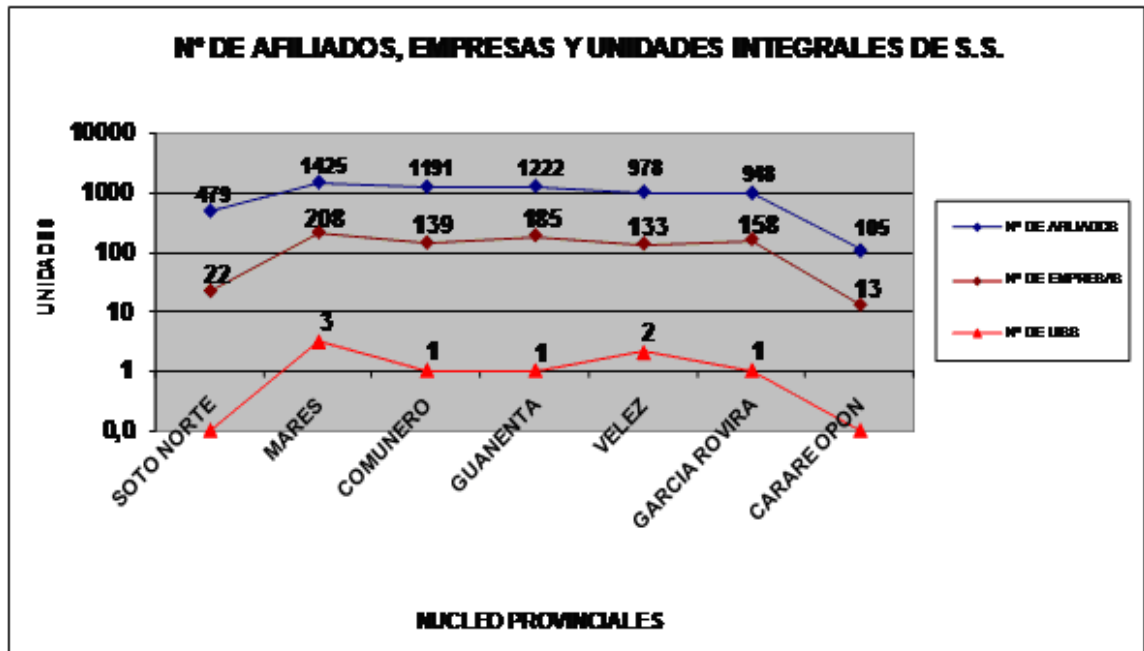


Fuente: Autor (Datos actualizados a junio de 2007)

En la actualidad, Comfenalco Santander tiene once Unidades Integrales de Servicios Sociales (UISS) en seis de los ocho Núcleos de Desarrollo Provincial ubicadas en los municipios de: Floridablanca, Girón, Piedecuesta, San Gil, Socorro, Barbosa, Vélez, Málaga, Barrancabermeja, San Vicente de Chucurí y Zapatoca (Ver Figura 2).

Los dos Núcleos de Desarrollo Provincial restantes, que corresponden a Soto Norte y Carare-Opón, en el momento no tienen UISS que atiendan a las empresas y trabajadores afiliados que residen en dichas regiones. Esta situación se ilustra mejor en la gráfica 8, en la cual el Núcleo Provincial Metropolitano fue excluido de la misma debido a las diferencias notorias en el número de empresas y trabajadores afiliados respecto a los demás Núcleos Provinciales.

Gráfica 7. Número de Afiliados, Empresas y UISS.

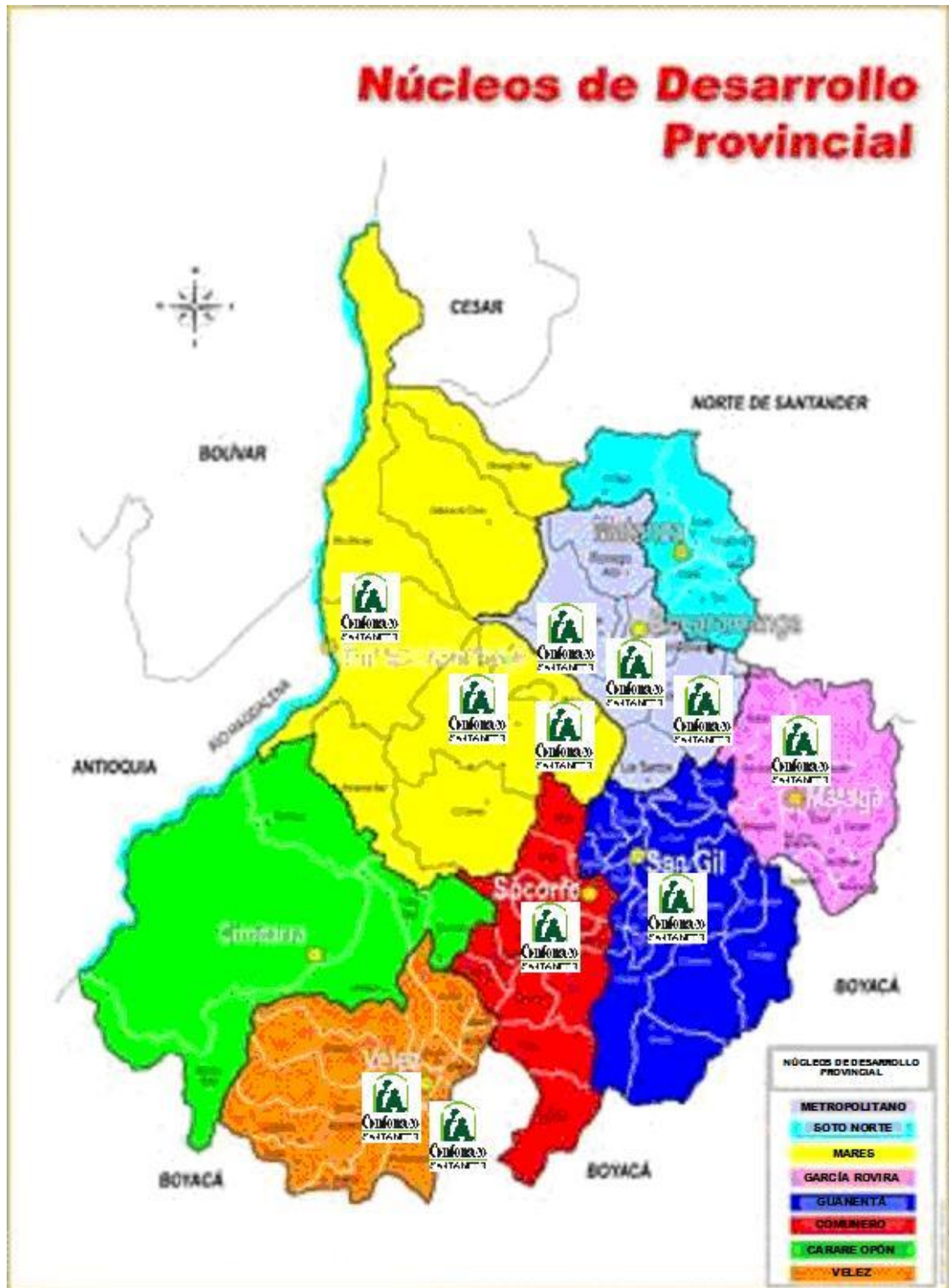


Fuente: Autor (Datos actualizados a Junio de 2007)

Según la gráfica, podemos observar que mientras las UISS de los Núcleos de Desarrollo Provincial Mares, Comunero, Guanentá, Vélez y García Rovira atienden en promedio a 475, 1191, 1222, 489 y 948 trabajadores afiliados respectivamente, los Núcleos Provinciales de Soto Norte y Carare – Opón, a pesar que la suma de sus afiliados asciende a 584, ninguno de ellos tiene una UISS para atender dichos trabajadores. Además, Soto Norte tiene aproximadamente el mismo número de afiliados que los que atiende en promedio una UISS de la provincia de Mares.

Por todo lo anterior, Soto Norte se convierte en el Núcleo de Desarrollo Provincial con mayor necesidad de presencia institucional de la Caja de Compensación Familiar y es uno de los Núcleos Provinciales con mayor proyección económica para los próximos años por la exploración y explotación minera que se viene desarrollando en el municipio de California, donde se encuentran el mayor número de trabajadores afiliados de la región.

Figura 2. Mapa de los Núcleos de Desarrollo Provincial con UISS.



Fuente: Departamento Comunicación y Diseño – Comfenalco Santander

4. SELECCION DE LA ZONA GEOGRÁFICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN

4.1 METODOLOGÍA PARA LA TOMA DE DECISIÓN

Para la selección de la zona geográfica se diseñó una matriz de decisión con el fin de escoger el núcleo de desarrollo provincial en el cual la implementación del proyecto tuviera el impacto más alto.

Primeramente, en reunión con la Jefe de Mercadeo Corporativo y la Coordinadora General de Provincias se seleccionaron y definieron los factores de la matriz, a los cuales se les asignó una ponderación teniendo en cuenta los objetivos misionales del proyecto. Posteriormente, se realizó la uniformidad de las escalas de los factores para que solo tomaran valores en una escala base de 10 puntos. Finalmente se llegó a una matriz final de la cual se escogió la provincia o núcleo provincial con mayor puntaje para la implementación.

El núcleo Metropolitano fue excluido de la matriz de decisión, porque el impacto de implementar el proyecto en dicho núcleo provincial no es tan alto como en los que presentan deficiente presencia institucional y mayores porcentajes de personas con necesidades básicas insatisfechas (NBI)

4.2 DEFINICIÓN DE LOS FACTORES

Para la construcción de la matriz de decisión se seleccionaron 6 factores los cuales se definen a continuación:

4.2.1 Presencia institucional actual. Hace referencia a la existencia de oficinas o UISS de la Caja en cada provincia, en las cuales atienden y ofrecen los servicios a las empresas y trabajadores afiliados. El número de UISS entre provincias puede variar entre 0 y 3, que es en la actualidad el máximo número

de UISS en una provincia (Mares). A este factor se le asignó un peso porcentual del 30% debido su alta relación con el problema al cual el proyecto busca dar solución.

4.2.2 Número de afiliados. Corresponde al número de trabajadores afiliados por núcleo de desarrollo provincial. Se le asignó un peso porcentual del 15%.

4.2.3 Proyección económica. Hace referencia al crecimiento económico estimado para los próximos años para cada uno de los núcleos de desarrollo provincial según el decreto 304 de 2005 de la Gobernación de Santander, los planes de desarrollo de los municipios, el plan de competitividad y planes estratégicos de regiones de Santander. La escala definida para calificar la proyección económica de cada provincia es así:

- ALTA: Alta proyección económica. Además de la agricultura, ganadería, minería y agroecoturismo, existe presencia de industrias y multinacionales.

- MEDIA: Moderada proyección económica. Además de la agricultura y la ganadería, se adelantan actividades de desarrollo en sectores como el turismo, la minería y la prestación de servicios.

- BAJA: Leve proyección económica. La agricultura y la ganadería son las actividades económicas más representativas y no se reflejan en los documentos consultados, iniciativas para desarrollo en nuevos sectores ni presencia de industrias internacionales.

También se le asignó un peso porcentual del 10%.

4.2.4 Porcentaje de personas con NBI. Identificar cuáles son las Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) de la población de determinada región, constituye una herramienta fundamental para la toma de decisiones,

pues permite identificar carencias críticas y determinar la pobreza. Este factor representa el nivel de insatisfacción de las Necesidades Básicas de los habitantes de cada provincia, con base en DANE: 2005 y es de gran interés debido a que el impacto de la implementación del proyecto es directamente proporcional al porcentaje de personas con NBI, por lo cual se le asignó un peso porcentual de 20%.

4.2.5 Aportes. Corresponde a la sumatoria de los aportes, el 4% de la nómina, de todas las empresas afiliadas a la Caja de Compensación Familiar de los municipios aledaños a las cabeceras de cada provincia. (Para este caso se tomaron los aportes acumulados a junio de 2007)

4.2.6 Estado de las vías. Hace referencia al estado de las carreteras que conectan los diferentes municipios de un núcleo provincial, lo cual indica el grado de dificultad para acceder a determinada zona geográfica. La escala definida para calificar el Estado de las vías puede ser:

- **BUEN ESTADO:** Todas las carreteras que comunican a los municipios del núcleo de desarrollo provincial están pavimentadas y en buenas condiciones de señalización.
- **REGULAR ESTADO:** Las carreteras que comunican a los municipios del núcleo de desarrollo provincial tienen segmentos pavimentados y no pavimentados.
- **MAL ESTADO:** Las carreteras que comunican a los municipios del núcleo de desarrollo provincial no están pavimentadas. Por lo general, son de tierra.

4.3 MATRIZ DE DECISIÓN INICIAL

A continuación aparece la matriz de decisión inicial diligenciada teniendo en cuenta los factores definidos anteriormente y sus respectivas escalas de valoración:

Cuadro 4. Matriz de decisión inicial (Diferentes Escalas de Valoración)

FACTOR	PESO (%)	ALTERNATIVAS						
		SOTO NORTE	COMUNERO	GUANENTÁ	VELEZ	CARARE-OPON	MARES	GARCIA ROVIRA
PRESENCIA INSTITUCIONAL	30	0	1	1	2	0	3	1
NÚMERO DE AFILIADOS*	15	479	1191	1222	978	105	1425	948
PROYECCIÓN ECONÓMICA	10	ALTA	MEDIA	ALTA	ALTA	MEDIA	ALTA	MEDIA
% PERSONAS CON NBI **	20	13,8	32,9	29,4	40,2	36,6	28,4	41,4
APORTES* (Miles de pesos)	15	40.436	114.640	53.125	27.050	23.496	23.176	83.775
ESTADO DE LAS VÍAS	10	MAL ESTADO	REGULAR ESTADO	REGULAR ESTADO	REGULAR ESTADO	REGULAR ESTADO	REGULAR ESTADO	MAL ESTADO

*Datos actualizados a Junio de 2007

**ORDHS UIS Con base en DANE: 2005

4.4 UNIFORMIDAD DE LAS ESCALAS DE VALORACIÓN

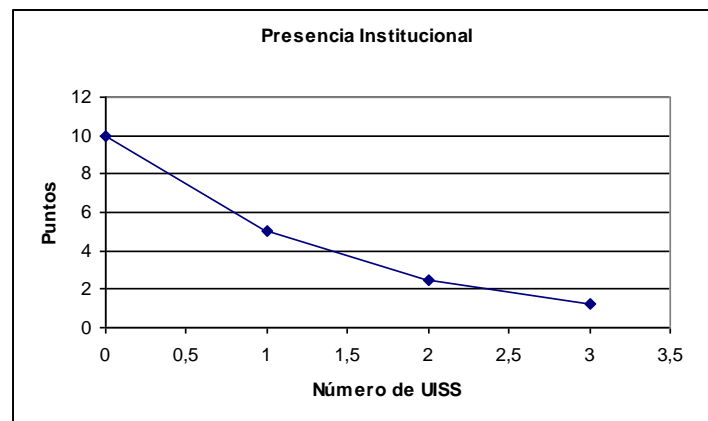
Como los datos consignados en la matriz se encuentran en diferentes escalas de valoración, se hizo necesario realizar una uniformidad de escalas a fin de que los resultados facilitaran la elección. A continuación se explica cómo se ajustaron las escalas para que tomaran valores solo hasta 10 puntos.

4.4.1 Presencia Institucional. La escala propuesta para este factor tiene el comportamiento de una progresión geométrica descendente y pretende darle mayor peso o puntaje a la provincia con menor presencia institucional, tal y como aparece a continuación:

<u>Número de UISS</u>	<u>Puntos</u>
Cero (0)	10
Uno (1)	5
Dos (2)	2,5
Tres (3)	1,3

La razón del uso de una progresión geométrica descendente es porque el impacto del proyecto no es el mismo en una provincia donde hay al menos una UISS a donde no hay ninguna, o donde hay dos UISS a donde hay tan solo una y así sucesivamente, es decir, el comportamiento de la escala no puede ser lineal, lo cual se ilustra mejor en la siguiente gráfica.

Gráfica 8. Comportamiento de la Escala de Presencia Institucional



Fuente: Autor

4.4.2 Número de Afiliados. Se procedió a dividir todos los datos por el valor más alto del factor, el cual correspondió al número de afiliados de la provincia de Mares (1425), y a multiplicarlos por 10 para que solo tomaran valores entre 0 y 10. Por ejemplo, para el caso de Soto Norte los puntos obtenidos fueron:

$$\text{Soto Norte} = (479/1425) * 10$$

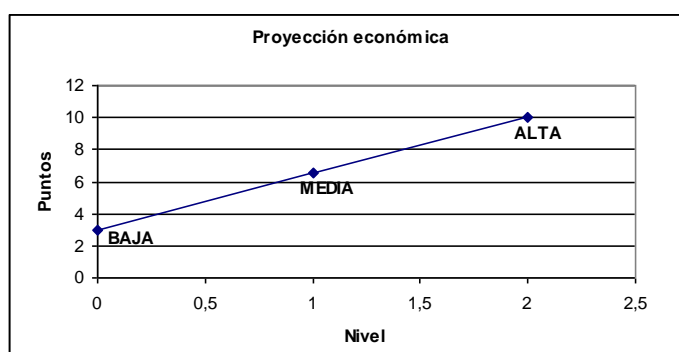
$$\text{Soto Norte} = 3,4$$

4.4.3 Proyección económica. La escala cualitativa inicial se convirtió a valores numéricos al asignar la mayor calificación (10) a la alternativa con proyección económica ALTA, la menor calificación (3) a la alternativa con proyección económica BAJA y una calificación intermedia (6,5) para la alternativa con proyección económica MEDIA, tal y como se observa a continuación:

<u>Proyección económica</u>	<u>Puntos</u>
ALTA	10
MEDIA	6,5
BAJA	3

El comportamiento de esta escala, que tiene la tendencia de una línea recta ascendente, se ilustra mejor en la siguiente gráfica:

Gráfica 9. Comportamiento de la Escala de Proyección Económica



Fuente: Autor

4.4.4 Porcentaje de personas con NBI. Teniendo en cuenta que este factor toma valores porcentuales para cada provincia, se dividieron dichos valor entre 10 para ajustar su escala de valoración.

4.4.5 Aportes. Se procedió de igual manera que con el Número de Afiliados. Se dividieron todos los datos por el valor más alto y se multiplicaron por 10. Por ejemplo, para el caso de Mares los puntos obtenidos fueron:

$$\text{Mares} = (\$ 23.176 / \$ 114.640) * 10$$

$$\text{Mares} = 2$$

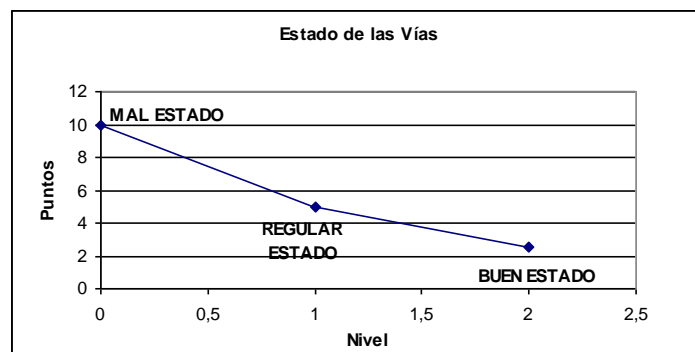
4.4.6 Estado de las vías. La escala propuesta para este factor, al igual que la de Presencia Institucional, tiene el comportamiento de una progresión geométrica descendente y pretende darle mayor peso o puntaje a la provincia

con las vías de acceso en peor estado, como es el caso de Soto Norte y García Rovira, ya que para el proyecto tiene mayor impacto “el llegar a donde otros no llegan” debido a la deficitaria infraestructura vial.

<u>Estado de las Vías</u>	<u>Puntos</u>
Mal estado	10
Regular estado	5
Buen estado	2,5

La siguiente gráfica muestra el comportamiento de la escala de Estado de las Vías:

Gráfica 10. Comportamiento de la Escala de Estado de las Vías



Fuente: Autor

4.5 MATRIZ DE DECISIÓN DEFINITIVA

Luego de realizar el anterior procedimiento con las escalas de valoración, se obtuvieron las siguientes matrices de decisión:

Cuadro 5. Matriz de decisión intermedia (Escala de Valoración Uniformes)

FACTOR	PESO (%)	ALTERNATIVAS						
		SOTO NORTE	COMUNERO	GUANENTÁ	VELEZ	CARARE-OPON	MARES	GARCIA ROVIRA
PRESENCIA INSTITUCIONAL	30	10,0	5,0	5,0	2,5	10,0	1,3	5,0
NÚMERO DE AFILIADOS	15	3,4	8,4	8,6	6,9	0,7	10,0	6,7
PROYECCIÓN ECONÓMICA	10	10,0	6,5	10,0	10,0	6,5	10,0	6,5
% PERSONAS CON NBI	20	1,4	3,3	2,9	4,0	3,7	2,8	4,1
APORTES (Miles de pesos)	15	3,5	10,0	4,6	2,4	2,0	2,0	7,3
ESTADO DE LAS VÍAS	10	10	5	5	5	5	5	10

Y finalmente se obtuvo la matriz de decisión definitiva, la cual aparece a continuación:

Cuadro 6. Matriz de Decisión definitiva.

FACTOR	ALTERNATIVAS						
	SOTO NORTE	COMUNERO	GUANENTÁ	VELEZ	CARARE-OPON	MARES	GARCIA ROVIRA
PRESENCIA INSTITUCIONAL	3,0	1,5	1,5	0,8	3,0	0,4	1,5
NÚMERO DE AFILIADOS	0,5	1,3	1,3	1,0	0,1	1,5	1,0
PROYECCIÓN ECONÓMICA	1,0	0,7	1,0	1,0	0,7	1,0	0,7
% PERSONAS CON NBI	0,3	0,7	0,6	0,8	0,7	0,6	0,8
APORTES (Miles de pesos)	0,5	1,5	0,7	0,4	0,3	0,3	1,1
ESTADO DE LAS VÍAS	1,0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	1,0
TOTAL	6,3	6,1	5,6	4,4	5,3	4,2	6,1

Como se puede observar, el núcleo de desarrollo provincial con mayor puntaje corresponde a Soto Norte con 6,3 puntos, y muy cercanos a este se encuentran empatados el núcleo Comunero y García Rovira con 6,1 puntos. A pesar de que el núcleo Comunero tenga el doble de afiliados que Soto Norte y García Rovira juntos, tiene la ventaja que posee una Unidad Integral de Servicios Sociales (UISS) para atender en un radio de acción a dichos afiliados, mientras que Soto Norte y García Rovira no poseen ninguna UISS. Por lo anterior, se toma la decisión de implementar inicialmente la Unidad Móvil de Servicios Sociales en el Núcleo de Desarrollo Provincial Soto Norte y posteriormente en García Rovira. Luego se realizarán implementaciones en las demás provincias teniendo en cuenta las consideraciones de la Alta Gerencia.

5. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE UNIDAD MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES A IMPLEMENTARSE EN SOTO NORTE

5.1 DEFINICIÓN DE LA UNIDAD MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES

La Unidad Móvil de Servicios Sociales es el nombre dado por la Alta Gerencia de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander a uno de sus proyectos estratégicos. No es un vehículo en el cual se prestan servicios, es una herramienta para ejecutar una estrategia de proximidad de Comfenalco Santander para realizar presencia y acercar servicios a afiliados y beneficiarios que habitan en zonas de difícil acceso y baja presencia de instituciones que apoyan el mejoramiento de la calidad de vida; basándose en la importancia que tiene la oferta de servicios en forma equitativa.

Su objetivo fundamental es satisfacer necesidades de salud, educación y recreación de la niñez, de los afiliados y beneficiarios que habitan en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia, incrementando el impacto social y contribuyendo al posicionamiento de Comfenalco Santander como una organización “comunitaria, líder, dinámica y proactiva” como se contempla en su visión institucional¹³.

El desplazamiento a dichas zonas geográficas del recurso técnico y el talento humano se realizará a través del uso de vehículos tales como busetas, que pueden ser alquiladas o adquiridas bajo la modalidad de leasing, ó las camionetas institucionales de la Caja de Compensación Familiar.

La prestación de los servicios se realizará en las instalaciones de aliados estratégicos, tales como instituciones sociales, religiosas, culturales o públicas; es importante aclarar que el vehiculo será utilizado como medio de transporte y no como punto de servicio.

¹³ COMFENALCO SANTANDER. Manual de Gestión de Calidad. Bucaramanga, 2007. p. 6.

En la actualidad, La Unidad Móvil de Servicios Sociales como proyecto estratégico de Comfenalco Santander, busca contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y sus familias y de esta manera dar cumplimiento a varios de los objetivos planteados en el Mapa Estratégico de la organización.

5.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La metodología utilizada para el diseño del portafolio de servicios consistió básicamente en identificar en una primera fase, las necesidades de los afiliados de las poblaciones aledañas a la cabecera de provincia de la provincia de Soto Norte (Ver Estudio de Necesidades en el Anexo C) y la oferta de servicios de Comfenalco Santander, teniendo en cuenta las limitaciones técnicas del modelo de Unidad Móvil.

Posteriormente, con los resultados obtenidos se procedió a realizar un cruce de información con el objeto de escoger los servicios de la Caja que permitirían satisfacer las necesidades identificadas anteriormente, teniendo en cuenta que dichos servicios pudieran ofrecerse directamente al interior del vehículo o fuera de él, en un lugar acondicionado para tal fin y además, que los equipos necesarios para la prestación de los servicios pudieran ser transportados en el vehículo.

El portafolio de servicios sugerido se presenta en el Anexo E.

5.3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD MÓVIL

5.3.1 Tecnología de software. En reunión sostenida entre el Jefe de Informática y Tecnología, la Coordinadora General de Provincias y el autor del proyecto, se definieron las necesidades de información para la eficaz operación del modelo de Unidad Móvil y las limitaciones de acceso a Internet en la mayoría de los 87 municipios de Santander.

Según lo anterior, se llegó a la conclusión de que la Unidad Móvil de Servicios Sociales no tendría acceso a ningún software de la empresa en red debido a las limitaciones técnicas existentes en la actualidad y al *modus operandi* en general de las Unidades Móviles.

Sin embargo, teniendo en cuenta la necesidad de tener acceso a la base de datos de Subsidio para verificar el estado actual de los trabajadores (afiliación, beneficiarios, cuota monetaria), se propuso como herramienta tecnológica la utilización de teléfonos como terminales móviles utilizando software desarrollado en Java, los cuales permitirán realizar operaciones con el servidor de la empresa. Este es un servicio ofrecido por el operador celular Comcel en la actualidad, el cual les ha permitido a los promotores y asesores de servicios de la Caja de Compensación Familiar tener acceso a dicha base de datos de manera ágil y eficiente.

A continuación aparecen las especificaciones técnicas mínimas de los equipos:

- En este momento el equipo de menor costo y que está en capacidad de soportar aplicaciones desarrolladas en Java es el Nokia 6030. Es tecnología GSM Dual Band 850/1900 MHz, Navegador XHTML integrado a través de WAP, Mensajes Multimedia y de texto (SMS), Memoria interna de un megabyte y pantalla con hasta 65.536 colores (128 x 128 píxeles).

5.3.2 Tecnología de equipos. Se requiere de una considerable inversión tecnológica, más cuando ésta avanza constantemente. Entre los equipos o recursos tecnológicos requeridos para el funcionamiento de la Unidad Móvil están:

- Computador: Los computadores son unos de los equipos que más rápidamente evolucionan, y al término de unos pocos meses necesitan una actualización para mantenerse a la vanguardia con la tecnología. La Unidad Móvil requiere para su funcionamiento de un computador portátil, se recomienda con mínimo 1 GB en memoria RAM, un disco duro de 120 GB y un procesador

Centrino Duo de 1.5 GHz o su equivalente en la tecnología AMD, Combo de DVD/CD-RW, Cámara integrada de 2 MP, Tarjeta Inalámbrica Wireless.

Estas características son suficientes para obtener un adecuado desempeño del equipo para la mayoría de paquetes informáticos disponibles en el mercado. El software que este computador tendrá instalado un sistema operativo Windows; además del sistema operativo se requiere de un procesador de texto y una hoja de cálculo que permitan actualizar los registros de los usuarios de los servicios de la Unidad Móvil y realizar las cartas que sean necesarias.

- Equipo de sonido: La unidad móvil requiere para su funcionamiento de un equipo de sonido que le permita realizar actividades al aire libre, el cual debe estar compuesto por los siguientes elementos:

- 1 amplificador de 400 Vatios, Sonido estéreo de 8 canales.
- 2 cabinas de 150 Vatios con parlantes de 15 pulgadas tipo profesional.
- 2 Trípodes.
- 2 extensiones de cable encauchetado.
- 2 micrófonos alámbricos
- Cables Auxiliares (para conexión al DVD, TV, etc.).

- Equipo de proyección: Conformado por un proyector multimedia o Video Beam y un reproductor de DVD, el cual permita realizar actividades lúdicas como cinematecas. El Video beam debe tener una resolución mínima de SVGA 800x600 y 1800 lumens de potencia. En cuanto al reproductor de DVD, se sugiere que tenga la capacidad de leer los diferentes formatos de imagen y video.

- Radioteléfonos: Los radioteléfonos son una herramienta muy útil en la logística de eventos, ya que facilitan la comunicación efectiva entre dos o más personas en lugares diferentes a un bajo costo. En este caso, los radioteléfonos permitirían mantener comunicados a los diferentes miembros del Talento Humano

que haría parte del proyecto. Para el caso del funcionamiento de la unidad móvil, se sugieren que dichos equipos tengan un alcance mínimo de 200 metros.

- Equipos médicos: los equipos médicos son de vital importancia para la prestación de los servicios que se ofrecen en el portafolio de servicios de la unidad móvil en el área de salud. En el Anexo F aparecen dichos equipos médicos clasificados según el servicio en el que van a ser utilizados y la cantidad requerida de cada uno de ellos para una jornada de 8 horas de servicio.

5.3.3 Estado de las vías. El siguiente cuadro resume la Infraestructura vial deficitaria en el departamento de Santander.

Cuadro 7. Infraestructura Vial deficitaria en Santander

VIAL DE	RESPONSABLE	TOTAL		PAVIMENTADO		AFIRMADO		TIERRA	
		(KM)	(%)	(KM)	(%)	(KM)	(%)	(KM)	(%)
PRIMARIA	NACION (INVIAS E INCO)	1.262	12%	1.027	81%	235	19%	-	0%
SECUNDARIA	DEPARTAMENTO DE SANTANDER	2.803	26%	624	22%	665	24%	1.514	54%
TERCIARIA	NACION (INVIAS Y/O F.N.C.V.)	1.976	18%	12	0,6%	100	5%	1.864	94%
	MUNICIPIOS Y OTROS	4.810	44%	17	0,4%	-	0%	4.793	100%
TOTAL RED DE CARRETERAS		10.851	100%	1.680	15%	1.000	9%	8.171	75%

Nota: Se incluye el alcance total de la meta física del Plan 2500

Fuente: <http://constituyentesocialdesantander.org/plandesarrollo/PRESENTACION.ppt>

En él podemos observar que tan solo el 15% de las vías del departamento están pavimentadas, el 9% son vías afirmadas y el 75% de las vías son de tierra, lo cual demuestra que la conectividad vial en Santander es bastante precaria.

5.3.4 Diseño de las rutas. Antes de diseñar las rutas según las cuales se movilizará la Unidad Móvil por el departamento, se hizo necesario realizar una clasificación de los municipios teniendo en cuenta el número de trabajadores afiliados, para establecer cuales municipios deben tener mayor prioridad de visitarse que otros.

Previamente los municipios fueron clasificados según el número de trabajadores afiliados de la siguiente manera:

- Los municipios con más de 40 afiliados pertenecen a **Prioridad Alta**, y serán visitados más de una vez en el año.
- Los municipios con más de 5 afiliados son **Prioridad Media** y serán visitados una vez en el año.
- Los municipios que tienen hasta 5 afiliados fueron clasificados como **Prioridad Baja**, y en este caso, dichos afiliados serán invitados a participar de las actividades de la Unidad Móvil de Servicios Sociales en el municipio de Prioridad Media o Alta más cercano. Por ejemplo, si la Unidad Móvil visitará el municipio de California en determinada fecha, previamente los trabajadores afiliados de Matanza y Suratá serán invitados para que se movilicen a California para participar de las actividades del Portafolio de Servicios de la Unidad Móvil.

A continuación aparecen dichos municipios según la clasificación:

Cuadro 8. Municipios con Prioridad Baja

PRIORIDAD BAJA	
MUNICIPIO	N° AFILIADOS
LOS SANTOS	4
MATANZA	3
CHARTA	1
SURATA	0
ENCINO	2
PARAMO	3
GUAVATA	0
CARCASÍ	3

*Datos actualizados a junio de 2007

Los municipios de Suratá y Guavatá, a pesar de que no tienen trabajadores afiliados, fueron tenidos en cuenta porque existen empresas afiliadas por Bucaramanga que tienen trabajadores laborando en esas poblaciones; además, en el caso de Suratá,

por su cercanía con California se prevé que para el año 2008 comience a exportar mano de obra para las explotaciones de oro en dicho municipio.

Cuadro 9. Municipios con Prioridad Media

PRIORIDAD MEDIA	
MUNICIPIO	N° AFILIADOS
SANTA BARBARA	23
TONA	27
VETAS	8
PUERTO WILCHES	34
SABANA DE TORRES	19
BETULIA	12
CHIMA	7
GALAN	10
GAMBITA	12
GUADALUPE	10
GUAPOTA	6
PALMAS DEL SOCORRO	17
SUAITA	36
ARATOCA	20
BARICHARA	8
CURITI	9
JORDAN	9
MOGOTES	25
ONZAGA	16
PINCHOTE	24
VILLANUEVA	23
CEPITA	14
BOLIVAR	17
LA PAZ	10
ALBANIA	13
GUEPSA	15
JESUS MARIA	19
PUENTE NACIONAL	29
SAN BENITO	10
CERRITO	31
ENCISO	14
GUACA	7
MACARAVITA	29
MOLAGAVITA	23
SAN MIGUEL	20

*Datos actualizados a junio de 2007

Cuadro 10. Municipios con Prioridad Alta

PRIORIDAD ALTA	
MUNICIPIO	N° AFILIADOS
LEBRIJA	205
RIONEGRO	104
CALIFORNIA	385
EL PLAYON	55
EL CARMEN	63
CONTRATACION	112
OIBA	293
CHARALA	82
CAPITANEJO	41
CONCEPCION	41
SAN ANDRES	51
SAN JOSE DE MIRANDA	50
CIMITARRA	60
LANDAZURI	45

*Datos actualizados a junio de 2007

- **Criterios para el diseño de las rutas.** Luego de tener la clasificación de los municipios según la prioridad de visita, se procedió a construir las rutas agrupando los municipios a visitar según su prioridad y teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - a) Estado de las vías: hace referencia a la condición en que se encuentran las carreteras entre los municipios a visitar, es decir, si están pavimentadas o sin pavimentar, para lo cual se tuvo en cuenta el Mapa Vial de Santander (Ver Anexos).
 - b) Distancia entre municipios: Hace alusión al nivel de cercanía entre los municipios teniendo en cuenta las vías que los conectan.
 - c) Velocidad promedio del vehículo: 60 Km/h.
 - d) Los tiempos de estadía entre municipios: están en función del número de afiliados así:
 - La duración de la visita en municipios con menos de 15 afiliados será de medio día.
 - La duración de la visita en municipios con más de 15 afiliados será de un día.

A cada ruta se le asignó una duración o tiempo de la misma, teniendo en cuenta los anteriores criterios y el tiempo de carretera cuando éste es significativo. Luego se construyó el cronograma anual de rutas. (Ver Anexo I).

Se proyectó que la Unidad Móvil realice una ruta por semana y regrese a Bucaramanga. En el Anexo J, aparecen las rutas construidas clasificadas según la prioridad de los municipios que las componen, de tal manera que los municipios de prioridad alta quedaron agrupados entre ellos, ya que serán visitados más de una vez en el año.

5.3.5 Cobertura proyectada. A partir del cronograma anual de rutas y del número de afiliados por ruta, se estableció una cobertura proyectada para el año 2008 de la Unidad Móvil de Servicios Sociales, que corresponde al número de trabajadores que se atenderán por mes a través del proyecto.

Cuadro 11. Cobertura proyectada

MESES	N° DE TRABAJADORES ATENDIDOS
ENERO	522
FEBRERO	738
MARZO	708
ABRIL	762
MAYO	614
JUNIO	440
JULIO	1482
AGOSTO	1404
SEPTIEMBRE	1215
OCTUBRE	1147
NOVIEMBRE	1100
DICIEMBRE	0
TOTAL	10132

5.3.6 Riesgos. Para el funcionamiento satisfactorio de la Unidad Móvil es importante tener en cuenta que existen ciertos riesgos involucrados en el desarrollo de las actividades normales de la Unidad. Existen los riesgos mecánicos, biológicos, químicos y de seguridad, entre otros.

Los riesgos mecánicos están relacionados con el vehículo y su funcionamiento. Por ejemplo, el riesgo que se pinche una llanta, que se presente una falla eléctrica, etc.

La manera de minimizar estos riesgos, es realizándole mantenimiento al vehículo periódicamente para conservarlo en buenas condiciones.

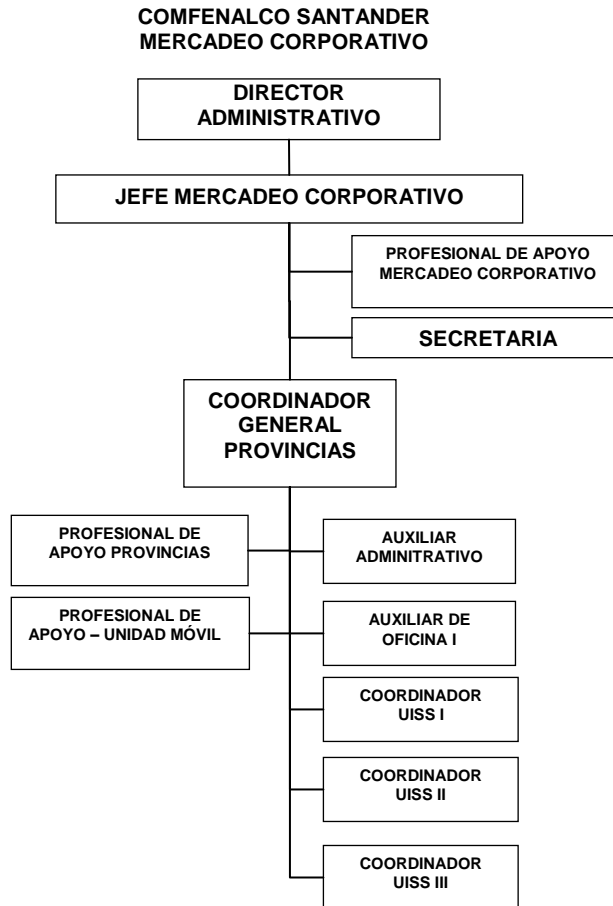
Los riesgos biológicos y químicos están relacionados con el entorno en el cual se moviliza la Unidad Móvil, y hace referencia a que en él existan sustancias químicas, virus o bacterias que puedan perjudicar la salud de los integrantes del equipo humano de la Unidad. Para minimizar estos riesgos, es importante vacunar a dicho equipo y portar máscaras antigases o caretas para inhibir el efecto de gases tóxicos. Si se llega a presentar algún accidente, se recomienda dirigirse a la cabecera de provincia más cercana donde Comfenalco tenga UISS o a la capital del departamento, Bucaramanga.

Los riesgos de seguridad están relacionados con el orden público de la zona por la cual transite la Unidad Móvil. Para minimizar esta clase de riesgos, aunque es difícil, lo mejor es no dirigirse a zonas que en un momento específico se encuentren en conflicto o en hostigamientos por parte de grupos al margen de la ley.

5.3.7 Talento Humano. En el cuadro 8 se especifica el número de personas necesarias para el funcionamiento de la Unidad Móvil de Servicios Sociales. Además, aparece el cargo de cada una de ellas con su perfil respectivo y el salario proyectado para el año 2008. El Conductor Auxiliar es tenido en cuenta entre el Talento Humano de la Unidad Móvil, siempre y cuando se apruebe la opción de compra o leasing del vehículo, ya que si se alquila el vehículo para el desarrollo del proyecto, el conductor auxiliar propuesto no será necesario.

5.3.8 Estructura Organizacional. Teniendo en cuenta que la Coordinación General de provincias depende del Staff Mercadeo Corporativo, a continuación aparece el organigrama propuesto para dicha dependencia con la novedad del ingreso del cargo Profesional de Apoyo – Unidad Móvil, el cual dependería directamente del Coordinador General Provincias y sería el responsable de la operación de la Unidad Móvil de Servicios Sociales.

Figura 3. Organigrama de la Coordinación General de Provincias



Fuente: Coordinación General de Provincias

Cuadro 12. Talento Humano de la Unidad Móvil de Servicios Sociales

TALENTO HUMANO			
CARGO	PERFIL	NÚMERO DE PERSONAS	SALARIO
PROFESIONAL DE APOYO UNIDAD MÓVIL	Profesional Universitario en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial y/o afines, con experiencia en el manejo de personal y en logística de operaciones.	1	\$ 1.134.200 x mes
PROMOTOR DE SERVICIOS	Mínimo Técnico y/o estudiante universitario de 4° semestre con conocimientos en mercadeo, relaciones públicas y ventas.	1	\$ 841.555 x mes
NUTRICIONISTA	Profesional Universitario en Nutrición con experiencia en desnutrición infantil.	1	\$ 9.416 x hora
ENFERMERO	Auxiliar de enfermería con conocimientos de programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades.	1	\$ 4.329 x hora
HIGIENISTA ORAL	Técnico en Higiene Oral o Auxiliar de Higiene Oral	1	\$ 4.329 x hora
INSTRUCTOR	Bachiller ó 2 años de experiencia en el área. Con cursos o talleres de capacitación en el área específica.	3	\$ 13.316 x hora
BIBLIOTECARIO VIAJERO	Profesional en el área de la educación o humanidades con conocimientos en el campo artístico manual o áreas artísticas.	2	\$ 12.563 x hora
RECREADOR	Bachiller con experiencia en recreación infantil dirigida.	2	\$ 27.820 x día
CONDUCTOR AUXILIAR	Bachiller con conocimientos básicos en mecánica automotriz y primeros auxilios.	1	\$ 743.650 x mes

5.3.9 Objetivos de la Unidad Móvil de Servicios Sociales. En reunión sostenida con el Profesional de Apoyo de Planeación y Proyectos se definieron los objetivos de la Unidad Móvil de Servicios Sociales, los cuales garantizarán que el proyecto no se desvíe de su razón de ser y facilitarán la medición de la gestión de la Unidad Móvil en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia. A continuación aparecen dichos objetivos:

- Satisfacer necesidades de salud, educación y recreación de la niñez y afiliados residenciados en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia.
- Promover los servicios de Turismo, Crédito Social, Vivienda y Construcción, y Subsidio y Aportes.
- Brindar atención personalizada a empleadores y trabajadores afiliados residenciados en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia.
- Apoyar la presencia institucional para la captación de nuevas empresas en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia.
- Generar impacto social en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia.

5.3.10 Manual de Procedimientos de la Unidad Móvil de Servicios Sociales. También llamado Manual de Operación, estándar, de instrucción sobre el trabajo, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

Kellog¹⁴ explica que “el manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de una oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un procedimiento por escrito”.

¹⁴ Benjamín Franklin, ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS Un enfoque competitivo. McGraw-Hill. México. 2002. Págs. 168.

Generalmente contiene un texto que señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos.

Es importante aclarar que “un procedimiento es la sucesión cronológica de una serie de operaciones interrelacionadas entre sí, dependientes una de la otra, y que mediante un método o forma determinada de ejecución permiten obtener un producto o prestar un servicio”.¹⁵

Tener consignado por escrito los procedimientos administrativos existentes de una empresa, trae aparejado una serie de beneficios. Entre los más tangibles y reconocidos, se tienen los siguientes: reducción de gastos generales, control de las actividades, mejoramiento de la eficiencia de operación y reducción de costos, sistematización de actividades, información de actividades, adiestramiento, guía de trabajo a ejecutar y revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos.¹⁶

Para el caso de la Unidad Móvil, el manual de procedimientos o de operación, además de los beneficios anteriores, es la herramienta que tiene como objetivo garantizar la sostenibilidad del Modelo y servir como base para su implementación en otras cabeceras de provincia.

El contenido del manual de procedimientos se conformará por la siguiente información: portada de identificación, índice del manual, introducción, base legal, objetivo del manual y los correspondientes procedimientos. El diseño de los procedimientos fue realizado teniendo en cuenta la estructura de los procedimientos documentados en el Sistema de Gestión de Calidad de Comfenalco Santander. El Manual de Procedimientos aparece en los Anexos.

¹⁵ Benjamín Franklin, ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS Un enfoque competitivo. McGraw-Hill. México. 2002. Págs. 177, 178

¹⁶ *Ibíd.*

6. ESTUDIO FINANCIERO.

El presente estudio pretende analizar la incidencia de algunas variables que afectan y determinan la viabilidad económica del proyecto. Para el análisis se tendrá en cuenta dos alternativas para la adquisición del vehículo, el cual es fundamental para el desarrollo satisfactorio del proyecto.

6.1 TIPO DE VEHÍCULO

El vehículo es la herramienta encargada del desplazamiento a las zonas geográficas a visitar del recurso técnico y del talento humano, que es aproximadamente de 12 personas, necesario para el desarrollo satisfactorio de las actividades.

El vehículo debe cumplir con los requerimientos técnicos, mecánicos y legales para movilizarse por las vías primarias, secundarias y terciarias que comunican los diferentes municipios del departamento de Santander, que en su mayoría son no pavimentadas.

Bajo la aprobación de la Coordinadora General de Provincias, se procedió a cotizar vehículos con el ánimo de conocer su precio en el mercado y analizar si para la puesta en marcha del proyecto era mejor adquirir un vehículo bajo la modalidad de leasing o a través del alquiler del mismo.

Por todo lo anterior, y teniendo en cuenta requerimientos técnicos y mecánicos, se tuvo en cuenta dos referencias de vehículos, las cuales se enuncian a continuación:

6.1.1 Referencia 1: Chevrolet NPR Compacto Minibuset. Este vehículo es de uso urbano e intermunicipal de 4.570 C.C. Motor ISUZU y transmisión de 6 velocidades ISUZU con mayor trocha y distancia entre ejes modelo 2008. Combustible Diesel. Llantas de 7.50 x 16 12PR y Rines de 6,0 GS x 16.

Carrocería para 12 personas más el conductor, sillotería reclinable, baño, aire acondicionado, televisor, DVD, radio, y bodega trasera. (Ver cotización en Anexos)

6.1.2 Referencia 2: Chevrolet NPR Buseta. Este vehículo es con freno de aire 100% de uso urbano e intermunicipal de 4.570 C.C. Motor ISUZU y transmisión de 6 velocidades ISUZU Modelo 2008. Combustible Diesel. Llantas de 7.50 x 16 12PR y Rines de 6,0GS x 16.

Carrocería para 12 pasajeros más el conductor, sillotería reclinable, baño, aire acondicionado, televisor y DVD, radio, y bodega trasera. (Ver cotización en Anexos)

Cabe hacer la aclaración de que el vehículo no tiene que ser necesariamente marca Chevrolet. Puede ser de otra marca siempre y cuando tenga las mismas especificaciones técnicas o similares. Solo se tuvo en cuenta la marca Chevrolet, porque fue la única que hizo llegar la cotización en el tiempo establecido.

Teniendo en cuenta las anteriores referencias, se consideró que la que mejor se ajusta a los requerimientos solicitados es la referencia 2. CHEVROLET NPR BUSETA, ya que posee freno de aire y el espacio o volumen interior es mayor lo cual permite que las sillas se puedan reclinar más. Esta referencia es la que será tenida en cuenta para el análisis financiero del proyecto.

6.2. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

El estudio financiero fue analizado teniendo en cuenta las dos alternativas, con el objetivo de conocer el comportamiento económico del proyecto en ambas situaciones. La alternativa 1 contempla que la adquisición del vehículo sea a

través de un leasing, mientras que la alternativa 2 contempla simplemente el alquiler del vehículo. Las anteriores alternativas se plantearon teniendo en cuenta la incidencia de la variable Inflación.

- **Inflación:** esta variable incide directamente sobre los costos de operación y los gastos operacionales del proyecto, incrementándolos año a año a través del horizonte de proyección.

Cuadro 13. Inflación de los últimos 5 años en Colombia

AÑO	INFLACION
2003	6,49
2004	5,5
2005	4,85
2006	4,48
2007	5,69

Fuente: Banco de la República

Para este análisis se tomó la inflación promedio de los últimos 5 años en Colombia, es decir, desde el 2003 hasta el 2007, dando como resultado 5,4%.

6.3. HORIZONTE DEL PROYECTO

El análisis de los flujos de efectivo para las alternativas planteadas se realizó en un horizonte de 5 años, tiempo que permite conocer el comportamiento financiero del proyecto a mediano plazo.

6.4. ESTADOS FINANCIEROS

Teniendo en cuenta los costos y gastos contemplados en el Estudio Técnico, necesarios para la Puesta en Marcha de la Unidad Móvil de Servicios Sociales, así como el cronograma anual de rutas, se elaboraron los estados financieros

para cada alternativa, con el objetivo de proyectar de manera concreta la situación económica del proyecto en un horizonte determinado.

6.4.1. Estado de Resultados proyectado. Muestra el resultado de una unidad de negocio, en este caso la Unidad Móvil, a través de un período de tiempo determinado.

6.4.2. Flujo de caja proyectado. Refleja las entradas y salidas reales de efectivo del proyecto.

6.5 CRITERIOS DE INVERSIÓN

Los resultados del flujo de caja proyectado fueron interpretados a través de un criterio de inversión con base en el dinero. Este criterio se enuncia a continuación:

6.5.1 Valor Presente Neto (VPN). Permite determinar si el proyecto agrega valor a la inversión inicial, mostrando la utilidad económica en el año cero luego de recuperar las inversiones, pagar costos y dar rentabilidad sobre la tasa de retorno mínimo.

6.6 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FINANCIERA

Antes de determinar los costos y gastos de operación de la Unidad Móvil, es importante determinar el valor de los equipos necesarios para la operación del proyecto, independiente de su fuente de pago o suministro, ya que previamente se consideró que dichos equipos pudieran ser puestos a disposición de la Unidad Móvil por las diferentes Subdirecciones de la Caja, a raíz de que el proyecto es institucional y busca integrar todos los servicios.

- Los Equipos de Cómputo y Comunicaciones necesarios para la operación del proyecto aparecen a continuación con sus respectivos precios:

Cuadro 14. Equipos de cómputo y comunicaciones

EQUIPO	VALOR*
Teléfono Móvil	\$ 100.000
Computador portatil	\$ 1.600.000
Equipo de sonido	\$ 1.755.000
Equipo de proyección	\$ 1.900.000
Radioteléfonos	\$ 180.000
TOTAL	\$ 5.535.000

* Los precios de los equipos son a TRM1700

- Los Equipos médicos necesarios para la operación del proyecto aparecen en el anexo F y su valor de acuerdo al servicio es:

Cuadro 15. Equipos médicos

SERVICIO	VALOR*
Higiene Oral	\$ 33.348.600
Toma de tensión	\$ 274.000
Valoración Nutricional	\$ 43.000
TOTAL	\$ 33.665.600

* Los precios de los equipos son a TRM 1700

Para ambas alternativas, los costos de operación, los costos de materiales y los gastos por alimentación y hospedaje fueron los mismos, ya que los gastos fijos y variables son los que varían entre las dos alternativas.

Los costos y los gastos por alimentación y hospedaje fueron determinados teniendo en cuenta las rutas construidas al igual que el cronograma anual de rutas.

El valor de los costos de operación por día fue de \$ 923.275 y corresponde a la sumatoria de un día de salario de los cargos encargados de la prestación de los servicios. Y los costos de materiales se determinaron teniendo en cuenta el siguiente criterio: si los municipios a visitar eran de prioridad alta, el presupuesto para materiales sería de \$400.000, y si los municipios a visitar eran de prioridad media, \$200.000.

El valor total de los costos presupuestados para el año asciende a \$163.703.787, lo cual es una cifra bastante significativa.

Cuadro 16. Costeo por rutas

RUTA	TIEMPO (EN DIAS)	COSTOS DE OPERACIÓN	COSTOS DE MATERIALES	TOTAL COSTOS	NÚMERO RUTAS/AÑO	TOTAL
A	3,5	\$ 3.231.463	\$ 1.200.000	\$ 4.431.463	6	\$ 26.588.779
B	2	\$ 1.846.550	\$ 800.000	\$ 2.646.550	6	\$ 15.879.302
C	3,5	\$ 3.231.463	\$ 1.200.000	\$ 4.431.463	6	\$ 26.588.779
D	5	\$ 4.616.376	\$ 1.600.000	\$ 6.216.376	6	\$ 37.298.255
E	2,5	\$ 2.308.188	\$ 800.000	\$ 3.108.188	6	\$ 18.649.128
1	2	\$ 1.846.550	\$ 300.000	\$ 2.146.550	1	\$ 2.146.550
2	3,5	\$ 3.231.463	\$ 500.000	\$ 3.731.463	1	\$ 3.731.463
3	6,5	\$ 6.001.289	\$ 1.000.000	\$ 7.001.289	1	\$ 7.001.289
4	7	\$ 6.462.926	\$ 1.100.000	\$ 7.562.926	1	\$ 7.562.926
5	3,5	\$ 3.231.463	\$ 500.000	\$ 3.731.463	1	\$ 3.731.463
6	3,5	\$ 3.231.463	\$ 500.000	\$ 3.731.463	1	\$ 3.731.463
7	2	\$ 1.846.550	\$ 300.000	\$ 2.146.550	1	\$ 2.146.550
8	5	\$ 4.616.376	\$ 300.000	\$ 4.916.376	1	\$ 4.916.376
9	3,5	\$ 3.231.463	\$ 500.000	\$ 3.731.463	1	\$ 3.731.463
					TOTAL AÑO	\$ 163.703.787

El valor de los gastos por alimentación y hospedaje fue hallado por rutas teniendo en cuenta el tiempo de duración de la ruta y el número de repeticiones de dicha ruta en el año. El valor total presupuestado para el año por concepto de gastos por alimentación y hospedaje fue de \$ 81.300.000.

Cuadro 17. Gastos por alimentación y hospedaje

RUTA	TIEMPO (EN DIAS)	SUBTOTAL	N° RUTAS/AÑO	TOTAL
A	3,5	\$ 2.100.000	6	\$ 12.600.000
B	2	\$ 1.200.000	6	\$ 7.200.000
C	3,5	\$ 2.100.000	6	\$ 12.600.000
D	5	\$ 3.000.000	6	\$ 18.000.000
E	2,5	\$ 1.500.000	6	\$ 9.000.000
1	2	\$ 1.200.000	1	\$ 1.200.000
2	3,5	\$ 2.100.000	1	\$ 2.100.000
3	6,5	\$ 3.900.000	1	\$ 3.900.000
4	7	\$ 4.200.000	1	\$ 4.200.000
5	3,5	\$ 2.100.000	1	\$ 2.100.000
6	3,5	\$ 2.100.000	1	\$ 2.100.000
7	2	\$ 1.200.000	1	\$ 1.200.000
8	5	\$ 3.000.000	1	\$ 3.000.000
9	3,5	\$ 2.100.000	1	\$ 2.100.000
			TOTAL AÑO	\$ 81.300.000

6.6.1 Alternativa 1. A continuación aparecen los gastos tenidos en cuenta para este caso:

Figura 4. Gastos Fijos para la alternativa 1

GASTOS FIJOS

ALTERNATIVA 1. CON LEASING

CARGO	GASTOS MENSUALES	GASTOS ANUALES	FUENTE DE PAGO
PROFESIONAL DE APOYO	\$ 1.908.394	\$ 22.900.723	COORD. GRAL PROVINCIAS
PROMOTOR DE SERVICIOS	\$ 1.507.454	\$ 18.089.454	MDEO CORPORATIVO
CONDUCTOR AUXILIAR	\$ 1.310.352	\$ 15.724.222	COORD. GRAL PROVINCIAS
TOTAL	\$ 4.726.200	\$ 56.714.399	

CANON LEASING (48 CUOTAS)	\$ 5.353.303	\$ 64.239.636	
---------------------------	--------------	---------------	--

Figura 5. Gastos variables para la alternativa 1

GASTOS VARIABLES

GASTOS POR ACPM Y MANTENIMIENTO	GASTOS MENSUALES	GASTOS ANUALES
ACPM	\$ 540.000	\$ 6.480.000
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$ 800.000	\$ 9.600.000
TOTAL	\$ 1.340.000	\$ 16.080.000

Cuadro 18. Estado de Resultados Proyectado y Flujo de Caja Neto Proyectado para la Alternativa 1

ALTERNATIVA 1					
LEASING					
CONCEPTO	2008	2009	2010	2011	2012
INGRESOS OPERACIONALES	0	0	0	0	0
COSTOS	163.703.787	172.543.791	181.861.156	191.681.659	202.032.468
UTILIDAD BRUTA	-163.703.787	-172.543.791	-181.861.156	-191.681.659	-202.032.468
GASTOS OPERACIONALES	237.018.335	236.887.132	246.112.897	257.352.853	201.846.267
DEPRECIACIONES	6.043.260	6.043.260	6.043.260	6.043.260	6.043.260
UTILIDAD OPERATIVA	-406.765.382	-415.474.184	-434.017.313	-455.077.772	-409.921.995
INGRESOS NO OPER	0	0	0	0	0
GASTOS NO OPER	0	0	0	0	0
UTILIDAD NETA	-406.765.382	-415.474.184	-434.017.313	-455.077.772	-409.921.995
Flujo de caja					
Utilidad neta	-406.765.382	-415.474.184	-434.017.313	-455.077.772	-409.921.995
(+)Depreciaciones	6.043.260	6.043.260	6.043.260	6.043.260	6.043.260
(+)Amortizacion	64.239.636	64.239.636	64.239.636	64.239.636	0
Flujo de caja bruto	-336.482.486	-345.191.288	-363.734.417	-384.794.876	-403.878.735
(-) Aumento activos fijos	0	0	0	0	0
(-) Aumento capital de trabajo	0	0	0	0	0
Flujo de caja neto	-336.482.486	-345.191.288	-363.734.417	-384.794.876	-403.878.735

6.6.2 Alternativa 2. A continuación aparecen los gastos tenidos en cuenta para este caso:

Figura 6. Gastos fijos para la Alternativa 2.

GASTOS FIJOS

ALTERNATIVA 2. ALQUILER DEL VEHÍCULO

CARGO	GASTOS MENSUALES	GASTOS ANUALES	FUENTE DE PAGO
PROFESIONAL DE APOYO	\$ 1.908.394	\$ 22.900.723	COORD. GRAL PROVINCIAS
PROMOTOR DE SERVICIOS	\$ 1.507.454	\$ 18.089.454	MDEO CORPORATIVO
TOTAL	\$ 3.415.848	\$ 40.990.176	
TRANSPORTE	\$ 7.000.000	\$ 84.000.000	

Cuadro 19. Estado de Resultados Proyectado y Flujo de Caja Neto Proyectado para la alternativa 2.

ALTERNATIVA 2					
ALQUILER DEL VEHÍCULO					
CONCEPTO	2008	2009	2010	2011	2012
INGRESOS OPERACIONALES	0	0	0	0	0
COSTOS	163.703.787	172.543.791	181.861.156	191.681.659	202.032.468
UTILIDAD BRUTA	-163.703.787	-172.543.791	-181.861.156	-191.681.659	-202.032.468
GASTOS OPERACIONALES	216.974.476	219.229.846	230.971.058	243.346.295	256.389.795
DEPRECIACIONES	6.043.260	6.043.260	6.043.260	6.043.260	6.043.260
UTILIDAD OPERATIVA	-380.678.263	-391.773.637	-412.832.214	-435.027.953	-458.422.263
INGRESOS NO OPER	0	0	0	0	0
GASTOS NO OPER	0	0	0	0	0
UTILIDAD NETA	-380.678.263	-391.773.637	-412.832.214	-435.027.953	-458.422.263
Flujo de caja					
Utilidad neta	-380.678.263	-391.773.637	-412.832.214	-435.027.953	-458.422.263
(+) Depreciaciones	6.043.260	6.043.260	6.043.260	6.043.260	6.043.260
(+) Amortización	0	0	0	0	0
Flujo de caja bruto	-374.635.003	-385.730.377	-406.788.954	-428.984.693	-452.379.003
(-) Aumento activos fijos	0	0	0	0	0
(-) Aumento capital de trabajo	0	0	0	0	0
Flujo de caja neto	-374.635.003	-385.730.377	-406.788.954	-428.984.693	-452.379.003

6.6.3 VPN para ambas alternativas. A continuación aparece el VPN hallado para los flujos de caja neto de ambas alternativas junto con su respectivo análisis:

Cuadro 20. VPN hallado para ambas alternativas

ALTERNATIVA	VPN
1	\$ -1.562.897.344
2	\$ -1.745.448.982

Luego de observar el Valor Presente Neto (VPN) de las dos alternativas propuestas, podemos afirmar que la Alternativa 1, la cual consiste en la adquisición del vehículo a través de leasing, genera menos egresos en un horizonte de 5 años que la alternativa 2, alquiler del vehículo, lo cual quiere decir que según la actividad económica de la Caja de Compensación Familiar,

la alternativa 1 sería menos subsidiada por la empresa que la alternativa 2. Además, en el cuarto año de la alternativa 1, la Caja de Compensación Familiar tiene la opción de ser propietaria del vehículo si así lo desea, pero el vehículo ya estaría depreciado contablemente para ese entonces.

6.7 ANÁLISIS COSTO / BENEFICIO.

La técnica de Análisis de Costo / Beneficio, es muy útil en la evaluación de proyectos sociales, y tiene como objetivo fundamental proporcionar una medida de la rentabilidad de un proyecto, mediante la comparación de los costos previstos con los beneficios esperados en la realización del mismo. Esta técnica se debe utilizar al comparar proyectos para la toma de decisiones.

Un análisis Costo / Beneficio por si solo no es una guía clara para tomar una buena decisión. Existen otros puntos que deben ser tomados en cuenta, ej. La moral de los empleados, la seguridad, las obligaciones legales y la satisfacción del cliente.

El análisis Costo-Beneficio, permite definir la factibilidad de las alternativas planteadas o de un proyecto a ser desarrollado. La utilidad de la presente técnica es la siguiente: valorar la necesidad y oportunidad de la realización de un proyecto, seleccionar la alternativa más beneficiosa de un proyecto y estimar adecuadamente los recursos económicos necesarios, en el plazo de realización de un proyecto.¹⁷

El análisis costo / beneficio del proyecto se inició determinando cuál sería la población total beneficiada con los servicios de la Unidad Móvil. Para hallar dicha población se tuvo en cuenta que la cobertura proyectada de trabajadores afiliados a ser atendidos es de 10132 y teniendo en cuenta que la conformación mas representativa del núcleo familiar en el departamento de Santander es padre, madre y 2 hijos, es decir, 4 integrantes, se llegó a la conclusión que la población total beneficiada sería de 40528 personas.

¹⁷ Extraído de la pagina Web <http://dgplades.salud.gob.mx/2006/htdocs/hg/Nuevas/hestra2.pdf>

De datos históricos, se determinó cuál sería el porcentaje de dicha población total a acceder a cada uno de los servicios a ofrecer en la unidad móvil, lo cual permitió identificar que los servicios de higiene oral y los cursos cortos son los de mayor demanda.

También fue necesario consultar el valor o precio de los servicios que ofrecerá la unidad móvil en el mercado, a fin de poder determinar cuánto en realidad pagaría cada una de las personas a atender en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia. Las tarifas de los servicios de salud fueron tomadas del Acuerdo 312 del 2004 que reglamenta las tarifas del Instituto de Seguro Social (ISS) y son consideradas las mas bajas en el mercado. Los precios de los servicios de educación, como los cursos cortos, fueron suministrados por la subdirección de Educación y corresponde a las tarifas para las personas particulares no afiliadas a la Caja.

Finalmente se halló los beneficios sociales en dinero del proyecto, multiplicando la población a atender por la tarifa de cada servicio, y al sumar todos estos resultados se llegó al Total de Beneficios Sociales, el cual asciende a \$ 400.325.011.

El siguiente cuadro resume todo el procedimiento para hallar los beneficios sociales:

Cuadro 21. Beneficios Sociales del Proyecto

SERVICIO	VALOR	PORCENTAJE DE COBERTURA	POBLACIÓN A ATENDER	BENEFICIOS SOCIALES
Nutrición	\$ 6.000	13%	5075	\$ 30.448.863
Toma de tensión	\$ 1.200	11%	4652	\$ 5.582.291
Vacunación	\$ 900	6%	2608	\$ 2.347.100
Higiene Oral	\$ 9.600	21%	8599	\$ 82.550.250
Biblioteca Viajera	\$ 12.000	17%	7048	\$ 84.580.174
Cursos cortos	\$ 18.000	24%	9727	\$ 175.080.960
Recreación	\$ 7.000	7%	2819	\$ 19.735.374
TOTAL BENEFICIOS SOCIALES				\$ 400.325.011

Para terminar el análisis costo / beneficio, se procedió a comparar dichos beneficios sociales con los costos para ambas alternativas. Se debe poner las cifras de los costos y beneficios totales en una forma de relación donde los beneficios son el numerador y los costos son el denominador. La mejor solución, en términos financieros es aquella con la relación más alta beneficios a costos.

En la alternativa 1(leasing), los costos del proyecto para el primer año son \$ 400.722.122 y la relación costo beneficio es:

$$\text{Beneficios / costos} = \$ 400.325.011 / \$ 400.722.122 = 0,99$$

El valor 1,00 representa el retorno por cada peso gastado en el proyecto, que en este caso es aproximadamente 1 peso, lo cual significa que el valor de los costos y de los beneficios es el mismo.

En la alternativa 2 (Alquiler del vehículo), los costos del proyecto para el primer año son \$ 380.678.263 y la relación costo beneficio es:

$$\text{Beneficios / costos} = \$ 400.325.011 / \$ 380.678.263 = 1,05$$

En este caso, el retorno por cada peso gastado en el proyecto es de 1,05 centavos, lo cual representa que los beneficios son superiores a los costos del proyecto.

Podemos concluir, que en ambas alternativas el retorno por cada peso gastado es por lo menos aproximadamente igual a 1, lo cual representa que para ambos casos los beneficios igualan el valor de los costos. Sin embargo, la alternativa 2 (alquiler del vehículo) es la relación más alta, superando a la alternativa 1 (leasing) con una diferencia de 5 centavos. Por lo anterior, se sugiere que el alquiler del vehículo sea la alternativa a tener en cuenta para lo que resta del desarrollo del proyecto.

6.8 EVALUACIÓN DEL MODELO DE UNIDAD MÓVIL EN CADA UNA DE LAS PROVINCIAS

Para realizar la evaluación del modelo en cada una de las provincias, se procedió a agrupar las rutas por núcleos provinciales para determinar los días de operación durante el año de la unidad móvil en cada una de las provincias y los costos y gastos involucrados para dicha operación, partiendo de la premisa que el modelo se implementaría a través del alquiler del vehículo.

Cuadro 22. Total Egresos por Núcleo Provincial

NUCLEO PROVINCIAL	RUTAS	Nº DE DÍAS	COSTOS	GASTOS	TOTAL EGRESOS
METROPOLITANO	C y 7	23	\$ 28.735.329	\$ 32.027.734	\$ 60.763.063
SOTO NORTE	B y 1	14	\$ 18.025.853	\$ 26.627.734	\$ 44.653.587
MARES	6	3,5	\$ 3.731.463	\$ 4.703.962	\$ 8.435.425
COMUNERO	A, 2 y 9	28	\$ 34.051.705	\$ 37.631.696	\$ 71.683.401
GUANENTA	5 y 8	8,5	\$ 8.647.839	\$ 10.307.924	\$ 18.955.763
VELEZ	4	7	\$ 7.562.926	\$ 6.803.962	\$ 14.366.888
GARCIA ROVIRA	D y 3	36,5	\$ 44.299.544	\$ 40.127.734	\$ 84.427.278
CARARE OPON	E	15	\$ 18.649.128	\$ 11.603.962	\$ 30.253.090

A partir del número de afiliados de los municipios aledaños a las cabeceras a atender en las rutas de cada núcleo provincial, se calculó la población beneficiaria en cada provincia, teniendo en cuenta que según el DANE, la conformación mas representativa del núcleo familiar en el departamento de Santander es padre, madre y 2 hijos, es decir, 4 integrantes. Además, los beneficios sociales fueron calculados proporcionalmente a los beneficios totales del proyecto, para finalmente llegar a determinar la relación Costo – Beneficio de la implementación del modelo de unidad móvil para cada uno de los núcleos provinciales.

Cuadro 23. Relación Costo Beneficio para Núcleo Provincial

NUCLEO PROVINCIAL	RUTAS	POBLACIÓN A ATENDER	BENEFICIOS SOCIALES	BENEFICIOS/ COSTOS
METROPOLITANO	C y 7	9036	\$ 89.255.251	\$ 1,5
SOTO NORTE	B y 1	10700	\$ 105.691.809	\$ 2,4
MARES	6	260	\$ 2.568.212	\$ 0,3
COMUNERO	A, 2 y 9	12136	\$ 119.876.242	\$ 1,7
GUANENTA	5 y 8	536	\$ 5.294.468	\$ 0,3
VELEZ	4	452	\$ 4.464.738	\$ 0,3
GARCIA ROVIRA	D y 3	4888	\$ 48.282.389	\$ 0,6
CARARE OPON	E	2520	\$ 24.891.903	\$ 0,8

Como se puede apreciar en el anterior cuadro, los núcleos provinciales con relación costos – beneficios superiores a 1 son: Soto Norte, Comunero y Metropolitano, lo que representa que por cada peso gastado en el proyecto, el retorno, teniendo en cuenta los beneficios sociales cuantificados, será de 2.7, 1.7 y 1.5 respectivamente para cada una de las anteriores provincias mencionadas. Con base en estos resultados, los núcleos provinciales mencionados anteriormente deberán tener prioridad para la implementación del modelo de Unidad Móvil de Servicios Sociales.

7. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE UNIDAD MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES EN SOTO NORTE

La seguridad y la protección social, sumadas a los beneficios que recibe la comunidad a través del Sistema de Compensación Familiar, hacen posible que miles de familias santandereanas encuentren a través de Comfenalco, soluciones que alivian sus necesidades básicas y que, por lo tanto, facilitan su desarrollo y propician una calidad de vida digna que contribuye a hacer de los suyos, hogares sanos y felices.

En esta tarea se ha comprometido Comfenalco Santander por medio de la unidad móvil, cuyos servicios están diseñados para lograr una amplia cobertura en beneficio de las familias que viven en poblaciones aledañas a cabeceras de provincias y cuyas condiciones de conectividad y desarrollo no les favorecen, debido al estado de las vías, la falta de beneficios recibidos en programas de gobierno y el hecho de vivir en zonas de difícil acceso.

Para estas familias es baja la posibilidad de adquirir una vivienda propia o acceder a subsidios monetarios, beneficiarse de variadas alternativas en capacitación, promoción de la salud, prevención de la enfermedad, y el disfrute del tiempo libre, con la oferta de recreación, deporte y turismo que brinda la Caja.

Por esta razón, la Unidad Móvil de Servicios Sociales inició sus operaciones en el mes de agosto de 2007 en la provincia de Soto Norte, tomando como alternativa de transporte el alquiler de una buseta a una empresa de turismo, iniciando de esta manera, el reto de llegar a poblaciones poco visitadas.

7.1 ETAPA PRELIMINAR

La etapa preliminar consistió en la planeación de la implementación del modelo. Se realizaron las actividades previas necesarias para la puesta en marcha de la Unidad Móvil de Servicios Sociales. Esta etapa comprendió:

- Definición de las políticas para la prestación de los servicios de la Unidad Móvil, actividad realizada por la Jefe de Mercadeo Corporativo.
- Selección de la provincia, municipios o ruta para la operación de la Unidad Móvil. Para este caso, se seleccionó la Provincia de Soto Norte teniendo en cuenta una metodología para toma de decisión. Además, con el ánimo de fortalecer la relación con la Multinacional Minera Grey Star, fue seleccionado el municipio de California para la implementación del modelo, lugar donde opera dicha multinacional y cuyo número de trabajadores afiliados representa el 80% de los afiliados de Soto Norte.
- Realización de la planeación de los servicios, la cual es una actividad que comprende la gestión del presupuesto ante la Subdirección Financiera y la preparación de la logística para llevar a cabo la operación de la Unidad Móvil. Se diseñó y diligenció una lista de chequeo para garantizar la consecución de los recursos necesarios para la prestación de los servicios y un formato de inscripción a los servicios de la Unidad Móvil (Ver Anexos). Además, se realizó una alianza con la Casa Cural de California para que los servicios de promoción, capacitación y salud se prestarán al interior de las instalaciones de la misma. Dicha actividad estuvo bajo la responsabilidad de la Coordinadora General de Provincias.

7.2 PUESTA EN MARCHA

El 4 de agosto de 2007 se realizó la primera implementación del modelo de Unidad Móvil de Servicios Sociales. Los municipios atendidos fueron: Matanza, Suratá y California. Teniendo en cuenta que Matanza y Suratá son municipios de

Prioridad Baja, sus trabajadores afiliados fueron invitados a participar de las actividades de la Unidad Móvil de Servicios Sociales en el municipio de California, el cual es de Prioridad Alta, por lo cual la duración de la visita fue de un día.

La alternativa de transporte escogida fue el alquiler de una buseta a una empresa de turismo y el talento humano responsable de la prestación de los servicios estaba conformado por 12 personas, tal y como estaba presupuestado en las características técnicas de la Unidad Móvil, excluyendo al conductor auxiliar, debido a la alternativa de transporte seleccionada.

La casa cural de California Santander fue el lugar donde se desarrollaron la mayor parte de las actividades, tales como talleres, capacitaciones y promoción de los servicios. A continuación se muestran los resultados de la primera implementación de la Unidad Móvil en la zona geográfica escogida, a través de la metodología de selección aplicada. Los resultados se muestran agrupados de acuerdo a los servicios misionales de la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER.

7.3 RESULTADOS EN EL ÁREA DE SALUD

Entendiendo que la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad son factores esenciales en la calidad de vida de los afiliados que viven en las provincias de Santander, la Unidad Móvil de COMFENALCO SANTANDER desarrolló actividades de salud, que no sólo le permitieron llegar a un mayor número de personas afiliadas a la Caja, sino también ser más eficiente apuntando al cumplimiento del objetivo de ampliar la cobertura del servicio de salud.

Para la prestación de los servicios de salud, se acondicionó un espacio de la casa cural de California Santander para la instalación de la Unidad Odontológica Móvil y los demás equipos médicos.

Figura 7. Prestación de los servicios de salud.



Fuente: Comunicación y Diseño - Comfenalco

La unidad móvil atendió con servicios de salud la siguiente población, así:

Cuadro 24. Resultados en el área de Salud

Área	Actividad	Población atendida	Nº de funcionarios	Dirigido a:
Nutrición	Crecimiento y desarrollo peso y talla.	72	1	Niños menores de 9 Años
Toma de tensión	Toma de tensión arterial.	66	1	Adultos
Vacunación	Vacunación niños esquema básico.	37		Niños
Higiene Oral	Revisión bucal y profilaxis.	122	1	Todos

En total, la población atendida en el área de salud fue de 297 personas.

7.4 RESULTADOS EN EL ÁREA DE EDUCACIÓN

El 2007 fue un año en el que se dio gran énfasis a la proyección de los servicios educativos en las subregiones de Santander. Este trabajo se adelantó conjuntamente con la Coordinación General de Provincias, teniendo en cuenta los protocolos de los servicios educativos de la Caja y las necesidades y expectativas particulares de los habitantes de cada zona. A través de la Unidad Móvil se pretende seguir proyectando dichos servicios a las poblaciones aledañas de las cabeceras de provincia, contribuyendo a la capacitación de los trabajadores afiliados y sus familias.

Figura 8. Prestación de los servicios educativos



Fuente: Comunicación y Diseño - Comfenalco

La unidad móvil atendió con servicios de educación la siguiente población, así:

Cuadro 25. Resultados en el área de Educación

Área	Actividad	Población atendida	Nº de Funcionarios	Dirigido a:
Caricatura	Elaboración de caricaturas.	25	1	Jóvenes de 9 - 20 años
Biblioteca Viajera	Sensibilización a la lectura mediante actividades lúdicas a través de títeres.	100	2	Todos
Moldeado en Plastilina	Taller práctico moldeado de plastilina	49	1	Niños de 4 a 15 años
Curso decoración en Bombas	Actividad práctica para el diseño de decoración eventos	44	1	Esposas beneficiarias
Curso de fommy navideño	Actividad práctica para el diseño de detalles navideños en fommy.	20		Esposas beneficiarias

En total, la población atendida en el área de Educación fue de 238 personas.

7.5 RESULTADOS EN EL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Son muchos y variados los factores que inciden para que las familias de los trabajadores afiliados tengan una mejor calidad de vida. La diversión y el esparcimiento, es uno de los frentes que desde la Unidad Móvil de Servicios Sociales se trabaja de manera estratégica.

Familias sanas, alegres, que encuentren en el descanso y la recreación una verdadera opción para mejorar su calidad de vida, es un propósito de COMFENALCO. La unidad móvil atendió con servicios de recreación la siguiente población, así:

Cuadro 26. Resultados en el área de Servicios Sociales

Área	Actividad	Población atendida	Funcionarios	Dirigido a:
Recreación	Realización de actividades recreativas en el parque principal.	40	2	Toda la Comunidad

En total, la población atendida en el área de Servicios Sociales fue de 40 niños.

Figura 9. Prestación de los servicios de recreación



Fuente: Comunicación y Diseño – Comfenalco

7.6 RESULTADOS EN LA PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CAJA

A pesar de que Comfenalco tiene afiliados en 57 municipios del departamento de Santander, se ha identificado que la mayoría de los trabajadores afiliados de las poblaciones aledañas a las cabeceras de provincia no tienen conocimiento del amplio portafolio de servicios de la Caja, lo cual es una debilidad que con la Unidad Móvil se busca fortalecer al incluir la promoción de los servicios de la Caja dentro del portafolio de servicios del proyecto.

La unidad móvil de servicios sociales atendió en el área de promoción de los servicios de la Caja a la siguiente población, así:

Cuadro 27. Resultados en la promoción de los servicios de la Caja

Área	Actividad	Población atendida	Funcionarios	Dirigido a:
Crédito Social	Promoción y presentación del servicio de Crédito Social.	36	1	Afiliados y beneficiarios de la caja
Vivienda	Promoción y presentación del servicio de Vivienda	33		Afiliados y beneficiarios de la caja
Subsidio y Aportes	Atención de dudas, quejas y reclamos.	45		Afiliados y beneficiarios de la caja
Turismo	Promoción y presentación del servicio de Turismo.	28		Afiliados y beneficiarios de la caja

En total, la población atendida en la promoción de los servicios de la Caja fue de 142 personas.

En conclusión, los resultados de la implementación de la Unidad Móvil en la provincia de Soto Norte fueron mayores a los presupuestados debido a que la población atendida en total ascendió a 717 personas.

8. EVALUACION DE LOS RESULTADOS

Con el norte puesto en la consolidación de su presencia en las provincias de Santander, con el apoyo permanente del Equipo Directivo Estratégico y el esfuerzo de todo el equipo humano de la Caja, el 4 de agosto de 2007 se inició la implementación del modelo de Unidad Móvil de Servicios Sociales en la provincia de Soto Norte, de manera exitosa para COMFENALCO SANTANDER, con resultados superiores a los presupuestados en todas las áreas. Estos excelentes resultados le permiten a Comfenalco continuar aportando a la calidad de vida de sus afiliados y de la comunidad en general.

La inequidad es la mayor dificultad social que enfrenta hoy nuestro departamento, la cual se refleja con mayor impacto entre los centros urbanos y las zonas rurales. La presencia regional realizada a través de la Unidad Móvil le permitió a Comfenalco llevar servicios a los trabajadores afiliados de 3 de los 7 municipios de la provincia de Soto Norte.

Es importante mencionar, que los aportes del 4% son una herramienta inmejorable para fortalecer, la responsabilidad social de las empresas, aspecto que además ha sido definido mundialmente como elemento básico dentro de la evaluación internacional de estándares de calidad y competitividad y que, a través de la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER, le permite a los empresarios contribuir al desarrollo social del departamento

8.1 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN EN LA PROVINCIA DE SOTO NORTE

Teniendo en cuenta que el propósito de la Unida Móvil es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores afiliados y sus familias, a continuación se enuncian algunos de los beneficios y logros más significativos de

la implementación de la Unidad Móvil de Servicios Sociales en la provincia de Soto Norte.

8.1.1 Población beneficiada. La población beneficiada puede clasificarse en 2 grandes segmentos: empresas afiliadas atendidas y, trabajadores y beneficiarios afiliados atendidos.

Según datos de empresas afiliadas a junio de 2007, en Soto Norte hay 22 empresas, de las cuales 7 fueron atendidas a través de la Unidad Móvil, lo cual corresponde al 32%. Entre dichas empresas se encuentra la Multinacional Grey Star, a la cual pertenecen el 80% de los trabajadores afiliados de Soto Norte.

En cuanto a trabajadores y beneficiarios, los resultados superaron las expectativas, ya que hubo un total de 717 personas atendidas en los diferentes servicios ofrecidos por la Unidad Móvil.

Cabe resaltar, que los servicios con mayores índices de personas atendidas fueron Salud y Educación con 297 y 238 personas respectivamente, lo cual es el 75% de toda la población atendida, y representa un precedente a tener en cuenta para futuras implementaciones.

Según lo anterior, podemos afirmar que la población beneficiada no fue solamente la afiliada a Comfenalco Santander, sino la comunidad en general, ya que también se atendieron personas no afiliadas, con el ánimo de que el impacto en dicha región fuera aún mayor. Sin embargo, las personas no afiliadas no representan un gran porcentaje de la población, ya que en California y sus alrededores, la mayoría de los hombres mayores de edad trabajan para las empresas mineras, por lo cual ellos y sus familias pueden tener acceso a los servicios de las Cajas de Compensación Familiar.

8.1.2 Estudios realizados y oportunidades detectadas. La implementación de la Unidad Móvil en California sirvió además para conocer las inquietudes e

inconformidades de los trabajadores en la prestación de los servicios de salud de su EPS, lo cual permitió identificar una oportunidad para la EPS de Comfenalco.

A raíz de dicha situación, se realizó una alianza con la IPS o Centro de Salud de California y se llegó a un convenio con la Grey Star para que los trabajadores afiliados se comenzaran a cambiar a la EPS de Comfenalco Santander, a fin de ofrecerles un mejor servicio de salud de acuerdo a lo estipulado en la Ley 100, en el Plan Obligatorio de Salud (POS).

8.1.3 Fortalecimiento de la relación con la Multinacional Grey Star. Uno de los objetivos de Comfenalco Santander es generar desarrollo e impacto social en las diferentes provincias del departamento. Para ello, es importante tener aliados estratégicos que busquen contribuir a ese mismo fin y haya un beneficio recíproco.

Con la visita de la unidad móvil a California, la relación entre la Grey Star y Comfenalco, que en algún momento estuvo deteriorada por las inconformidades de sus directivos debido a la inequidad en el acceso a los servicios por parte de sus trabajadores, mejoró notoriamente lo cual se demuestra con la aprobación de la Multinacional a la propuesta de cambio de EPS de sus trabajadores. Lo anterior, demuestra que la unidad móvil juega un papel importante no solo como estrategia de proximidad sino también de fidelización a los clientes de la Caja de Compensación, que en este caso son las empresas afiliadas.

8.1.4 Presencia institucional y posicionamiento de marca. A través de la Unidad Móvil de Servicios Sociales se está combatiendo el problema de falta de presencia institucional que tiene Comfenalco en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia y se está posicionando la marca de la Caja de Compensación Familiar en los trabajadores afiliados de dichos municipios, lo cual va a traer como resultado en un futuro nuevas afiliaciones de empresas y la fidelización de las existentes.

Cuadro 28. Resumen Antes - Después de la implementación del proyecto

ANTES	DESPUÉS
57 municipios aledaños a las cabeceras de provincia sin presencia institucional de Comfenalco Santander.	54 municipios aledaños a las cabeceras de provincia sin presencia institucional de Comfenalco Santander.
Ninguna población beneficiada.	7 empresas afiliadas atendidas 717 personas atendidas por los servicios ofrecidos por la Unidad Móvil.
Relación con la Multinacional Grey Star deteriorada por la inequidad en el acceso a los servicios por parte de los trabajadores.	Relación fortalecida con la Multinacional Grey Star que permitió convenio para que sus trabajadores se cambien a la EPS Comfenalco.
Desconocimiento de las necesidades de los trabajadores afiliados de la región.	Identificación de necesidades y expectativas de los trabajadores de la región.

8.2 COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN EN LA PROVINCIA DE SOTO NORTE

Los costos involucrados en la implementación de la Unidad Móvil en California Santander aparecen a continuación. Es importante aclarar que los equipos técnicos necesarios para la prestación de cada servicio fueron suministrados por cada Subdirección, teniendo en cuenta que la Unidad Móvil es un proyecto estratégico institucional que integra los servicios de toda la Caja de Compensación Familiar.

Cuadro 29. Costos de la implementación en Soto Norte

COSTO	VALOR
TALENTO HUMANO	\$ 938.450
BUSETA	\$ 714.500
GASTOS DE ALIMENTACION	\$ 485.110
GASTOS DE PAPELERIA	\$ 6.790
TOTAL	\$ 2.144.850

Los costos más significativos son el Talento Humano y el Transporte, los cuales representan el 77% de los costos totales de la implementación.

8.3 APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.

En el marco del proyecto de grado para optar al título de ingeniero industrial, se aplicaron conocimientos de adquiridos en la cátedra tópicos especiales de logística para el diseño de rutas y planeación de las operaciones de transporte y prestación de servicios.

La Evaluación de proyectos fue eje fundamental, con el objeto de facilitar la toma de decisiones de los directivos, facilitando indicadores para la evaluación costos / beneficio y el riesgo financiero.

El diseño de cargos, perfiles, procedimientos y evaluación de contratación son evidencia de la aplicación de conocimientos de administración, tema fundamental no solo en la formulación de proyectos sino también en la operación del mismo.

Fueron aplicados temas de investigación de operaciones, por medio del cual se logró seleccionar por el método de ponderación de factores las zonas geográficas para trabajar y generar el mayor impacto posible.

La investigación de mercados ha sido útil para identificar necesidades de la población y el diseño del portafolio de servicios de la Unidad Móvil.

Cuadro 30. Nivel de cumplimiento de los objetivos

Objetivo	Nivel de cumplimiento	Sección
OBJETIVO GENERAL		
Estructurar y poner en marcha un modelo de Unidad Móvil de Servicios Sociales de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, para satisfacer las necesidades de los afiliados residenciados en los municipios aledaños a las cabeceras principales de provincia.	100%	3 - 7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
Realizar un estudio de necesidades de los afiliados que habitan en las poblaciones aledañas a una cabecera de provincia seleccionada a través de una metodología para la toma de decisión.	100%	3.1 Anexo C
Evaluar el proyecto del montaje de una Unidad Móvil en cada una de las cabeceras de provincia.	100%	6.7
Diseñar y estructurar el portafolio de servicios de la Unidad Móvil.	100%	5.1 Anexo E
Diseñar un manual de operaciones y de procedimientos del Modelo de Unidad Móvil.	100%	5.2.11 Anexo M
Implementar el modelo en una cabecera de provincia con sede de Comfenalco.	100%	7
Evaluar los primeros resultados de la implementación con el fin de aprovechar esta experiencia de manera positiva en implementaciones futuras.	100%	8

9. CONCLUSIONES

El desarrollo de los objetivos propuestos para llevar a cabo la estructuración y puesta en marcha del modelo de Unidad Móvil de Servicios Sociales, corresponde a lineamientos enmarcados en la Gerencia de Proyectos, con lo cual se puede concluir que esta metodología es útil para sistemas productivos que implican alta flexibilidad y dinamismo.

El estudio técnico, administrativo y financiero permite demostrar la factibilidad para la operación de la Unidad Móvil de Servicios Sociales, en la provincia de Soto Norte y todo el departamento de Santander, para la prestación de servicios primarios de salud, educación, recreación y promoción de los servicios corporativos. El mercado potencial está constituido por los trabajadores afiliados y sus familias que residen en las poblaciones aledañas a las cabeceras de provincia.

El modelo de Unidad Móvil de Servicios Sociales de Comfenalco Santander permite fortalecer la estrategia de proximidad de servicios a zonas de difícil acceso, localizadas en poblaciones aledañas a las cabeceras de provincia del departamento, permitiendo a Comfenalco Santander aumentar la presencia institucional y los índices de cobertura.

La Unidad Móvil de Servicios Sociales contribuye al cumplimiento de 10 de los objetivos planteados en el Mapa Estratégico y al cumplimiento de la misión de la organización la cual esta enfocada en mejorar la calidad de vida de los afiliados y sus familias a través de la prestación de servicios integrales de protección y seguridad social con equidad.

Comfenalco Santander tiene afiliados en el 78% de los municipios de Santander, sin embargo el 84% de dichos municipios no tienen acceso a los servicios de la Caja partiendo de requisitos legales que hacen alusión a

la obligación de prestar los servicios para los afiliados con equidad, es importante la contribución de esta nueva forma de operar.

La provincia de Soto Norte fue seleccionada para la implementación de la Unidad Móvil a través de una metodología para la toma de decisión en la cual se consideraron factores como: presencia institucional actual, número de afiliados, proyección económica, porcentaje de personas con NBI, aportes y el estado de las vías.

Al realizar el análisis costo / beneficio de la Unidad Móvil, podemos concluir, que en ambas alternativas el retorno por cada peso gastado es por lo menos aproximadamente igual a 1, lo cual representa que para ambos casos los beneficios igualan el valor de los costos. La alternativa 2 (alquiler del vehículo) es la relación más alta, superando a la alternativa 1 (leasing) con una diferencia de 5 centavos. Además, proyecto es atractivo para la organización porque la población total a ser beneficiada asciende a 40528 personas, lo cual representa un impacto social considerable.

En forma general, al realizar el análisis financiero del proyecto, se llegó a la conclusión de que no existe un esquema para la evaluación de proyectos sociales, dada la escasez de indicadores y la alta subjetividad en la evaluación del impacto social.

La experiencia en la realización de este proyecto permitió confirmar la importancia de las relaciones humanas como un factor de éxito para el desarrollo de proyectos corporativos donde participan varios actores de una misma organización trabajando simultáneamente y en forma sincronizada.

10.RECOMENDACIONES

Se recomienda formular presupuestos a largo plazo para el financiamiento de la operación de la unidad móvil en Comfenalco Santander, para garantizar la continuidad y facilitar la planeación de tanto las rutas como de los servicios a prestar.

Es de vital importancia desarrollar estudios para precisar el diseño del portafolio de servicios ajustado según las necesidades y expectativas de cada zona geográfica.

Se recomienda adelantar gestión ante las diferentes entidades sociales para sumar esfuerzos y minimizar los gastos por medio de alianzas y programación conjunta de actividades sociales en los municipios objetivo de esta unidad móvil.

Se requiere que todas las dependencias de la Caja se integren, con el fin de que la información esté disponible para la prestación del servicio y reducir los gastos operacionales.

Es importante impulsar campañas para los afiliados a la Caja en municipios aledaños a cabeceras de provincia con el objeto de fidelizarlos y lograr el posicionamiento de la marca teniendo en cuenta que la baja presencia de la Caja en los municipios puede generar la deserción de empresas y trabajadores afiliados.

Las Coordinadoras de Unidades Integrales de Servicios Sociales (UISS) deben participar activamente en la gestión de los recursos y promoción de los servicios de la Unidad Móvil en los municipios aledaños a su cabecera de provincia, con el fin de que la operación de la Unidad Móvil sea exitosa en dichas poblaciones.

BIBLIOGRAFÍA

ALCARAZ, Rafael. El emprendedor de éxito: guía de planes de negocios. México: Mc Graw Hill, 1998. p. 31.

ARENAS, Guillermo. Emprendedores: Una propuesta de formación y apoyo. Primera edición. Bucaramanga: SIC, febrero de 2004.

ASHOKA Emprendedores Sociales & McKinsey. Emprendimientos Sociales Sostenibles. Primera Edición. Sao Paulo Brasil: Petrópolis, 2004.

BENJAMÍN, Franklin. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS Un enfoque competitivo. México: McGraw-Hill, 2002. p. 168 -202.

CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA. Planes Sectoriales. Bucaramanga, Diciembre de 2006.

----- . Iniciativa de Competitividad de Santander. Enero de 2007.

COMFENALCO SANTANDER. Manual de Gestión de Calidad. Bucaramanga, 2007. p. 3 – 6.

<http://constituyentesocialdesantander.org/plandesarrollo/PRESENTACION.ppt>

<http://dgplades.salud.gob.mx/2006/htdocs/hg/Nuevas/hestra2.pdf>

LEÓN G, Oscar. Administración financiera, Fundamentos y Aplicación. Tercera Edición. 1999.

SANTANDER. GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO. Decreto 00304. Bucaramanga, 2005.

----- . Plan de Desarrollo Departamental 2008 – 2011: Líneas Estratégicas e Integración con los Municipios. Bucaramanga, 2008. Diap. 9.

www.comfenalcosantander.com.co

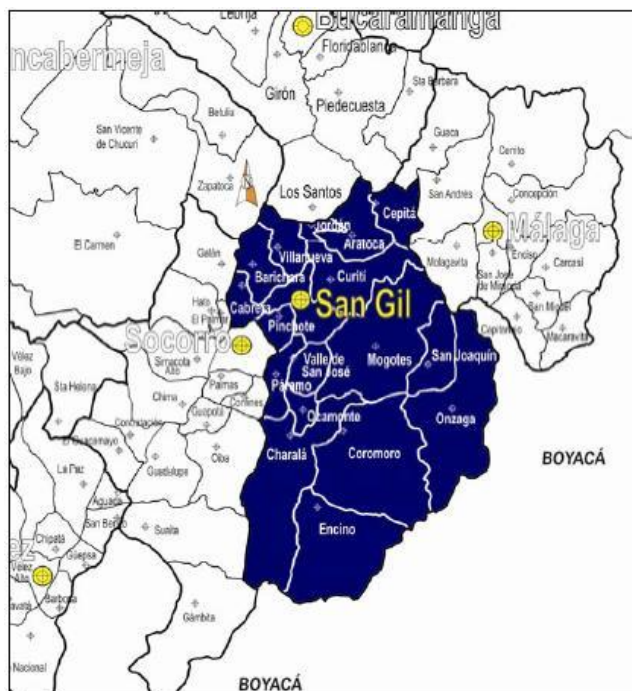
ANEXOS

ANEXO A. NÚCLEOS DE DESARROLLO PROVINCIAL

a) **Núcleo de Desarrollo Provincial Guanentá**¹⁸. Conformado por los municipios de Aratoaca, Barichara, Cabrera, Cepitá, Coromoro, Curití, Charalá, Encino, Jordán, Mogotes, Ocamonte, Onzaga, Páramo, Pinchote, San Gil, San Joaquín, Valle de San José y Villanueva, con núcleo provincial sede **San Gil**. Cuenta con una población total de 157.449 habitantes (fuente DANE a 2005) y un área de 3.842 Km².

De gran riqueza hídrica, paisajística, histórica y cultural, el turismo de aventura, el ecoturismo y el agroturismo, son las actividades económicas de mayor proyección. San Gil es una de las ciudades más importantes sobre la Troncal Central, perfilándose como polo de desarrollo agroecoturístico y centro prestador de servicios del Departamento de Santander.

Mapa del Núcleo de Desarrollo Provincial Guanentá.



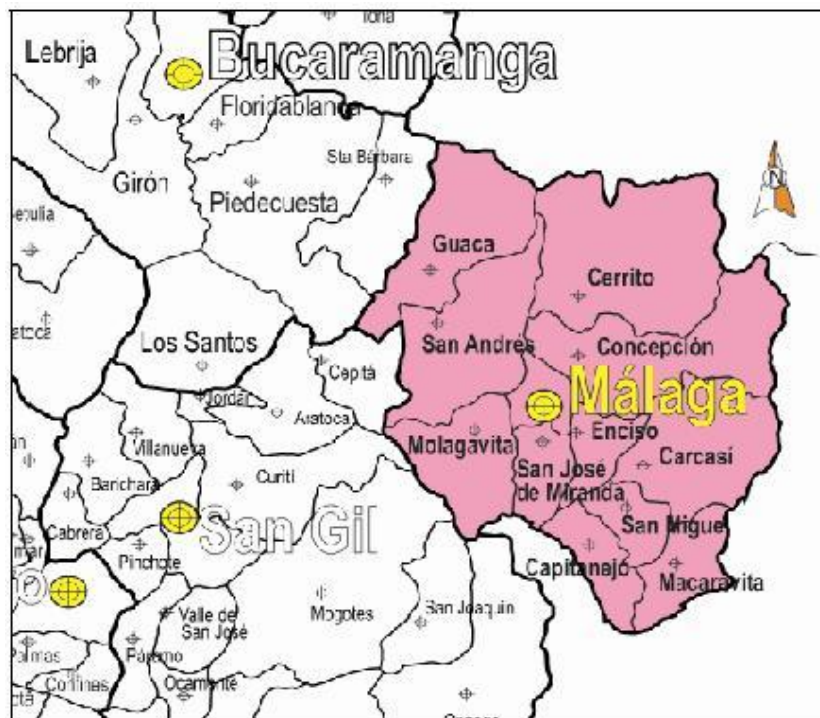
Fuente: Decreto 304 de 2005 de la Gobernación de Santander

¹⁸ Extraído del Decreto 304 de 2005 de la Gobernación de Santander.

b) **Núcleo de Desarrollo Provincial García Rovira**¹⁹. Conformado por los municipios de Capitanejo, Carcasí, Cerrito, Concepción, Enciso, Guaca, Macaravita, Málaga, Molagavita, San Andrés, San José de Miranda y San Miguel, con núcleo provincial sede **Málaga**; tiene una población total de 97.645 habitantes (fuente DANE a 2005) y un área de 2.256 Km2.

Cuenta con grandes áreas del Páramo del Almorzadero y relictos de bosques alto andinos, que son un área preseleccionada a ser elevada a categoría de Parque Nacional Natural. Su vocación es mayoritariamente rural en donde predomina la economía campesina basada en la producción agropecuaria tradicional y se destaca la ganadería de doble propósito.

Mapa del Núcleo de Desarrollo Provincial García Rovira



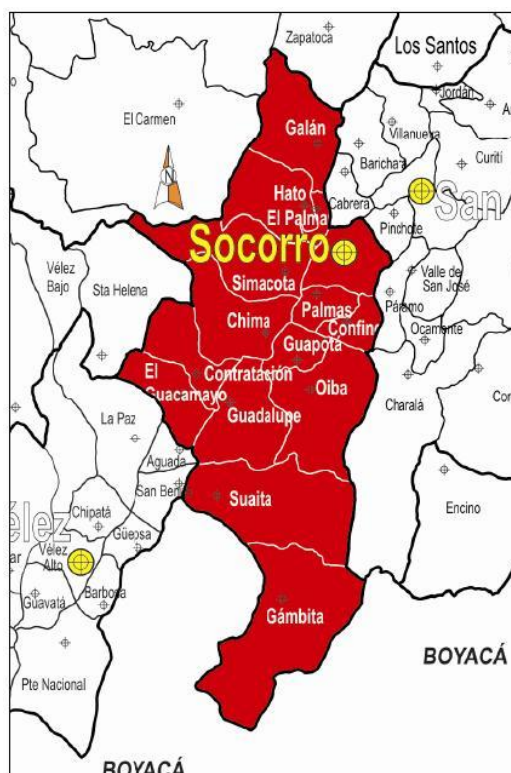
Fuente: Decreto 304 de 2005 de la Gobernación de Santander

¹⁹ Ibíd.

c) **Núcleo de Desarrollo Provincial Comunero**²⁰. Conformado por los municipios de Chima, Confines, Contratación, El Guacamayo, Galán, Gambita, Guadalupe, Guapotá, Hato, Oiba, Palmar, Palmas del Socorro, Simacota, Socorro y Suaita, con núcleo provincial sede **Socorro**; tiene una población total de 94.807 habitantes (fuente DANE a 2005) y un área de 3.338 Km².

Posee sitios aptos para la construcción de represas (La Honda y La Laja) y centrales hidroeléctricas como las de la Chimera y Cabrera, ambas sobre el Río Suárez, dándole un gran potencial hídrico en el Departamento. Cuna de la Revolución de los Comuneros tiene un potencial de oportunidades para el turismo histórico y cultural, así como actividades de tipo agropecuario. Su sede es un importante centro de actividad comercial, financiera y de servicios que ayuda a consolidar el Corredor Turístico del Departamento.

Mapa del Núcleo de Desarrollo Provincial Comunero



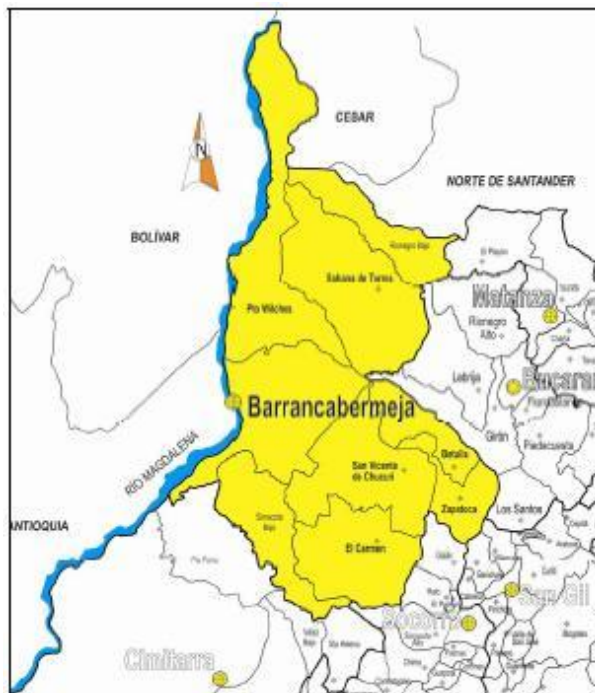
Fuente: Decreto 304 de 2005 de la Gobernación de Santander

²⁰ *Ibíd.* .

d) **Núcleo de Desarrollo Provincial Mares**²¹. Conformado por los municipios de Barrancabermeja, Betulia, El Carmen de Chucurí, Puerto Wilches, Sabana de Torres, San Vicente de Chucurí y Zapatoca, con núcleo provincial sede Barrancabermeja. tiene una población total de 318,307 habitantes (fuente DANE a 2005) y un área de 6.947 Km².

Es una despensa agroforestal y ganadera, centro prestador de servicios, puerto multimodal y punto estratégico articulador transversal y longitudinalmente del flujo de bienes, servicios y pasajeros de Colombia, Venezuela y el Caribe. Además, cuenta con la refinería más importante del país; con gran potencial en la producción de aceite de palma, caucho, pesca, agricultura comercial intensiva en el Distrito de Riego Magará, Ecoturismo en el Parque Nacional Natural Serranía de los Yariguies, humedales del Magdalena Medio y el Parque Nacional del Petróleo.

Mapa del Núcleo de Desarrollo Provincial Mares



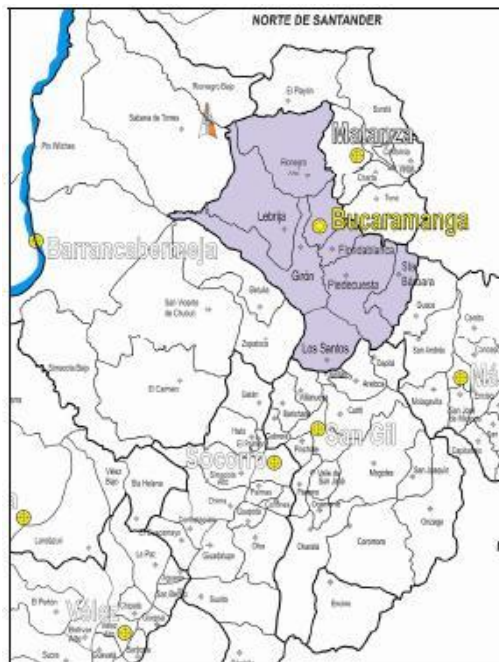
Fuente: Decreto 304 de 2005 de la Gobernación de Santander

²¹ **Ibíd.** .

e) **Núcleo de Desarrollo Provincial Metropolitano**²². Conformado por los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Lebrija, Los Santos, Santa Bárbara y Rionegro con núcleo provincial sede Bucaramanga. Tiene una población total de 1´147.885 habitantes (fuente DANE a 2005) y un área de 3.545 Km2.

Centro prestador de servicios especializados del nororiente colombiano en salud y educación, ciudadela deportiva, administrativa, financiera, tecnológica, histórica y cultural, con excelente cobertura de servicios públicos domiciliarios, concentra el 55 % de la población y la mayor parte de las actividades industrial y manufacturera del Departamento, en la zona rural sus suelos son aptos para los sistemas de producción silvopastoril, forestal y de protección, que le dan la vocación al Núcleo de Desarrollo Provincial, en sectores de las vegas de los ríos se encuentran pequeñas áreas de suelos que permiten cultivos de pan coger de clima calido.

Mapa del Núcleo de Desarrollo Provincial Metropolitano



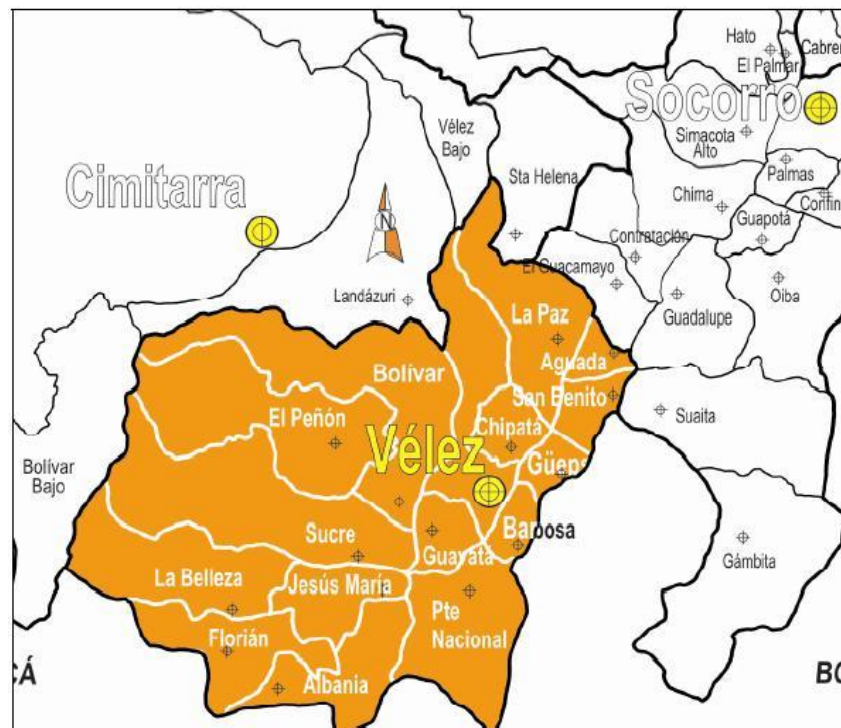
Fuente: Decreto 304 de 2005 de la Gobernación de Santander

²² **Ibíd.**

f) **Núcleo de Desarrollo Provincial Vélez**²³. Conformado por los municipios de Aguada, Albania, Barbosa, Bolívar, Chipatá, El Peñón, Florián, Guavatá, Guepsa, Jesús María, La Belleza, La Paz, Puente Nacional, San Benito, Sucre y Vélez, con núcleo provincial sede **Vélez**. tiene una población total de 169.130 habitantes (fuente DANE a 2005) y un área de 4.026 Km².

Predominan los suelos aptos para los sistemas de producción silvopastoril, agroforestal y de protección como núcleo generador de agua, que le dan la vocación agropecuaria y ecoturística al Núcleo de Desarrollo Provincial. Los cultivos de caña y guayaba, la agroindustria de la panela y el bocadillo y la comercialización de estos, así como la ganadería han sido actividades económicas tradicionales en la subregión, con la construcción de la Planta de Alcohol Carburante tiene gran potencial para la producción de alcohol carburante a partir de la caña.

Mapa del Núcleo de Desarrollo Provincial de Vélez



Fuente: Decreto 304 de 2005 de la Gobernación de Santander

²³ Ibíd.

g) Núcleo de Desarrollo Provincial Carare – Opón²⁴. Conformado por los municipios de Cimitarra, Landázuri, Santa Helena del Opón y Puerto Parra, con núcleo provincial sede **Cimitarra**. tiene una población total de 62,866 habitantes (fuente DANE a 2005) y un área de 4.918 Km².

Posee uno de los últimos relictos de Selva Húmeda Tropical, formando parte del Área de Conservación del Cerro de Armas incluidas en el Distrito de Manejo Integrado de la Serranía de los Yariguies. La Economía es mayoritariamente rural que gira en torno a la producción y comercialización agropecuaria, agroforestal y forestal; cuenta con un hato ganadero mayormente extensivo; se cuenta con plantaciones de caucho, reforestación comercial y explotación del carbón.

Mapa del Núcleo de Desarrollo Provincial Carare – Opón



Fuente: Decreto 304 de 2005 de la Gobernación de Santander

²⁴ Ibíd. .

h) **Núcleo de Desarrollo Provincial Soto Norte**²⁵. Conformado por los municipios de Tona, California, Charta, El Playón, Matanza, Suratá, y Vetas, con núcleo provincial sede **Matanza**. Tiene una población total de 38.560 habitantes (fuente DANE a 2005) y un área de 1.665 Km².

La consolidación del Circuito Eco turístico del Oro, la Pavimentación de la Vía Bucaramanga – Matanza - Suratá – California - Vetas – Berlín, le permitiría a este territorio, integrarse a la dinámica económica de los corredores Turísticos y transversal de negocios internacionales con Venezuela y el Caribe. Tiene un alto potencial para su desarrollo, partiendo de su dotación de recursos naturales, su posición estratégica, la laboriosidad de sus gentes y sus actividades económicas compatibles con el medio ambiente.

Mapa del Núcleo de Desarrollo Provincial Soto Norte



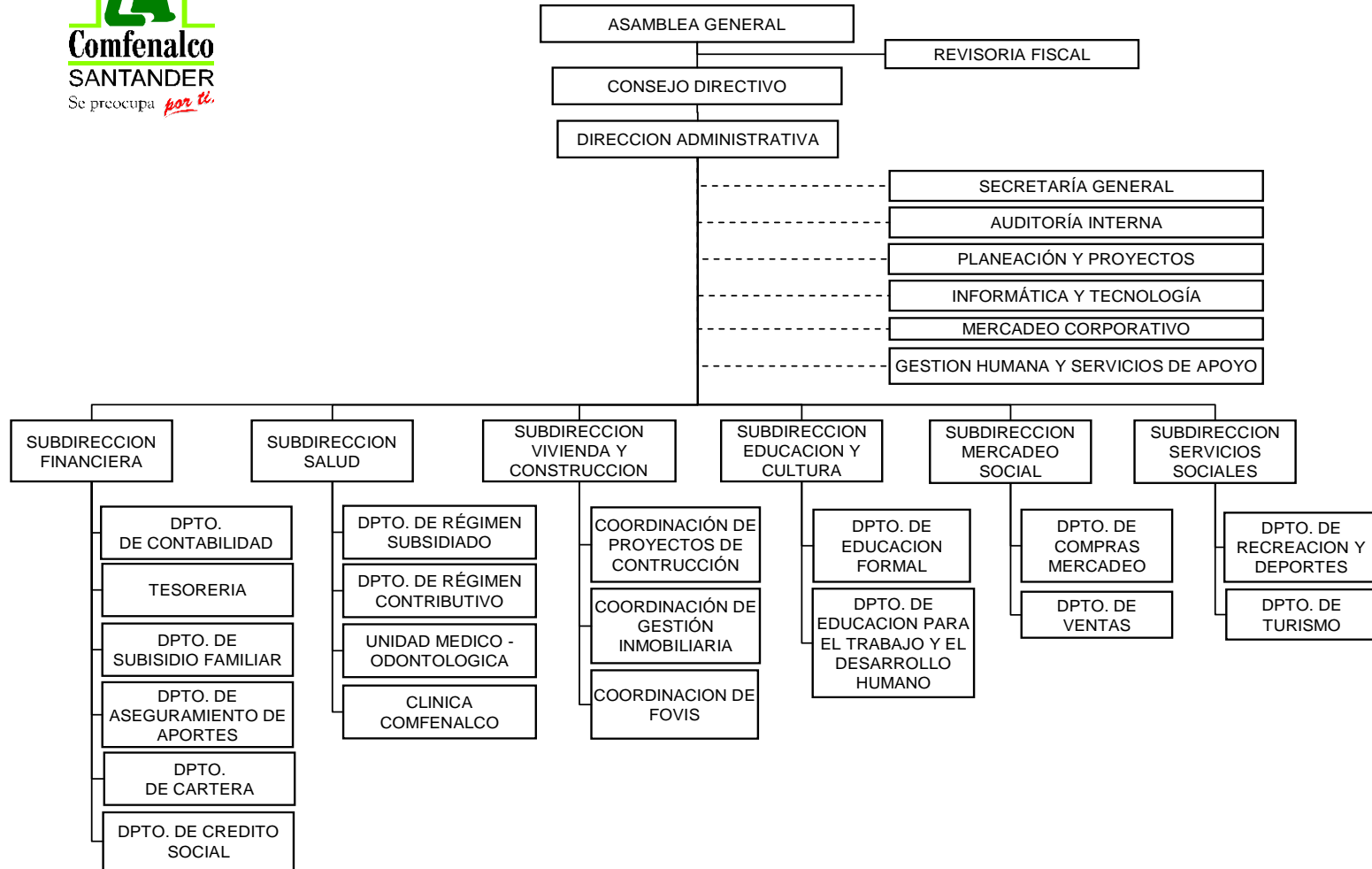
Fuente: Decreto 304 de 2005 de la Gobernación de Santander

²⁵ **Ibíd.**

ANEXO B. ORGANIGRAMA GENERAL DE COMFENALCO SANTANDER



CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER ORGANIGRAMA GENERAL



Rev: 1; Fecha Rev: 03/Enero/2007
Elaboró: Gestión Humana y S.A.
Aprobó: Comité Recursos Humanos

ANEXO C. ESTUDIO DE NECESIDADES DE SOTO NORTE

“La nueva empresa arriesgada necesita partir de la suposición de que el producto, o servicio, puede encontrar clientes en mercados en los que no se ha pensado, y usos que nadie imaginó cuando el producto o servicio se diseñó; y que lo comprarán clientes que están fuera del campo visual de la empresa y que le son desconocidos”²⁶.

Además de la información obtenida a partir de los datos secundarios, la cual fue consignada en el diagnóstico del entorno, se hizo necesario diseñar una investigación concluyente, de tipo descriptivo y de muestra representativa individual por encuestas.

Se dice que es concluyente porque el proceso de investigación es formal y estructurado, y la muestra es representativa. Además, es de tipo descriptivo ya que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del mercado; para nuestro caso las necesidades y expectativas de los trabajadores afiliados que residen en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia.

Para la investigación se utilizó el método de ENCUESTA que consiste en un cuestionario estructurado que se da a una muestra de la población y está diseñado para obtener información específica de los entrevistados, se basa en preguntas estructuradas que se hacen a los entrevistados; el término estructurado se refiere al grado de estandarización que tiene el proceso de recopilación de datos.

En la recopilación estructurada de datos, se prepara un cuestionario formal y las preguntas se hacen en un orden preestablecido; de modo que el proceso es directo, esto quiere decir que los entrevistados conocen el propósito real de la investigación.

²⁶ ALCARAZ, Rafael. El emprendedor de éxito: guía de planes de negocios. México: Mc Graw Hill, 1998. p. 31.

Para la construcción del cuestionario, se tomaron cada uno de los servicios de la Caja y de acuerdo a estos se fueron planteando cada una de las preguntas.

En el Anexo D se presenta el modelo de la encuesta o cuestionario que fue aplicado en la investigación de Necesidades y Expectativas de la población afiliada y beneficiaria del municipio de California, en el cual se realizó el primer trabajo de campo.

Lo que se busca a través de la Unidad Móvil de Servicios Sociales, es que durante el primer semestre de 2008 la encuesta sea aplicada en todos los municipios a visitar, a fin de que para el segundo semestre se pueda estructurar un Portafolio de Servicios ajustado a las necesidades de los afiliados de dichos municipios.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL:

- Recopilar, por medio de encuestas, información que nos permita identificar necesidades y expectativas de los habitantes de la provincia de Soto Norte, (Santander).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar una caracterización de la población objetivo (Nivel educativo, núcleo familiar, entre otros).
- Identificar las necesidades de los habitantes de Soto Norte relacionadas con los servicios que ofrece Comfenalco Santander.
- Conocer debilidades y fortalezas de la EPS que hace presencia.
- Identificar los escenarios e infraestructura con la que se puede contar para implementación de servicios, con el fin de mejorar la calidad de vida de la comunidad.

FICHA TÉCNICA

Tipo de Investigación: Cuantitativa - Concluyente

Tamaño de la Población: 1072 (Fuente: Balance Social GreyStar 2006)

Tamaño de la muestra: 283

Muestra recogida: 165 (Esto eleva el error de 0.05 a 0.07)

Población Objetivo: Personas afiliadas y no afiliadas de los municipios de California, Matanza y Suratá (Santander).

Lugar de la Investigación: Municipio de CALIFORNIA – SANTANDER.

Técnicas de recolección: Aplicación de encuestas personales.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra

Z es el nivel de confianza (1,96)

p es la variabilidad positiva (0,5)

q es la variabilidad negativa (0,5)

N es el tamaño de la población: infinita

E es la precisión o el error (0,07)

EMPRESAS DONDE LABORA LA MUESTRA ENCUESTADA

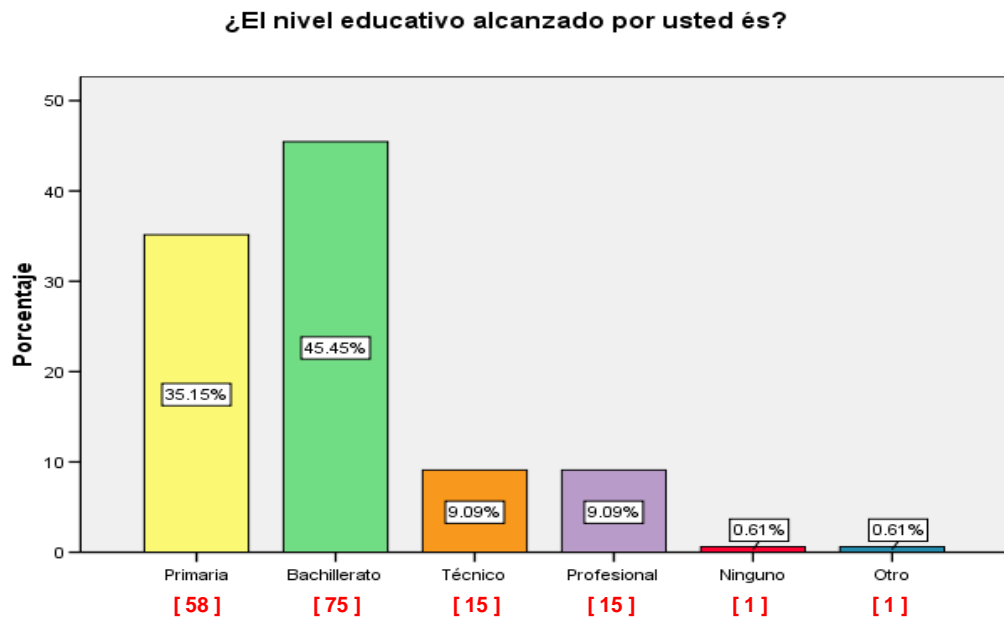
<i>Empresa</i>	<i>N° de Personas</i>
Grey Star	56
Independiente	17
CVS Exploration	16
Geominas	11
Perfotec	10
Consortio California	3
Policía Nacional	3
Gisela Osorio de trillos y Cia Ltda.	2
ICPROC	2
Salón de belleza	2
Terramundo drilling	2
Alcaldía municipal	2
Asomineros	1
Bienestar familiar	1
Bodega	1
Bus	1
Café - Bar "La tienda de don Julio"	1
Callejón Blanco	1
Cultivos feijoa	1
ELCO	1
IPS	1
Madre comunitaria	1
Mini panadería Yurley	1
Municipio	1
Negocio de comidas	1
Oaminas túneles	1
Sevicol Ltda.	1
Tienda la baja	1
Vereda la baja - Minería	1

DATOS POBLACIONALES

- En la muestra recopilada el grupo más representativo es el de CASADOS con 71 personas que representan el 43.03%, “Soltero” con 49 personas que representa el 29.7% se convierte en el segundo grupo con mayor participación y para finalizar Unión Libre” con 33 personas que equivalen al 20%.
- La distribución por géneros se determinó de la siguiente manera:
 - 105 personas equivalen al 63.64% representan al genero MASCULINO.
 - 60 personas equivalen al 36.36% representan al genero FEMENINO.

- El rango de edades con mayor participación de la muestra analizada es el de “26 a 35 años” que equivale a 59 personas. Con un porcentaje del 33.94, el rango de “36 a 55 personas” ocupa la segunda ubicación. Otro rango con participación interesante es el ubicado en las edades entre los 18 a los 25 años; éste con 35 personas representa el 21.21% de participación de la muestra analizada.
- 109 personas equivalentes al 66.06%, manifestaron estar afiliadas a alguna Caja de Compensación. El 32.12% que representa a 53 personas no se encuentran afiliadas a ninguna caja de compensación.
- Según la información suministrada por los encuestados, 101 personas que equivalen al 61.21% aseguran estar afiliadas a la caja de Compensación COMFENALCO SANTANDER. Nuestra competencia directa (CAJASAN) solo tiene 3 personas (1.82%) de la muestra recopilada.
- Se evidencia un alto desconocimiento de la categoría a la cual pertenecen; 92 personas que representan el 55.76% de la muestra analizada, proyectaron inseguridad y poco conocimiento de éste tipo de información y por ende de los beneficios que esto implica. 62 personas expresaron pertenecer a la categoría A. 11 personas expresaron pertenecer a la categorías B.
- El nivel educativo con mayor participación en la muestra analizada es “Bachillerato” con 75 personas que equivalen al 45.45%. En segunda posición está “Primaria” con 58 personas y ocupando la tercera posición los “Técnicos” y “Profesionales” cada uno con 15 personas respectivamente. (Ver gráfica).
- El 40.61% que representa a 67 personas se encuentran estudiando algún tipo programa escolar. 96 personas que respondieron que no se encuentran estudiando representan al 58.18% de la muestra analizada.

Gráfica 1. Nivel educativo de la muestra encuestada



- ¿Qué se encuentra estudiando? (Ver cuadro en la página siguiente)

Nombre del Programa que actualmente estudia

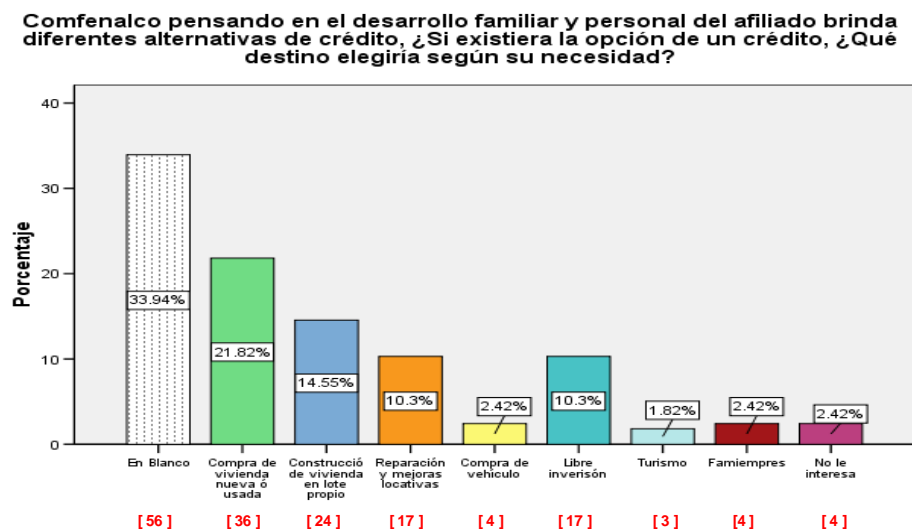
Nombre del Programa que actualmente estudia	Nº personas
Bachillerato con el ICPROC	45
Terminando primaria	4
Técnico profesional agroforestal	4
Criminalística	2
Manipulación de alimentos (Sena)	2
Técnico minero	2
Comfenalco corte básico	1
Especialización en gerencia de servicios Cotelco Bucaramanga.	1
Inglés	1
Mantenimiento y operación de maquinaria pesada Sena.	1
Maquinaria Diesel (Sena)	1
Seminario en ortografía, redacción, etc.	1
Técnico ambiental	1
Tecnología de sistemas	1

- La conformación del núcleo familiar más relevante en la muestra recopilada es “Esposa + Hijos”, con un 48.48% que equivale a 80 personas. Otro núcleo familiar representativo en la sociedad de California es el conformado

por “Padres + Hermanos”, el cual pertenecen alrededor de 23 personas lo cual representa el 13.94% de la muestra analizada.

- En los hogares de las personas que conformaron la muestra, la cantidad de hijos con mayor participación fue (2 hijos) con 21.82%. Le sigue (1 hijo) que representa el 18.18% y (3 hijos) con el 15.15 de participación porcentual.
- De la muestra recopilada en municipio de California, el rango con mayor participación es el de “Menor de 12 años” con 61 personas que representan el 36.97%.
- Las actividades a las cuales se dedican los habitantes de California en sus ratos libres son principalmente el deporte y la lectura.

Gráfica 2. Destinos elegidos para créditos según la necesidad.



- Una de las mayores necesidades de los encuestados, es la “Compra de vivienda Nueva ó Usada”; 36 personas que representan el 21.82% seleccionaron esta opción de crédito como la su interés. “Construcción en lote propio con 14.55% que representa a 24 personas, ocupa el segundo lugar de prioridad. En tercer lugar se ubican “Libre Inversión y Reparación y mejoras locativas” cada una con 10.3% de participación equivalentes a 17 personas respectivamente.

- Escenarios disponibles para la recreación y esparcimiento en California

<input type="checkbox"/> 2 canchas (microfútbol - fútbol)
<input type="checkbox"/> Bolo, tejo
<input type="checkbox"/> Coliseo cubierto para actos culturales
<input type="checkbox"/> Billares
<input type="checkbox"/> Cancha escuela rural
<input type="checkbox"/> Columpios para los niños pero en mal estado

- Actividades deportivas y recreativas de su interés.

Nombre de la Actividad	N° personas
Fútbol	31
Actividades recreativos para niños.	11
Baloncesto	11
Piscina	8
Actividades para la tercera edad.	7
Natación	7
Ciclismo	6
Bolo criollo	4
Tejo	4
Columpios, zona de diversión para niños.	3
Voleibol	5
Atletismo	2
Motocross	2
Teatro.	2
Escuelas deportivas, (tiene grupo deportivo pero sin instructor).	1
Parque de diversión para los niños.	1
Taller de Títeres	1
Danzas para niños, jóvenes, adultos.	1

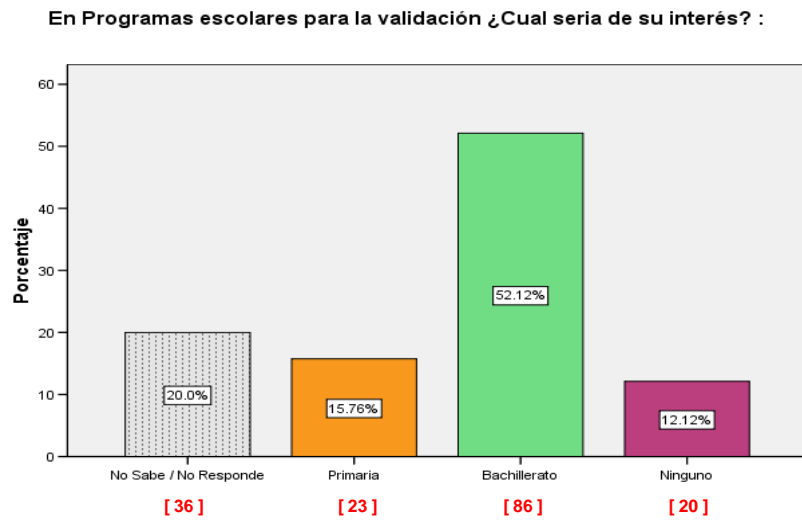
- Cursos de capacitación en artes y oficios acordes a su interés y necesidad

Cursos de capacitación en artes y oficios (ejemplo: Belleza, manualidades, cocina, etc.)	N° personas
Belleza (corte y peinados)	51
Manualidades	32
Cocina	31
Artes (pintura)	19
Modistería - confección	9
Música	4
Zapatería - Calzado	3
Arte country	2
Bordados	4
Avicultura	1
Pecuaria	1
Carpintería	1
Cursos de primeros auxilios	1
Decoración hogar	1
Joyería.	1
Panadería	1
Danzas	1
Porcelanicrom	1
Soldadura	1

- Programas de Formación Empresarial.

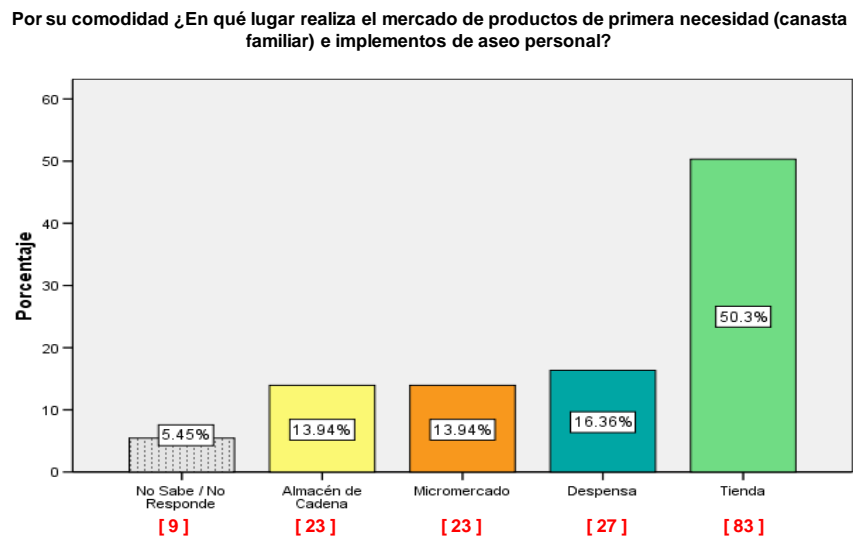
Programas de Formación Empresarial (Seminarios, diplomados, charlas de creación de negocios, etc.)	N° personas
Charlas de creación de negocios.	48
Motivación y superación personal	9
Seminarios	8
Sistemas	8
Ganadería	7
Agricultura	7
Conducción vehiculos	6
Informática	5
Finanzas	4
Seguridad industrial.	4
Mecánica	4
Curso de básico de electricidad	4
Seminario agropecuario.	3
Seminarios agroforestal	3
Diplomado en manejo ambiental	3
Minería	3
Mercadeo y ventas.	2
Negocios de supermercados	2
Cocina alto nivel (seminario)	2
Charla técnica en mecánica eléctrica.	2
Talleres de cooperativismo	2
Manipulación de alimentos.	2
Actualización seguridad laboral.	1
Como administrar su dinero	1
Diplomado contabilidad y administración.	1
Diplomados en cuestiones administrativas.	1
Diplomados en geología.	1
Diplomados Telecomunicaciones	1
Microempresas	1
Referente al sector minero, (charlas).	1
Seminario en manipulación de alimentos y etiqueta.	1
Talleres de nutrición.	1
Medio ambiente	1
Capacitación feijoa	1
Capacitaciones de maquinaria pesada	1

Gráfica 3. Programas escolares para validación de interés



- 86 personas equivalente al 52.12% de participación se inclinarían por continuar el bachillerato bajo la modalidad de validación. En la primaria 23 personas aplicarían a esta opción y 20 personas no estarían interesadas por ninguna de las 2 alternativas.

Gráfica 4. Lugares en que realizan el mercado.



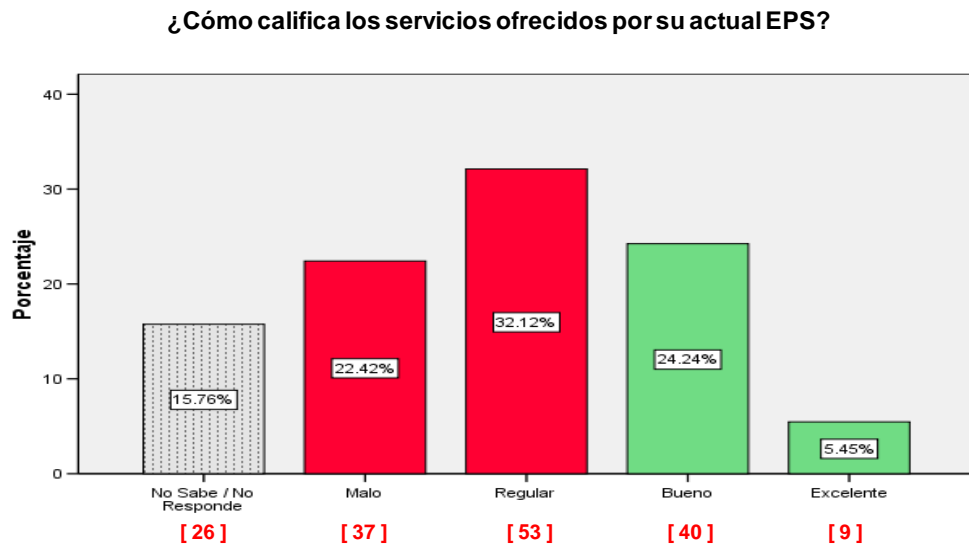
- El tipo de establecimiento al cual acuden periódicamente los habitantes de California para adquirir productos de primera necesidad es la “TIENDA”; con 83 personas equivalente a 50.3%.
- El municipio con mayor participación con relación al lugar en donde se realizan las compras de Canasta familiar es CALIFORNIA con un 51.52% (85 Personas). BUCARAMANGA, se convierte en la segunda alternativa más elegida a la hora de realizar compras de primera necesidad con 35.76% que representa a 59 personas.
- Lugares donde compra los medicamentos para uso personal y familiar

¿En qué lugares compra los medicamentos para uso personal y familiar? Tipo de establecimiento	Nº personas
Droguería del pueblo (San Antonio)	103
Bucaramanga	8
Tienda	7
Puesto de salud California	5
Almacenes de cadena	5
Supermercado	4
IPS	5
EPS	2
Droguería en vetas	1
El seguro	1
Solsalud	1
Todo el centro de salud	1

- De la Población entrevistada, el 89.7% representado por 148 personas se encuentran afiliadas a la EPS. Solo 13 personas expresaron no tener ese tipo de seguridad social y utiliza en ocasiones el SISBEN.
- La EPS con mayor participación es Solsalud con 114 personas afiliadas, le siguen Coomeva y Cajasalud con 8 y 4 personas afiliadas respectivamente.

- El 79.39% de las personas tienen Más de un año de estar con su EPS actual. 13 personas con el 7.88% de participación en la variable analizada, se ubican en la alternativa “Menos de un Año”.

Gráfica 5. Calificación a los servicios ofrecidos por la EPS actual



- Con una inconformidad del 54.54% por el servicio recibido, 90 personas expresan altos índices de Insatisfacción con aspectos como la calidad en el servicio, falta de recurso humano, poca infraestructura, demoras para ser atendido y lapsos de tiempo muy amplios para solicitar citas con el especialista, entre otros. Al no existir una competencia plenamente establecida, SOLSALUD EPS se convierte prácticamente en la única alternativa para los habitantes de California, así sus servicios en ocasiones no llenen sus expectativas ni suplan sus necesidades.
- El 87.27% de la muestra recopilada, si estaría dispuesta a cambiarse de EPS. En la posibilidad que COMFENALCO EPS llegara al Municipio de California, aspectos como Calidad en el servicio, agilidad en los tiempos tanto de solicitudes como de atención, infraestructura, calidez en trato, serían características que llevarían a los habitantes al cambio de EPS.

- En época de descanso y vacaciones las personas prefieren la modalidad de “Excursiones” a destinos como el Eje Cafetero y La Costa, 112 personas estarían interesadas en participar en programas vacacionales de éste tipo.
- 93 personas que representan el 56.36% de la población analizada, manifestaron no tener vivienda. El 41.82% que representa a 69 personas, tiene vivienda.
- 106 personas no cuentan con lote propio, equivalente al 64.24% de la muestra analizada. 39 personas cuentan con lote propio, equivalente al 23.64% de la muestra analizada.
- Si existiera una alternativa de vivienda en California, 94 personas estarían dispuesta a adquirirla dependiendo de los precios y por motivo de cercanía a su trabajo. 44 personas de las 138 que respondieron a ésta variable, no estarían interesadas en éste tipo de proyectos.
- La cantidad de dinero disponible para invertir que tendrían los habitantes de California se encontraría entre el rango “De 1 a 3 millones de pesos”, 48 habitantes (el 29.09%) de 118 que respondieron a ésta variable manifiestan solo tener esa cantidad para iniciar su compra de vivienda. El 33.33% que representa a 55 personas, no tienen ningún tipo de recursos para adquirir vivienda, mientras que el 28.48% no respondió la pregunta.

RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

- El nivel educativo con mayor número de personas en la muestra analizada es el Bachillerato, con 75 personas representan el 45.45%. Ocupando el segundo lugar se encuentra Primaria con 58 personas que equivale al 35.15%.
- La Conformación del núcleo familiar más representativa en la comunidad de CALIFORNIA según la muestra recopilada es la compuesta por “Esposa(o) + Hijos”; con 80 personas representan el 48.48% de la población entrevistada.
- Una alternativa de crédito con mayor preferencia por la muestra analizada es la “Compra de vivienda nueva ó usada”, 36 personas que representan el 21.82% expresan interés sobre éste tipo de crédito.
- El municipio de California cuenta en la actualidad con pocos escenarios para la recreación y esparcimiento de sus habitantes; dos canchas múltiples (una en el casco urbano y una rural), un coliseo y juegos para niños en mal estado; son las únicas alternativas que poseen las personas para ejercitarse y divertirse.
- Existe un gran interés en “Cursos de capacitación en artes y oficios”; Belleza con 51 personas, Manualidades con 31 y Cocina con 32 personas, son las alternativas con mayor preferencia por parte de la muestra analizada.
- En época de descanso y vacaciones las personas prefieren la modalidad de “Excursiones” a destinos como el **Eje Cafetero y La Costa**, 112 personas estarían interesadas en participar en programas vacacionales de éste tipo.
- Con mayor acogida en los “Programas de formación empresarial”, se encuentra las **Charlas en Creación de Negocios** con 48 personas interesadas.

- Si existiera la posibilidad de implementar programas de validación, la alternativa con mayor acogida sería el “Bachillerato” con 86 personas que equivalen al 52.12% de la muestra analizada.
- A la hora de realizar las compras de productos de primera necesidad (Canasta familiar), las personas prefieren hacerlas en establecimientos tipo “Tienda”, el 50.3% que representa a 83 personas manifiestan éste tipo de información.
- El lugar (ciudad – municipio) en el cual periódicamente realizan las compras de los productos de primera necesidad es California, manifestado por 85 personas que representan el 51.52%. Es importante tener en cuenta que 59 personas traen sus productos desde Bucaramanga los cuales se podrían convertir en clientes potenciales para Mercomfenalco.
- Las compras de medicamentos para uso personal y familiar se realizan netamente en la única droguería que existe en el Municipio de California; la “San Antonio”. Al no tener otra alternativa algunas personas expresan inconformidad con los precios y el surtido que allí encuentran.
- 148 personas están afiliadas a una EPS; de esas, 114 personas están con SOLSALUD EPS.

CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO

- Se evidencia un desconocimiento general de los servicios que ofrece la caja de compensación a sus afiliados.
- Es necesario brindar alternativas en áreas de la salud debido a que existe una Insatisfacción alta por parte de la población. El 54.54% de la Población encuestada que representa a 90 personas, manifestaron reiteradamente problemas en aspectos como: Tiempo de espera para ser atendido, dificultad para trámites de citas con especialistas y cobro indiscriminados de medicamentos.
- En aspectos claves para el desarrollo personal e intelectual de la Población infantil y mayor como es la educación; se evidencia la falta de implantación de programas que fortalezcan éste tipo de requerimientos. La **Grey Star** por medio de una alianza con el **ICPROC** (Instituto Cristiano de Promoción Campesina) ofrecen a sus empleados la posibilidad de iniciar ó completar su estudios de primaria y bachillerato con apoyo de los programas de bienestar social de la empresa. El **SENA** también hace presencia en la región brindando capacitaciones; pero gran parte de la población no recibe ningún tipo de beneficio educativo lo cual indica que existe un mercado real con necesidades educativas que debe ser aprovechado de inmediato.
- En la actualidad solo un empresa promotora de salud cubre las necesidades de la región; SOLSALUD EPS, la cual presenta falencias significativas en infraestructura y recurso humano.

ANEXO D. MODELO DE LA ENCUESTA



ENCUESTA DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS EN CALIFORNIA



Nombre: _____
 Empresa: _____
 Cargo: _____
 Estado Civil: _____

Fecha:
 Teléfono: _____
 Género: M F

Edad: De 18 a 25 años De 26 a 35 años De 36 a 55 años Mas de 55 años

- ¿Se encuentra afiliado a alguna Caja de Compensación?

a) Si Nombre: _____ Categoría: _____
 b) No

1. El Nivel Educativo alcanzado por UD es:

a) Primaria b) Bachillerato c) Técnico:
 d) Profesional: e) Ninguno: f) Otro: _____

2- ¿En la actualidad se encuentra estudiando?

a) Si Qué? _____
 b) No

3- ¿Su núcleo familiar lo conforman?

a) Padres b) Hermanos c) Esposa (o) d) Hijos Cuantos hijos? _____
 e) Otros: _____

**Si responde D, por favor continuar con la siguiente pregunta.
 Si responde Otros, Pasar a la pregunta 5**

4- De los siguientes rangos de edades en ¿Cuál se encuentran ubicados sus hijos?

a) Menor de 12 años ___ b) De 12 a 15 años ___ c) De 16 a 18 años ___ d) De 19 a 25 años ___ e) Más de 25 ___

5- ¿Qué hace en sus ratos libres ó de ocio?

a) Leer _____ b) Dormir _____ c) Deporte _____ d) Viajar _____ e) Nada _____
 f) Otros: _____

Para Comfenalco Santander es muy importante conocer las necesidades y expectativas de sus afiliados, por esta razón, agradecemos su colaboración con el diligenciamiento del siguiente formato. Sus opiniones, observaciones y sugerencias son muy valiosas para nuestra organización. **Llene los espacios ó señale con una X aquellos que le gustaría utilizar a usted o su familia.**

CRÉDITO SOCIAL (Previo cumplimiento de los requisitos establecidos por Comfenalco Santander) -SOLO AFILIADOS-

1. Comfenalco pensando en el desarrollo familiar y personal del afiliado brinda diferentes alternativas de crédito, ¿Si existiera la opción de un crédito, que destino elegiría según su necesidad?

- a) Compra de Vivienda Nueva ó Usada: d) Compra de Vehículo: g) Famiempresa
b) Construcción de vivienda en lote propio: e) Libre Inversión: h) No le interesa
c) Reparación y mejoras locativas f) Turismo

OTRAS ALTERNATIVAS DE CRÉDITO QUE LE GUSTARÍA QUE SE OFRECIERAN: _____

DEPORTES

1. En la actualidad el municipio de CALIFORNIA cuenta con escenarios deportivos para la recreación y esparcimiento?

- a) Si Cuales? _____
b) No

2. ¿Qué actividades deportivas y recreativas le gustaría que se ofrecieran en California?

¿Cuál (es)? _____

EDUCACIÓN

Para fortalecer su nivel educativo, Comfenalco brinda diversas alternativas, **elijá la de su interés y necesidad.**

Cursos de capacitación en artes y oficios (Ejemplo: Belleza, manualidades, cocina, etc.)

Enuncie el tema _____

2. Programas de formación empresarial (Ejemplo: Seminarios, diplomados, Charlas de creación de negocios, etc.)

Enuncie el tema _____

3. Programas escolares para la Validación de: a) Primaria b) Bachillerato: c) Ninguno:

OTROS SERVICIOS EN EDUCACIÓN QUE LE GUSTARÍA QUE SE OFRECIERAN: _____

MERCADEO SOCIAL

1. ¿Por su comodidad en que lugar realiza el mercado de productos de primera necesidad (*canasta familiar*) e implementos de aseo personal?

- a) Almacén de cadena b) Micro mercado c) Despensa d) Tienda

Por favor nombrar: municipio _____ **Nombre:** _____

1. En que lugares compra los medicamentos para uso personal y familiar?

Tipo de establecimiento: _____ **Nombre :** _____

SALUD

1. Actualmente se encuentra afiliado a alguna EPS?

- a) Si Cuál?: _____

- b) No

2. Tiempo de afiliación con su EPS actual?

- a) Menos de 1 año b) Más de un año c) No Sabe / No Responde

3. ¿Cómo califica los servicios ofrecidos por su actual EPS?

- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

¿Por qué?

4. Si Comfenalco Santander ofreciera en California todos los servicios del plan Obligatorio de Salud (POS), a los cuales usted tiene derecho, estaría interesado en afiliarse a nuestra EPS?

- a) Si b) No

CUÁLES SERVICIOS EN SALUD LE GUSTARÍA QUE SE OFRECIERAN?: _____

TURISMO

1. ¿En época de Vacaciones ó tiempo de descanso, a que lugares le gustaría viajar? (*Elija según su disponibilidad de tiempo*)

2. Paseos (1 día)

Destino(s): _____

3. Excursiones: (Más de 1 día)

Destino(s): _____

OTROS SERVICIOS EN TURISMO QUE LE GUSTARÍA QUE SE OFRECIERAN: _____

VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN

1. ¿Actualmente tiene casa propia?

a) Si En qué lugar? _____

b) No

2. ¿Cuenta con lote propio (No construido)?

a) Si En qué lugar? _____

b) No

3. ¿Le interesaría adquirir ó construir su vivienda en California?

a) Si b) No Por qué? _____

4. ¿Cuánto dinero tiene disponible para la compra ó construcción de su vivienda? (*Ahorro + cesantías + otros*)

a) De 1 a 3 Millones de pesos d) Más de 11 Millones

b) De 4 a 7 Millones de pesos e) No tiene recursos disponibles

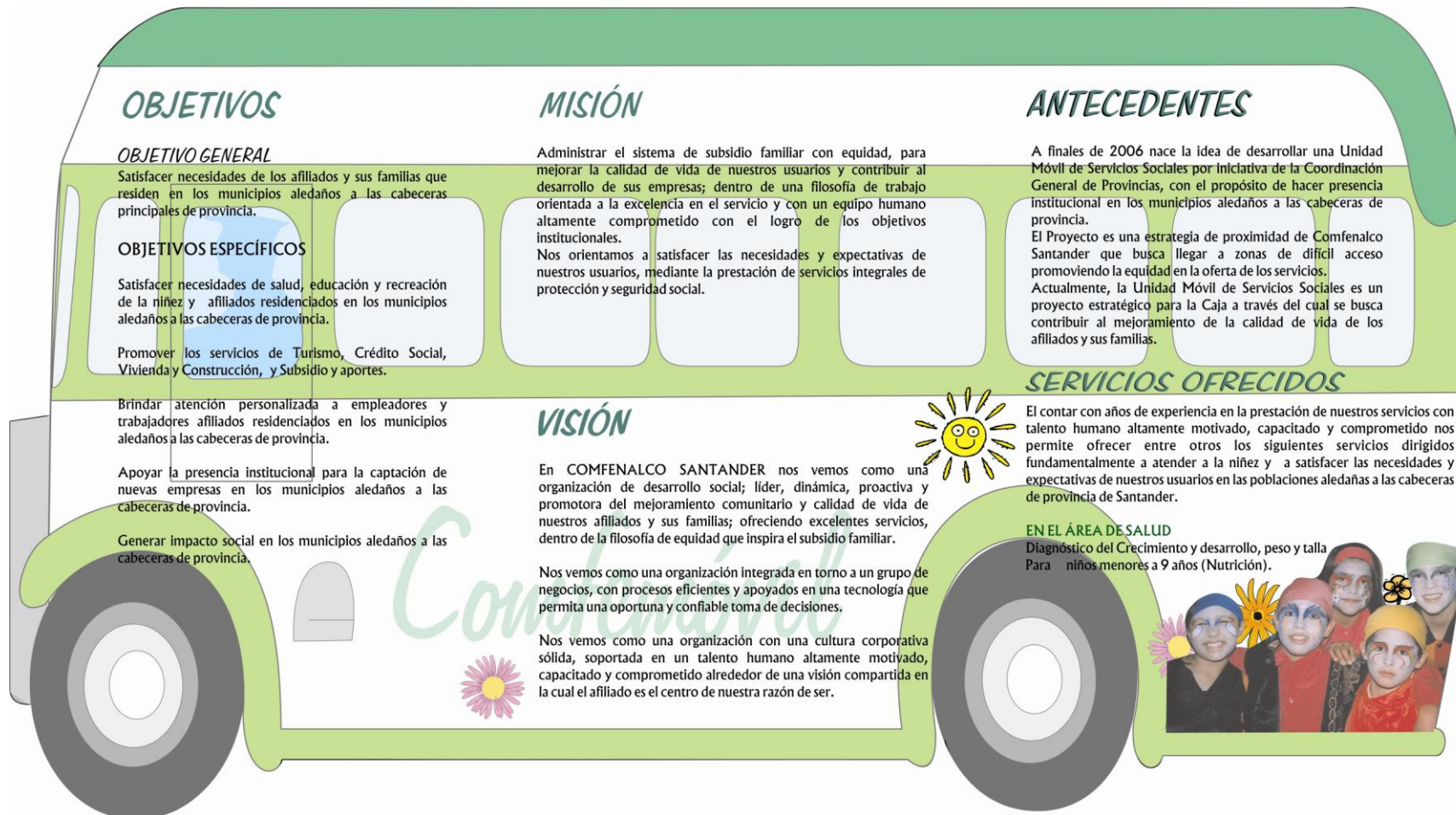
c) De 8 a 11 Millones de Pesos

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS ADICIONALES: _____

E

T

ANEXO E. PORTAFOLIO DE SERVICIOS





CONTÁCTENOS

BUCARAMANGA - SANTANDER
 Avenida González Valencia N° 52-69
 Mercadeo Corporativo
 Coordinación General de Provincias
 PBX: 6577000 Ext. 2140
 E-mail: provincias@comfenalcosantander.com.co



SERVICIOS OFRECIDOS

Comfemóvil
Nos Movemos por ti
 UNIDAD MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES

EN EL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Realización de actividades recreativas, las cuales tendrán entre sus objetivos promover los valores intrafamiliares y normas de convivencia.

EN EL ÁREA DE EDUCACIÓN

Taller de elaboración de caricaturas.
 Sensibilización a la lectura mediante actividades lúdicas
 Taller práctico moldeado de plastilina
 Actividad práctica para el diseño de decoración eventos.



PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CAJA

Promoción y presentación de los servicios de Crédito Social, Turismo, Vivienda y Subsidio y Aportes.
 Atención de dudas, quejas y reclamos.

ESTUDIO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Recolección de información para el Estudio de Necesidades y Expectativas de los afiliados de los municipios aledaños a las cabeceras de provincia.

* Los anteriores servicios se adecuarán a las necesidades específicas de los destinos geográficos a visitar.

Portafolio de Servicios




**ANEXO F. EQUIPOS MÉDICOS DE LA UNIDAD MÓVIL DE
SERVICIOS SOCIALES**

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN	SERVICIO A OFRECER	CANTIDAD (8 HORAS)	VALOR
Amalgamador	HIGIENE ORAL	1	\$ 1.700.000
Autoclave PORTATIL		1	\$ 220.000
Kit de Piezas de mano (alta y baja velocidad)		1	\$ 1.731.000
Lampara de Fotocurado		1	\$ 1.937.300
Unidad Odontologica MÓVIL Completa (Sillon, Modulo, Lampara, escupidera, eyector, butacos)		1	\$ 3.600.000
Instrumental Basico (espejo, pinzas algodonerias, explorador, cucharilla)		15	\$ 420.000
Instrumental Operatoria tradicional (bruñidores 21B, bola y horqueta, empacadores grueso-delgado, talladores, portamalgama, portamatriz, espatula para cemento, FP3)		5	\$ 2.465.000
Instrumental Operatoria estetica (juego de instrumentos para resinas, portamatriz para tira de myllar, pinceles, juego de espatulas plasticas)		3	\$ 208.800
Instrumental Periodoncia (juego de curetas manuales, sonda periodontal, tijeras para tejido)		5	\$ 2.877.500
Instrumental para Cirugia (juego de forceps 150, 151, 16, 69, juego de elevadores rectos delgado y grueso, juego de elevadores apicales recto y angulados D e I, elevadores acanalados grueso y delgado, tijeras para tejidos, tijeras para sutura, portaaguj)		5	\$ 17.748.000
Bandejas en acero inoxidable		2	\$ 104.400
Cubetas en acero inoxidable		2	\$ 99.800
Jeringas carpule		8	\$ 156.800
Tarros algodonerios en acero inoxidable		3	\$ 30.000
Pinzas para instrumental	1	\$ 50.000	
Fonendoscopio	TOMA DE TENSIÓN	1	\$ 220.000
Tensiómetro		1	\$ 54.000
Báscula digital portátil	NUTRICIÓN	1	\$ 43.000
TOTAL EQUIPOS MEDICOS			\$ 33.665.600

ANEXO G. COTIZACIONES

- Cotización Vehículo Chevrolet NPR Minibuseteta

E: CAMPESA@BMA NO. DE TEL: 16435953 25 SEP. 2007 05:05PM P2



CHEVROLET

CAMPESA
Marca la diferencia

Bucaramanga, septiembre 24 de 2007

Señores
COMFENALCO
COORDINACION GENERAL DE PROVINCIAS
Atn. Jose alejandro navarro
Ciudad

REFERENCIA COTIZACION VEHICULOS NUEVOS

CHEVROLET NPR COMPACTO MINIBUSETA DE USO URBANO E INTERMUNICIPAL DE 4 570 C.C. MOTOR ISUZU Y TRANSMISION DE 6 VELOCIDADES ISUZU CON MAYOR TROCHA Y DISTANCIA ENTRE EJES MODELO 2008

VALOR DEL VEHICULO	\$ 58.000.000
CARROGERIA	\$ 74.000.000
TOTAL	\$132.000.000

FORMA DE PAGO LEASING 100%

PLAZO	CANON	OPC COMPRA	TIMBRE	SEG VAP
48	\$4.026.983	\$1.320.000	\$1.896.420	\$6.192.000
36	\$4.905.677	\$1.320.000	6400	

CUPO HOMOLOGADO PARA SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTES VILLA DE SAN CARLOS

GASTOS DE MATRICULA SI ES MATRICULA PUBLICA \$1.000.000


GASTOS DE MATRICULA SI ES MATRICULA PARTICULAR \$5.500.000

Gastos de mantenimiento promedio mensual \$1.000.000


Consumo promedio de A.C.P.M. 25 y 30 Kilómetros litros

En espera de sus comentarios.


Cordialmente,



MARGARITA SALAMANCA G.
Coordinadora de Flotas



RUTI MIREYA COLMENARES P.
Asesor Comercial 315-3726390



Miembro Presidente

Exhibición y Ventas: Cra. 27 con Calle 54 Esquina PBX: 643 27 27 Fax: 643 27 27
 Centros Comerciales y Almacén Local 103 Tel: 684 97 50 / 51 Corregimiento Pasa V Tel: 339 09 81
 Taller de Servicios y Repuestos Cra. 16 No. 45 - 64 PBX: 642 39 69
 www.campesa.com.co / Bucaramanga - Colombia

- Cotización Equipos de Cómputo y Comunicaciones



Bucaramanga, 24 de septiembre de 2007

Señores:
COMFENALCO
 Coordinación General de Provincias
 Bucaramanga

Cordial saludo:

Me dirijo a usted con el ánimo de presentarle la cotización de los equipos de cómputo y comunicaciones solicitados, la cual aparece a continuación:

COTIZACION COMFENALCO

CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	Computador Portátil Acer Procesador Turion, 1GB de RAM y 120 GB de Disco Duro	\$ 1.600.000	\$ 1.600.000
1	Equipo de Sonido (Amplificador 400V, 2 Cabinas de 150V con parlantes de 15 pulgadas, 2 tripodes, 2 extensiones, 2 micrófonos alámbricos, cables auxiliares)	\$ 1.755.000	\$ 1.755.000
1	Equipo de proyección o VideoBeam marca EPSON 1800 lumens de potencia.	\$ 1.900.000	\$ 1.900.000
1	Par de Radioteléfonos marca Motorola (Alcance de 200 metros)	\$ 180.000	\$ 180.000
	TOTAL		\$ 5.435.000

NOTA:

- Los precios especificados anteriormente incluyen IVA.
- Garantía por desperfecto de fábrica de un año.

En espera de una respuesta,

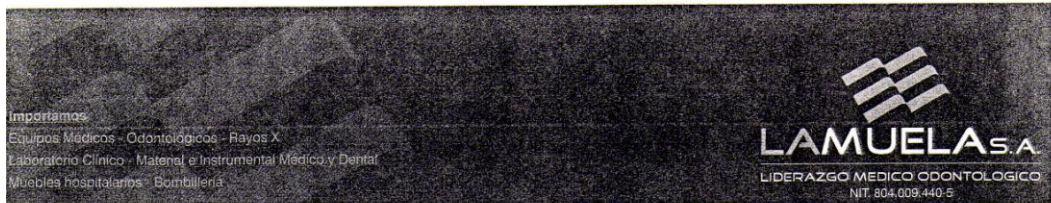
Audio Acústica
 NIT: 63.534.936-5
 Zaida M. Moreno S.
 Tel: 045 2299 Cel: 316 690 5581

ZAIDA M. MORENO S.
 Gerente

Carrera 22 No. 33-38 Teléfono: 6452299 – Celular: 316 690 5581 Bucaramanga - Colombia



- Cotización equipos odontológicos



EQUIPOS

CANT	DESCRIPCION DE LA MERCANCIA	MARCA	VR, UNIT	IVA 16%	VR, TOTAL
1	EQUIPO RAYOS X - A MURO TIMER ELECTRONICO 70KV - 110V O 220V - 8mA - CONO LARGO LONGITUD BRAZOS: 135 CMTS PULSANTE : EXTENSION CABLE 3 MTS FILTRACION TOTAL: 2 MM AL DISTANCIA FOCO -PIEL: 20 CMTS - DIAMETRO RAYO- PIEL : 20 CMTS RADIACION DE ESCAPE: 50 M R/H ACABADO : CROMADO Y PINTURA HORNEADA	FIAD	5.451.306	872.209	6.323.515
1	Kit para Estudiante UNIK 1 conexión BORDEN compuesto por: Turbina UNIK conexión BORDEN + Motor de aire UNIK conexión BORDEN + Contra-ángulo UNIK + Pieza de mano recta UNIK +	KAVO	1.142.241	182.759	1.325.000
1	MICROMOTOR POFESIONAL KIT ESTUCHE (MICROMOMOTOR - PUNTA RECTA - CONTRA- ANGULO, PIEZA ALTA VELOCIDAD MINI) REF. STUKITMINI. NSK 015	NSK	1.492.305	238.769	1.731.074
1	LAMPARA DE FOTOCURADO ELIPAR 2500	3M	2.027.405	324.385	2.351.789
1	LAMPARA DE FOTOCURADO LED ELIPAR FREELIGHT 2	3M	3.089.723	494.356	3.584.079
1	BOMBILLO PARA LAMPARA QHL 75-800 SPECTRUM	DENTSPLY	128.367	20.539	148.906
1	LAMPARA DE FOTOCURADO QHL75	DENTSPLY	1.668.771	267.003	1.935.774
1	LAMPARA DE FOTOCURADO SMARTLITE PS	DENTSPLY	2.567.340	410.774	2.978.114
1	LAMPARA DE FOTOCURADO SPECTRUM 800	DENTSPLY	2.824.074	451.852	3.275.926
1	LAMPARA FOTOCURADO ULTRALUX 75 W 10 A 60	FEN DENTAL	505.300	80.848	586.148
1	LAMPARA DE FOTOCURADO SUNLITE 1275	FEN DENTAL	505.300	80.848	586.148
1	LAMPARA DE FOTOCURADO COLTOLUX 75	WHALEDENT	1.670.071	267.211	1.937.283
1	LAMPARA DE BLANQUEAMIENTO	BEYON	7.900.000	1.264.000	9.164.000
1	NEGATOSCOPIO DE UN CUERPO ,PINTADO MEDIDAS		141.215	22.594	163.809
1	NEGATOSCOPIO DE DOS CUERPOS PINTADO		215.976	34.556	250.532
1	NEGATOSCOPIO DE TRES CUERPOS PINTADO		373.804	59.809	433.612

Calle 34 N° 33 - 27 / 33 - 31
PBX: (57) (7) 634 0022 Fax: (57) (7) 635 0376
e-mail: dmmuela@epm.net.co
Bucaramanga - Colombia

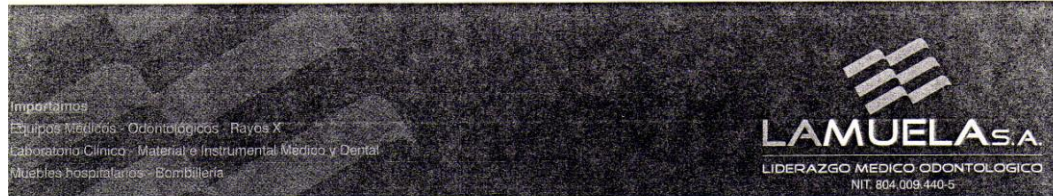
Continuación Cotización equipos odontológicos



CANT	DESCRIPCION DE LA MERCANCIA	MARCA	VR, UNIT	IVA 16%	VR, TOTAL
	PORTA AGUJAS PINZA KELLY LIMA PARA HUESO PERIOSTOTOMO				
1	BANDEJA ACERO INOXIDABLE	NACIONAL	45.000	7.200	52.200
1	CUBETA EN ACERO INOXIDABLE	NACIONAL	43.000	6.880	49.880
1	JERINGA CARPULE <i>minimo 5</i>	HU-FRIEDY	143.000	22.880	165.880
1	JERINGA CARPULE	NACIONAL	16.900	2.704	19.604
1	JERINGA CARPULE	DIXON	28.900	4.624	33.524
1	TARRO ALGODONERO (3)				

Calle 34 N° 33 - 27 / 33 - 31
PBX: (57) (7) 634 0022 Fax: (57) (7) 635 0376
e-mail: dmmuela@epm.net.co
Bucaramanga - Colombia

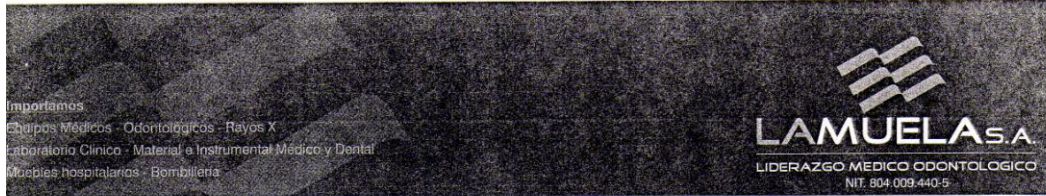
Continuación Cotización equipos odontológicos



CANT	DESCRIPCION DE LA MERCANCIA	MARCA	VR, UNIT	IVA 16%	VR, TOTAL	
1	KIT DE PERIODONCIA CURETA SONDA PERIODONTAL TIJERA DE TEJIDO INSERTO PARA SCALER 25K O 30K	HU-FRIEDY	496.000	79.360	575.360	1
1	ENDODONCIA PORTA GRAPAS JUEGO DE GRAPAS X 6 ADULTO O PEDIATRICA ARCO DE YOUNG PERFORADORA TELA DE CAUCHO ESPACIADOR MECHERO METALICO	DENTOMED - DIXON	281.000	44.960	325.960	NO
1	KIT PARA CIRUGIA FROCEP 150 <i>Frocep</i> FROCEP 151 FROCEP 16 FROCEP 69 ELEVADOR RECTO GRUESO ELEVADORRECTO DELGADO ELEVADORES APICALES (2) ELEVADORES ACANALADOS (2) TIJERA DE TEJIDO TIJERA PARA SUTURA PORTA AGUJAS PINZA KELLY LIMA PARA HUESO PERIOTOTOMO	HU-FRIEDY	3.060.000	489.600	3.549.600	5
1	KIT PARA CIRUGIA FROCEP 150 FROCEP 151 FROCEP 16 FROCEP 69 ELEVADOR RECTO GRUESO ELEVADORRECTO DELGADO ELEVADORES APICALES (2) ELEVADORES ACANALADOS (2) TIJERA DE TEJIDO TIJERA PARA SUTURA	DENTOMED - DIXON	429.800	68.768	498.568	

Calle 34 N° 33 - 27 / 33 - 31
PBX:(57)(7) 634 0022 Fax:(57)(7) 635 0376
e-mail: dmmuela@epm.net.co
Bucaramanga - Colombia

Continuación Cotización equipos odontológicos




INSTRUMENTAL


CANT	DESCRIPCION DE LA MERCANCIA	MARCA	VR, UNIT	IVA 16%	VR, TOTAL	
1	JUEGO KIT BASICO COMPUESTO DE: ESPEJO N. 5 PINZA ALGODONERA EXPLORADOR N. 5 CUCHARILLA N. 5	HU-FRIEDY	173.500	27.780	201.260	15 12 - 2 1 hora Est.
1	JUEGO KIT BASICO COMPUESTO DE: ESPEJO N. 5 PINZA ALGODONERA EXPLORADOR N. 5 CUCHARILLA N. 5	DENTOMED - DIXON	24.200	3.872	28.072	
1	KIT DE OPERATORIA COMPUESTO DE: BRUNIDOR 21B BRUÑIDOR DE BOLA Y HORQUETA EMPACADOR DE AMALGAMA GRUESO EMPACADOR DE AMALGAMA DELGADO TALLADOR DE FRAH PORTA AMALGAMA EN TEFLOND PORTA MATRIX ORIGINAL ESPATULA DE CEMENTO INSTRUMENTO FP3	HU-FRIEDY	425.000	68.000	493.000	5
1	KIT DE OPERATORIA COMPUESTO DE: BRUNIDOR 21B BRUÑIDOR DE BOLA Y HORQUETA EMPACADOR DE AMALGAMA GRUESO EMPACADOR DE AMALGAMA DELGADO TALLADOR DE FRAH PORTA AMALGAMA EN TEFLOND PORTA MATRIX ORIGINAL ESPATULA DE CEMENTO INSTRUMENTO FP3 KIT ESPATULAS DE TITANIO PARA RESINA	DENTOMED - DIXON	457.000	73.120	530.120	
1	KIT X 6 PORTA MATRIX ORIGINAL PINCELES	HU-FRIEDY	323.000	51.680	374.680	2 1 paquet
1	Juego de 3 como minimo #5 ESPATULA NITRITO TITANIO PARA RESINA	HU-FRIEDY	60.000	9.600	69.600	2

Calle 3ª N° 33 - 27 / 33 - 31
PBX: (57) (7) 634 0022 Fax: (57) (7) 635 0376
e-mail: dmmuela@epm.net.co
Bucaramanga - Colombia

- Cotización Teléfono Móvil y Plan de Datos



PROPUESTA



PARA: COMFENALCO **Número:** IT067
FECHA: Julio 6 de 2007
CONTACTO: Ig. José Luis Castro C. **VIGENCIA:** Julio 30 de 2007

Para Cellular Phone es muy grato presentar a su consideración la siguiente propuesta para la utilización de teléfonos como terminales móviles utilizando software desarrollado en Java ME2.

SOLUCION EN TELEFONOS

Comfenalco instalará en teléfonos con capacidad para soportar soluciones desarrolladas en Java Me2 un software que le permitirá realizar operaciones con su servidor.

SOLUCIONES POSIBLES

Existen dos formas de solicitar esta conectividad:

- Si ya se tienen teléfonos con planes de voz, se solicita la adición de un paquete de datos como un servicio adicional al servicio de voz
- Se pueden activar solo servicios de datos en el teléfono y si se requiere comunicarse con voz puede cargarse una tarjeta Amigo de prepago

INVERSION

Los siguientes son los planes de datos que Comcel ofrece a Comfenalco, en esta tabla se pueden observar los valores para planes de datos sin combinación de voz.

PLAN DE DATOS DISPONIBLE PARA ADQUIRIR LAS TARJETAS SONY ERICSSON GC82				
PLAN DE DATOS	CFM	KILOBYTES INCLUIDOS	VALOR Kb ADICIONAL	Valor Sony Er GC82
Datos 5	\$ 20.000	5 Megas (5.120 Kilobytes)	\$ 9,5	\$ 219.000
Datos 10	\$ 35.000	10 Megas (10.240 Kilobytes)	\$ 9,0	\$ 219.000
Datos 20	\$ 67.000	20 Megas (20.480 Kilobytes)	\$ 9,0	\$ 169.000
Datos 50	\$ 150.000	50 Megas (51.200 Kilobytes)	\$ 8,5	\$ 0
Datos 100	\$ 250.000	100 Megas (102.400 Kilobytes)	\$ 8,0	\$ 0
Datos 300	\$ 450.000	300 Megas (307.200 Kilobytes)	\$ 7,5	\$ 0


Los precios no incluyen IVA

Para el cálculo del valor a pagar en la primera cuota según el plan escogido se debe seguir la siguiente fórmula:

Valor total = Cargo fijo mensual (CFM) + Valor del equipo según plan + Simcard

Este resultado de "Valor Total" es el valor a pagar antes de IVA

En todos los casos el valor de la simcard es de \$10.000= pesos



Página 1 de 2



- Continuación cotización Teléfono Móvil y Plan de Datos



PROPUESTA



Cada mes subsiguiente Comfenalco pagaría el cargo fijo mensual mas los Kilobytes adicionales según la tabla anterior.

Los valores del IVA son del 16% para equipos y del 20% para los planes de datos (iva de servicios), estos valores de IVA pueden cambiar en el tiempo según las disposiciones fijadas por las autoridades.

EQUIPOS

En este momento el equipo de menor costo y que esta en capacidad de soportar aplicaciones desarrolladas en Java Me2 es el Nokia 8030 que tiene un costo de \$99.000= pesos mas IVA en plan de datos 5 y activado en prepago para voz (sujeto a disponibilidad de inventario).

CONTROL DE ACCESO A INTERNET

Si se desea restringir el acceso a portales WAP y de esta manera controlar el consumo de manera que únicamente pueda utilizarse para la aplicación, esto se realiza mediante comunicación escrita de Comfenalco solicitando el bloqueo del APN "wap.comcel.com.co"

TIEMPO DE ENTREGA

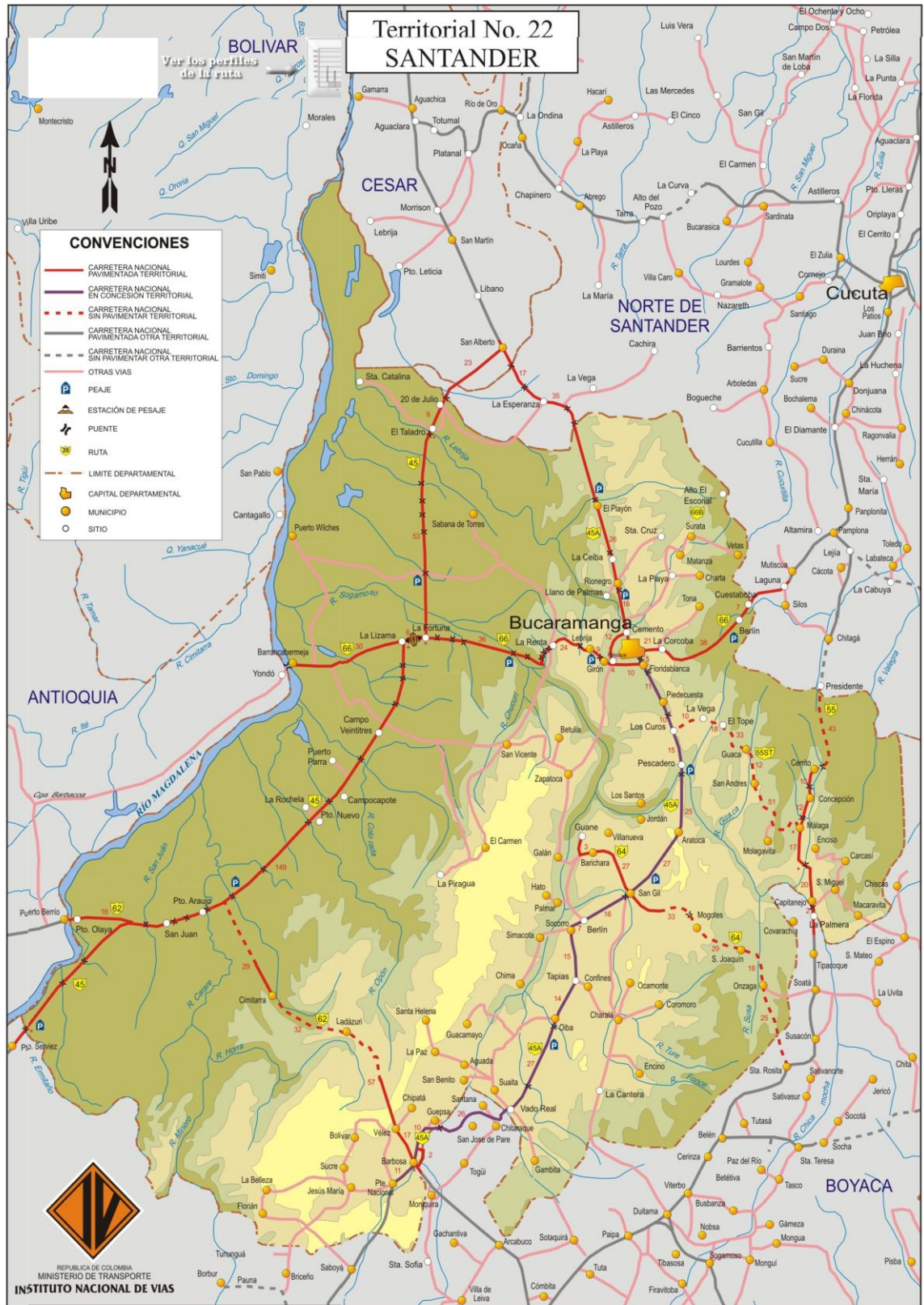
El tiempo de entrega de la solución es de 20 días contados a partir de la fecha de la orden de compra.

Cordialmente

Fritz Humberto Campos Vera
Gerente division IT
Cellular Phone Express
fritzhc@cpecomcel.com
fritzhc@telebucaramanga.net.co
Cel: 311 8475451



ANEXO H. MAPA VIAL DE SANTANDER



Fuente: Comunicación y Diseño – Comfenalco Santander

ANEXO I. CRONOGRAMA ANUAL DE RUTAS

ANEXO J. RUTAS DISEÑADAS PARA LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD MÓVIL

- a) **Rutas de los municipios de Prioridad Alta.** Estas rutas fueron bautizadas con letras y siguen el orden del abecedario.

Ruta A

RUTA A		
MUNICIPIO	Nº AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
OIBA	293	1
CONTRATACION	112	1
CHARALA	82	1
	TIEMPO EN CARRETERA	0,5
	TOTAL	3,5

Ruta B

RUTA B		
MUNICIPIO	Nº AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
CALIFORNIA	385	1
EL PLAYON	55	1
	TIEMPO EN CARRETERA	NA
	TOTAL	2

Ruta C

RUTA C		
MUNICIPIO	Nº AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
RIONEGRO	104	1
LEBRIJA	205	1
EL CARMEN	63	1
	TIEMPO EN CARRETERA	0,5
	TOTAL	3,5

Ruta D

RUTA D		
MUNICIPIO	Nº AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
SAN ANDRES	51	1
CONCEPCION	41	1
SAN JOSE DE MIRANDA	50	1
CAPITANEJO	41	1
	TIEMPO EN CARRETERA	1
	TOTAL	5

Ruta E

RUTA E		
MUNICIPIO	Nº AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
CIMITARRA	60	1
LANDAZURI	45	1
	TIEMPO EN CARRETERA	0,5
	TOTAL	2,5

- b) Rutas de los municipios de Prioridad Media.** Estas rutas fueron bautizadas con los números del 1 al 9. La duración de la visita a los municipios con un número inferior a 15 trabajadores será de medio día, en los demás será de un día. El municipio de los Santos, a pesar de ser de Prioridad Baja fue tenido en cuenta en una de las rutas, debido a su cercanía con el área metropolitana y porque se presume que el número de afiliados allí presentes es mayor al de las estadísticas.

Ruta 1

RUTA 1		
MUNICIPIO	Nº AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
TONA	27	1
VETAS	8	0,5
	TIEMPO EN CARRETERA	0,5
	TOTAL	2

Ruta 2

RUTA 2		
MUNICIPIO	N° AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
GUAPOTA	6	0,5
SUAITA	36	1
GUADALUPE	10	0,5
CHIMA	7	0,5
	TIEMPO EN CARRETERA	1
	TOTAL	3,5

Ruta 3

RUTA 3		
MUNICIPIO	N° AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
GUACA	7	0,5
MOLAGAVITA	23	1
CERRITO	31	1
ENCISO	14	0,5
SAN MIGUEL	20	1
MACARAVITA	29	1
	TIEMPO EN CARRETERA	1,5
	TOTAL	6,5

Ruta 4

RUTA 4		
MUNICIPIO	N° AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
PUENTE NAL	29	1
JESUS MARIA	19	1
ALBANIA	13	0,5
BOLÍVAR	17	1
LA PAZ	10	0,5
GUEPSA	15	1
SAN BENITO	10	0,5
	TIEMPO EN CARRETERA	1,5
	TOTAL	7

Ruta 5

RUTA 5		
MUNICIPIO	N° AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
VILLANUEVA	23	1
JORDAN	9	0,5
BARICHARA	8	0,5
GALAN	10	0,5
	TIEMPO EN CARRETERA	1
	TOTAL	3,5

Ruta 6

RUTA 6		
MUNICIPIO	N° AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
BETULIA	12	0,5
SABANA DE TORRES	19	1
PUERTO WILCHES	34	1
	TIEMPO EN CARRETERA	1
	TOTAL	3,5

Ruta 7

RUTA 7		
MUNICIPIO	N° AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
LOS SANTOS	4	0,5
SANTA BARBARA	23	1
	TIEMPO EN CARRETERA	0,5
	TOTAL	2

Ruta 8

RUTA 8		
MUNICIPIO	N° AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
CEPITA	14	0,5
ARATOCA	20	1
CURITI	9	0,5
MOGOTES	25	1
ONZAGA	16	1
	TIEMPO EN CARRETERA	1
	TOTAL	5

Ruta 9

RUTA 9		
MUNICIPIO	N° AFILIADOS	TIEMPO (EN DIAS)
PINCHOTE	24	1
PALMAS DEL SOCORRO	17	1
GÁMBITA	12	0,5
	TIEMPO EN CARRETERA	1
	TOTAL	3,5

ANEXO K. LISTA DE CHEQUEO

UNIDAD MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES

LISTA DE CHEQUEO

Municipio o ruta: California Santander



ACTIVIDAD A REALIZAR O RECURSO A CONSEGUIR	RESPONSABLE	SI	NO
• Publicidad mercadeo Corporativo (Dulces, libretas, lápices)	Supernumerario	X	
• Pendones	Supernumerario	X	
• Letreros de servicios a prestar	Profesional de Apoyo	X	
• Bolsas de aseo	Secretaria	X	
• Mesas y sillas	Secretaria	X	
• Sonido	Profesional de Apoyo	X	
• Transporte	Profesional de Apoyo	X	
• Alimentación	Profesional de Apoyo	X	
• Información a recurso humano para ARP	Secretaria	X	
• Establecer espacios para la realización del evento.	Profesional de Apoyo	X	
• Publicidad de Turismo, recreación, lomas del viento, Mini guías, Mesón del Cuchi cute, convenios, Formularios de afiliación trabajador, certificados de escolaridad.	Supernumerario	X	
• Cámara fotográfica	Supernumerario	X	
• Enviar publicidad del evento vía mail, comunicación con la alcaldía, empresas afiliadas, parroquia.	Profesional de Apoyo	X	
• Solicitar a Diseño la elaboración de material de publicidad para información a los afiliados.	Profesional de Apoyo	X	
• Formatos de inscripción a cursos	Profesional de Apoyo	X	

ANEXO L. PLANILLA DE INSCRIPCIÓN A SERVICIOS

UNIDAD MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES

PLANILLA DE INSCRIPCIÓN A SERVICIOS

FECHA: _____

MUNICIPIO: _____

SERVICIO: _____

RESPONSABLE: _____



N°	N° DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	CONDICIÓN		EDAD
			AFLIADO	NO AFLIADO	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					

**ANEXO M. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD MÓVIL
DE SERVICIOS SOCIALES**

Comfemóvil
Nos Movemos por ti
UNIDAD MÓVIL DE SERVICIOS SOCIALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



**COMFENALCO SANTANDER
BUCARAMANGA
2008**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Código: MP-SL-4.1

Unidad Móvil de Servicios Sociales

**Fecha:
11/Mar/2008**

Índice del manual

	ág.Introducción
3	
Base legal	4
Objetivo del manual	5
Políticas y/o normas de operación	6
Procedimiento para la operación de la Unidad Móvil de Servicios Sociales	7
Procedimiento para la Prestación de Servicios Ambulatorios de Salud	12
Procedimiento para la Prestación de Recreación	21
Procedimiento Educación para el Trabajo y D.H.	30
Procedimiento para la Comercialización de Servicios	41

Introducción

El presente manual de procedimientos o también llamado Manual de Operación es el soporte administrativo para estandarizar la operación de la Unidad Móvil de Servicios Sociales, y de esta manera servir como base para la implementación de Unidades Móviles en todas las provincias o núcleos de desarrollo provincial del departamento de Santander.

La Unidad Móvil es una estrategia de proximidad de Comfenalco Santander que busca llegar a zonas de difícil acceso promoviendo la equidad en la oferta de los servicios.

Además, la Unidad Móvil es un proyecto estratégico cuyo fin es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y sus familias.

Base legal

Legales

- Ley 21 de 1982, artículo 62, por la cual se establece los campos de acción del subsidio en especie.
- Ley General de la Educación 115 de 1994: Título 2, Capítulo 2, Artículo 36 al 42: definición de educación no formal, finalidad, oferta de la educación no formal, educación no formal como subsidio familiar, fomento de la educación no formal y reglamentación.
- Cumplir las normas legales como Prestador de Servicios de Salud en lo contemplado en: Ley 100 de 1993: Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.
- Ley 23 de 1981 y Ley 35 de 1989: Por el cual se dictan normas en materia de Ética Médica y odontológica. Aplica lo contenido en: Capítulo II Artículos 33 a 41,
- Ley 9 de 1979. "Por la cual se dictan medidas sanitarias".
- Ley 789 año 2002 Artículo 16 No. 8. Fondo para la Atención Integral de la Niñez.
-

Comfenalco: Código de Buen Gobierno, Código de Ética, Protocolos

Objetivo del manual

Señalar los procedimientos precisos a seguir para que la operación de la Unidad Móvil de Servicios Sociales obtenga los resultados presupuestados para dar cumplimiento a los objetivos del proyecto que son:

- Satisfacer necesidades de salud, educación y recreación de la niñez y afiliados residenciados en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia.
- Promover los servicios de Turismo, Crédito Social, Vivienda y Construcción, y Subsidio y Aportes.
- Brindar atención personalizada a empleadores y trabajadores afiliados residenciados en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia.
- Apoyar la presencia institucional para la captación de nuevas empresas en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia.

Generar impacto social en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia.

Políticas y/o normas de operación

A continuación se enuncian algunas de las políticas y/o normas necesarias para la operación de la Unidad Móvil:

1. Las rutas establecidas deben tener en cuenta el estado de las vías y la distancia entre los municipios.

2. Los tiempos de estadía entre municipios: están en función del número de afiliados así:

- La duración de la visita en municipios con menos de 15 afiliados será de medio día.
- La duración de la visita en municipios con más de 15 afiliados será de un día.

3. Velocidad promedio del vehículo: 60 Km/h.

4. La Unidad Móvil debe realizar mínimo una ruta por semana y regresar a Bucaramanga.

5. De presentarse algún incidente con el recurso técnico o humano, la Unidad Móvil debe regresar de inmediato a Bucaramanga o a la cabecera de provincia más cercana.



Descripción

Versión: 0

Código: SP-EA

Operación de la Unidad Móvil de Servicios Sociales

**Fecha:
16/Abr/2008**

Proceso al que pertenece:

óvil de Servicios Sociales

1. Objetivo

Satisfacer necesidades de salud, educación y recreación de la niñez y afiliados residenciados en los municipios aledaños a las cabeceras de provincia

2. Alcance

Aplica a los servicios ofrecidos por la Caja en la Unidad Móvil de Servicios Sociales.

3. Límites

Inicial	Definición de la ruta	Final	Informe de Resultados
----------------	-----------------------	--------------	-----------------------

4. Responsables

Coordinador General de Provincias

5. Requisitos para cumplir en el subproceso

Clientes Externos

- Cumplimiento de la oferta de servicio.
- Talento Humano calificado con experiencia en su respectivo nivel de formación.
- Recursos físicos y logísticos que garanticen las condiciones de higiene, luminosidad, comodidad y seguridad.

Legales

- Ley 789/02 Art. 21: Régimen de transparencia Artículo 16 No. 8. Fondo para la Atención Integral de la Niñez.
- Ley 100 de 1993: Establece el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley General de la Educación 115 de 1994: Título 2, Capítulo 2, Artículo 36 al 42: definición de educación no formal, finalidad, oferta de la educación no formal, educación no formal como subsidio familiar, fomento de la educación no formal y reglamentación
- Cumplir las normas legales como Prestador de Servicios de Salud en lo contemplado en:
- Ley 100 de 1993: Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.
- Ley 23 de 1981 y Ley 35 de 1989: Por el cual se dictan normas en materia de Ética Médica y odontológica. Aplica lo contenido en: Capítulo II Artículos 33 a 41.
- Ley 9 de 1979. "Por la cual se dictan medidas sanitarias".

Comfenalco

- Código de Buen Gobierno, Código de Ética, Estatutos de la Caja.

ISO 9001:**Requisitos Específicos**

Capítulo 7.

-Numeral 7.1 Planificación de la realización del producto La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.

La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumple los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la

- metodología de operación de la organización.

- Numeral 7.5 Producción y prestación del servicio. 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados. 7.5.3 Identificación y trazabilidad. Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. 7.5.4 Propiedad del cliente. La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. 7.5.5 Preservación del producto. La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la Identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

Requisitos Generales

CAPÍTULO 4

NUMERAL 4.1. REQUISITOS GENERALES: La organización debe: Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, determinar su interacción, determinar los criterios y métodos para su control, asegurar los recursos e información que requieren, realizar seguimiento, medición y análisis e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados de los mismos

CAPÍTULO 8

- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: Demostrar la conformidad del producto, asegurar la conformidad del SGC y mejorar continuamente la eficacia del SGC.

6. Insumos / Entradas

Nombre	Procedencia	Requisito
Solicitudes	Empresa Solicitante	Propuesta de visita a la cual se adjunta el portafolio de servicios actualizado
Análisis de la Investigación de Mercados	Subproceso Investigación de Mercados	Información del análisis de la investigación de mercados (datos actuales y verídicos)
Plan Estratégico de la Caia	Subproceso Planeación	Proporcionar los objetivos estratégicos corporativos y por subdirección de acuerdo a la

	Estratégica	perspectiva de clientes y mercados
Ofertas de Servicios	Dependencia Responsable	Contenido, tarifas, lugar, condiciones específicas para la presentación del programa o servicio, entre otras

7. Flujograma

[Flujograma Comercialización de Servicios](#)

8. Descripción Actividades

Ciclo	Actividad - Descripción	Responsable	Documento
P	1. DEFINIR POLÍTICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Se define con cada servicio las directrices para la planeación de estrategias y la comercialización de los servicios de la Unidad Móvil de Servicios Sociales de la Caja	Jefe de Mercadeo Corporativo	Políticas del Subproceso
P	2. SELECCIÓN DE LA PROVINCIA, MUNICIPIOS O RUTA: Dicha selección se realiza con base en solicitudes de empresas, estudios de necesidades o intereses particulares de la Caja.	Jefe de Mercadeo Corporativo, Coordinadora General de Provincias	No Aplica
P	3. PLANEACIÓN DE LA UNIDAD MÓVIL: comprende la gestión del presupuesto ante la Subdirección Financiera y la preparación de la logística para llevar a cabo la operación de la Unidad Móvil.	Coordinadora General de Provincias	
H	4. EJECUTAR LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD MÓVIL: Se lleva a cabo la venta de los programas y servicios de la Caja y de alianzas	Profesional de Apoyo Unidad Móvil	
H	5. REPORTAR RESULTADOS DE LA OPERACIÓN: Con base en los resultados obtenidos se realiza un informe mensualmente	Profesional de Apoyo Unidad móvil	Informe
V	6. REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL: Con base en los informes de resultados de la operación de la Unidad Móvil se realiza seguimiento al cumplimiento de los objetivos propuestos.	Jefe de Mercadeo Corporativo	Informes de Gestión
A	7. REALIZAR ACCIONES AL SUBPROCESO: De acuerdo a los resultados obtenidos en la verificación del subproceso, se establecen los planes de acción.	Jefe de Mercadeo Corporativo	No Aplica

9. Resultados / Salidas

Nombre	Destino	Requisito
Identificación de necesidades	Planeación y Proyectos	Informe
Orden de Servicio	Subproceso Prestación del Servicio	Diligenciar documento correspondiente detallando el requerimiento. Debe ser firmado por el cliente.
Solicitud afiliación a Caja	Subproceso afiliación empresarial	Diligenciar formulario de Solicitud de Afiliación según corresponda adjuntando los documentos establecidos.
Informe de gestión Unidad Móvil	Todos los servicios	Informe periódico de gestión, acerca del cumplimiento de los objetivos y desempeño.

10. Interacción Subprocesos

Nombre Subproceso	Descripción Interacción	Acuerdo de Servicio Interno
Educación para el trabajo y DH	Oferta de Cursos cortos en la Unidad Móvil	Proyecto Institucional
Prestación de servicios ambulatorios de salud	Oferta de Programas de Promoción y Prevención	Proyecto Institucional
Recreación	Oferta de recreación	Proyecto Institucional

11. Recursos

Físicos (Infraestructura)	Buseta, equipos médicos.
Humanos	Las personas que participan en este Subproceso cumplen con los perfiles establecidos para los mismos
Software	SIEPS
Hardware	Equipos de cómputo, equipos de comunicación.

12. Matriz de Riesgo

■ [Matriz de riesgo Comercialización](#)

13. Indicadores

No.	Nombre	Meta	Formula	Frecuencia	Responsable
1	Cumplimiento de ventas	Un porcentaje concertado con cada servicio	$(\text{Ingresos por ventas presupuestados por servicio} / \text{Ingresos por ventas reales por servicio}) * 100$	Mensual	Coordinador Comercial Servicios

14. Registros

Nombre	Sitio Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Responsable	Disposición
Lista de Chequeo	Coordinación General de Provincias	Personal Coordinación Gral. Provincias	1 año	Profesional Unidad Móvil	Eliminar
Planillas de Inscripción a servicios	Coordinación General de Provincias	Servicios, Personal Coordinación Gral. de Provincias	1 año	Profesional Unidad Móvil	Eliminar

Protección:

A los registros en medio electrónico se les realiza Backup, según políticas de OIT. Los registros en medio físico se mantienen en condiciones ambientales adecuadas para su conservación.

Lista de versiones

Versión	Fecha	Razón de la actualización
0	16/Abril/2008	Creación

Elaboró

Jefe de Mercadeo Corporativo

Aprobó

Jefe de Mercadeo Corporativo



Descripción

Versión: 11

Código: SP-SL-4.1

Prestación de Servicios Ambulatorios de Salud

**Fecha:
11/Mar/2008**

Proceso al que pertenece:

Prestación de Servicios Ambulatorios de Salud

1. Objetivo

Brindar a los usuarios los servicios propuestos en la oferta de acuerdo con sus necesidades, con los atributos de calidad: accesibilidad, oportunidad, continuidad.

2. Alcance

Aplica a todos los servicios de salud ambulatorios ofrecidos por las IPS de Comfenalco Santander a los usuarios con y sin plan de beneficios, Unidad Medico Odontologica de Bucaramanga, UISS El Poblado (Girón), UISS Bucarica (Floridablanca), UISS Piedecuesta.

3. Límites

Inicial	Va desde la verificación de la condición del usuario y la asignación del servicio	Final	Hasta la generación de reportes
----------------	---	--------------	---------------------------------

4. Responsables

Jefe UMO

5. Requisitos para cumplir en el subproceso

Clientes Externos

- Atención a las necesidades de salud requeridas con la Calidad esperada.

Legales

Cumplir las normas legales como Prestador de Servicios de Salud en lo contemplado en:

- Ley 100 de 1993: Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones. Y todas las normas que le sean complementarias, la desarrollen, reglamenten o modifiquen.
- Ley 23 de 1981 y Ley 35 de 1989: Por el cual se dictan normas en materia de Ética Médica y odontológica. Aplica lo contenido en: Capítulo II Artículos 33 a 41, Capítulo IV Artículos 42 a 45. Y todas las normas que le sean complementarias, la desarrollen, reglamenten o modifiquen.
- Ley 9 de 1979. "Por la cual se dictan medidas sanitarias". Y todas las normas que le sean complementarias, la desarrollen, reglamenten o modifiquen.
- Decreto 1011 de 2006: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Aplica lo contenido en: Título I, Artículos 1 al 7 Título II Artículos 3 y 4, Título III Capítulos I y II, Artículos 6 al 26, Título IV Artículos 32 a 35, Título V Artículos 41 a 44, Título VI Artículos 45 a 48 y Título IX, Artículo 55. Y todas las normas que le sean complementarias, reglamenten o modifiquen.

- Decreto 2676 de 2000: Por el cual se reglamenta la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares. Y todas las normas que le sean complementarias, reglamenten o modifiquen.
- Decreto 2200 de 28/06/2005
- por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones. Y todas las normas que le sean complementarias, reglamenten o modifiquen.
- Resolución 1995 de 1999 por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica. Aplica en su totalidad.

Comfenalco

- Reglamento interno de trabajo.
- Código de buen Gobierno.
- Código de Ética.

ISO 9001:

Requisitos Específicos

Capítulo 7. Numeral 7.1 Planificación de la realización del producto la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.

La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumple los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

Capítulo 7. Numeral 7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

- La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

- La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

- Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

7.5.4 Propiedad del cliente

- La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.

7.5.5 Preservación del producto

- La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la Identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

Capítulo 7; Numeral 7.6 control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

- La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de

seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

a)calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación

b)ajustarse o reajustarse según sea necesario;

c)identificarse para poder determinar el estado de calibración;

d)protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;

e)protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos.

La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

Requisitos Generales

Capítulo 4, Numeral 4.1. Requisitos Generales: La organización debe: Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, determinar su interacción,

- determinar los criterios y métodos para su control, asegurar los recursos e información que requieren, realizar seguimiento, medición y análisis e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados de los mismos.

Capítulo 8. Medición, Análisis y Mejora: La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto, asegurar la conformidad del SGC y mejorar continuamente la eficacia del SGC.

6. Insumos / Entradas

Nombre	Procedencia	Requisito
Especificaciones del servicio	Cliente o Disposiciones legales.	Contiene claramente los requisitos y características del servicio a prestar.
Resultados de investigación de mercados y estudios de satisfacción	Subproceso Investigación de mercados	Contiene información actualizada de las necesidades y expectativas de los clientes y del grado de aceptación de los servicios prestados
Protocolo Atención Ambulatoria	Subproceso Prestación de Servicios Ambulatorios de Salud	Contiene información general y especificaciones del servicio
Ofertas del servicio	Subproceso Prestación de Servicios Ambulatorios de Salud	Contiene las especificaciones de cara al cliente.
Solicitud de servicio u Orden de Servicio	Cliente (Subproceso Comercialización)	Documentación: si es empresa carta de solicitud de servicio, si es usuario con plan de beneficios carné u hoja de afiliación y documento de identificación, si es usuario sin plan de beneficios documento de identificación.
Solicitud de servicio u Orden de Servicio	Cliente con plan de beneficios (Subproceso Conformación y seguimiento de la Red de Proveedores)	Orden de servicios autorizada, documento de identificación y carné de afiliación.
Base de datos	Cliente Empresa (aseguradora-convenio)- Subprocesos Registro	Información actualizada y oportuna con los datos de los afiliados y beneficiarios que tengan plan de beneficios y que estén

	Afiliación EPS, Afiliación ARS.	autorizados para recibir los servicios.
Red de Prestadores de Servicios	Subproceso Conformación y seguimiento de la Red de Proveedores	Datos de identificación y portafolio de servicios (Contratos o cartas de adscripción).
Contratos y convenios	Subproceso Comercialización; Subproceso Conformación y seguimiento de la Red de Proveedores	Minuta de contratos y convenios con las especificaciones dadas sobre objeto, tiempo de vigencia, procedimiento para la toma del servicio, requisitos y obligaciones del cliente, requisitos y obligaciones del prestador, y aspectos legales de todo contrato (pólizas de responsabilidad, entre otras). Firmado por representante legal.

7. Flujograma

■ [Flujograma Prestación de Servicios Ambulatorios](#)

8. Descripción Actividades

Ciclo	Actividad - Descripción	Responsable	Documento
P	1. DEFINIR POLITICAS: Se definen las Políticas para el correcto funcionamiento de los servicios.	Jefe UMO	■ Políticas Subproceso Prestación de Servicios Ambulatorios de Salud.
P	2. PLANEAR LOS SERVICIOS: Se realiza la planeación de la prestación del servicio de las ofertas de servicios definidas o para cuando se requiera crear una nueva, por solicitud del cliente o por iniciativa del servicio. Cada oferta nueva será divulgada tanto interna como externamente. Se definen las necesidades de recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura requeridos para la atención tanto para las ofertas actuales como para las nuevas ofertas, con base en: el análisis de ocupacionalidad para el talento humano, las necesidades de reposición o adquisición de equipos, los consumos históricos de materiales y de rotación de los medicamentos y dispositivos médicos. Incluye las matrices de programación de Programas preventivos. Nota: Todas las compras se realizan siguiendo el Subproceso Gestión de Compras.	Jefe UMO	■ Protocolo Atención Ambulatoria
H	3. VERIFICAR CONDICIÓN DE USUARIO Y ASIGNAR SERVICIO: Se verifica el requisito de acceso a la atención conforme al tipo de usuario y se define el orden de atención del usuario en términos de tiempo, espacio y lugar. Se factura el servicio prestado.(Interacción con el Subproceso de Facturación)	Auxiliar Administrativo Auxiliar de Oficina	■ Documentos Asignación de citas y Verificación de derechos en los Servicios Ambulatorios de Salud
H	4. BRINDAR ATENCIÓN: Se ejecuta el servicio como tal dentro de los parámetros de calidad, en cualquiera de las áreas de la prestación de servicios de salud ofertados. Nota: El responsable designado hace referencia a: Profesional I (Medico - Odontologo), Profesional II (Nutricionista, Enfermera Profesional. Psicologa. Fisioterapeuta. Ontometra).	Responsable Designado	Documentos de Referencia Prestación de Servicios de Salud

	Tecnólogo o Auxiliar designado para la prestación del servicio.		
H	<p>5. REGISTRAR ATENCIÓN: Se consigna la información (necesaria, suficiente, pertinente y oportuna), expresada con claridad en los documentos de registro establecidos para el tipo de servicio prestado.</p> <p>Nota: El responsable designado hace referencia a: Profesional I (Medico - Odontologo), Profesional II (Nutricionista, Enfermera Profesional, Psicologa, Fisioterapista, Optometra), Tecnólogo o Auxiliar designado para la prestación del servicio..</p>	Responsable Designado	Procedimiento UMO Custodia y conservación de Historias Clinicas.
H	<p>6. DESPACHO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS: Si como resultado de la consulta se genera un orden de medicamentos o dispositivo médico, se procede a su entrega en el dispensario.</p>	Regente de Farmacia	Documentos de referencia para la atención en las Farmacias de salud
H	<p>7. GENERAR REPORTE: Emisión de la información consolidada en forma periódica de las actividades realizadas en las IPS, dirigida a quien la solicite (sea ente de vigilancia y control o dependencia interna que la requiera).</p>	Jefe UMO	N.A.
V	<p>8. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA OFERTA DE SERVICIO: Se verifica el cumplimiento de la atención de los usuarios con y sin plan de beneficios de acuerdo con los requisitos establecidos en la oferta.</p>	Jefe UMO	Procedimiento para el Control de la Calidad en la Prestación de Servicios Ambulatorios de Salud
V	<p>9. VERIFICAR REGISTROS DE ATENCIÓN: Se verifica el cumplimiento de los requisitos en los registros de atención.</p>	Jefe UMO	Procedimiento para el Control de la Calidad en la Prestación de Servicios Ambulatorios de Salud
V	<p>10. VERIFICAR LO PLANEADO: Se verifica el cumplimiento de lo planeado en cuanto a recursos humanos y materiales, para la oferta de servicios.</p> <p>EVALUAR LAS OFERTAS NUEVAS: En caso en que las ofertas nuevas no se presten, se realiza análisis de sus causas y las posibles acciones a tomar.</p>	Jefe UMO	N.A.
A	<p>11. TOMAR ACCIONES: Tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo con los resultados de la verificación.</p>	Jefe UMO	N.A.

9. Resultados / Salidas

Nombre	Destino	Requisito
Ofertas del servicio	Subproceso Comercialización. Subproceso prestación de servicios ambulatorios de salud.	Contiene las especificaciones de cara al cliente
Protocolo Atención Ambulatoria	Subproceso prestación de servicios ambulatorios de salud.	Contiene la justificación, requisitos legales, Recursos, ofertas de servicio, plan de control, entre otros.

Ordenes médicas	Usuario	Datos de identificación y especificaciones de lo ordenado.
Remisiones	Subproceso Conformación y Seguimiento de la Red	Datos de identificación del usuario, especialidad requerida, motivo y entidad o persona remitente.
Constancias y certificados de incapacidad	Usuario, Subproceso Conformación y Seguimiento de la Red y Subproceso de Reconocimiento de Prestaciones económicas	Certificados: Usuario, Subproceso Conformación y Seguimiento de la Red y Subproceso de Reconocimiento de Prestaciones económicas
Registro Individual de Prestación de Servicios RIPS	Aseguradora, Empresa Convenio, Entes de Vigilancia y Control	Información completa, adecuada, oportuna y suficiente, ajustada a los instructivos de los documentos norma.
Reportes administrativos	Entes de Vigilancia y control internos, Dependencias relacionadas con los procesos administrativos de la Subdirección Salud ,	Información completa, adecuada, oportuna y suficiente

10. Interacción Subprocesos

Nombre Subproceso	Descripción Interacción	Acuerdo de Servicio Interno
Gestión de Compras de Bienes y Servicios	Compra de bienes y servicios requeridos para la prestación de los servicios ambulatorios de salud.	*Se realiza la compra de bienes y servicios requeridos de acuerdo con las directrices establecidas para compras institucionales (Gestión logística y Servicios).
Facturación y Registro de Ingresos	Facturación de los servicios prestados.	*Se realiza la facturación de los servicios prestados de acuerdo con las directrices establecidas por la Subdirección Financiera (Gestión financiera).

11. Recursos

Físicos (Infraestructura)	De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución 1043 y demás normas técnicas sobre infraestructura
Humanos	De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución 1043 y demás normas específicas sobre recurso humano en los servicios de salud.
Software	SIMON – SIDOC- ODONTOSOFT - Hermes (Unidades Integrales)
Hardware	UPS, Equipos de cómputo adecuados para el software, equipo de comunicaciones e impresoras.

12. Matriz de Riesgo

■ [Matriz servicios ambulatorios de salud](#)

13. Indicadores

No.	Nombre	Meta	Formula	Frecuencia	Responsable
1	Suficiencia	Oferta suficiente para satisfacer la demanda, de acuerdo a estándares por cada área de servicio. ≥ 1 y ≤ 1.1	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de horas de recurso humano contratadas (por oferta de servicio)}}{\text{N}^\circ \text{ horas de recurso humano requeridas demanda esperada (frecuencia de uso-por oferta de servicio)}}$	Mensual	Jefe UMO

2	Accesibilidad (Demanda insatisfecha)	≤5% Porcentaje máximo aceptable de demanda insatisfecha de acuerdo a fluctuaciones en la solicitud de servicios.	(Nº usuarios que no fueron atendidos en el tiempo establecido / Nº total de solicitantes) * 100	Mensual	Jefe UMO
3	Continuidad	≥75% Aplica a Odontología General (tratamientos) y terapias	(Nº de tratamientos que requieren continuidad terminados x periodo de tiempo / Nº de tratamientos iniciados que requieren continuidad x periodo de tiempo) * 100	Trimestral	Jefe UMO
4	Cobertura	≥95% de acuerdo a lo presupuestado	(niños asistentes al programa / niños presupuestados) * 100	Mensual	Jefe UMO
5	Cumplimiento de ofertas de los servicios ambulatorios de la UMO y UISS	≥95% de las ofertas.	(No. de programas que cumplen con la oferta / No. total de programas) * 100	Mensual	Jefe UMO

14. Registros

Nombre	Sitio Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Responsable	Disposición
Historial de la creación de la oferta	Archivador respectiva Subdirección	Subdirector del servicio y equipo primario	Hasta un año después de finalizado el servicio (eliminación de la oferta)	Jefe UMO	Destruir
Factura	Archivo Contabilidad	Jefe, personal contabilidad, personal autorizado	2 años en archivo de gestión, 20 en el archivo central	Jefe Departamento de Contabilidad	Archivos LOGS
Orden de Servicio	Sistema y Archivo Contabilidad	Jefe, personal autorizado	2 años en archivo de gestión, 20 en el archivo central	Jefe Departamento de Contabilidad	Archivos LOGS
Historias clínicas y ordenes medicas	La totalidad en el Sistema en Medicina y Odontología de la UMO y medicina de las UISS. En medio físico lo de Odontología de las UISS.	Profesionales, Personal autorizado	5 años archivo de gestión y 15 años en el archivo central	Jefe UMO	Archivos LOGS-CONSERVACIÓN TOTAL
Informes	Secretaria de la UMO	Jefe UMO, secretaria	5 años en archivo de gestión	Jefe UMO	Eliminación

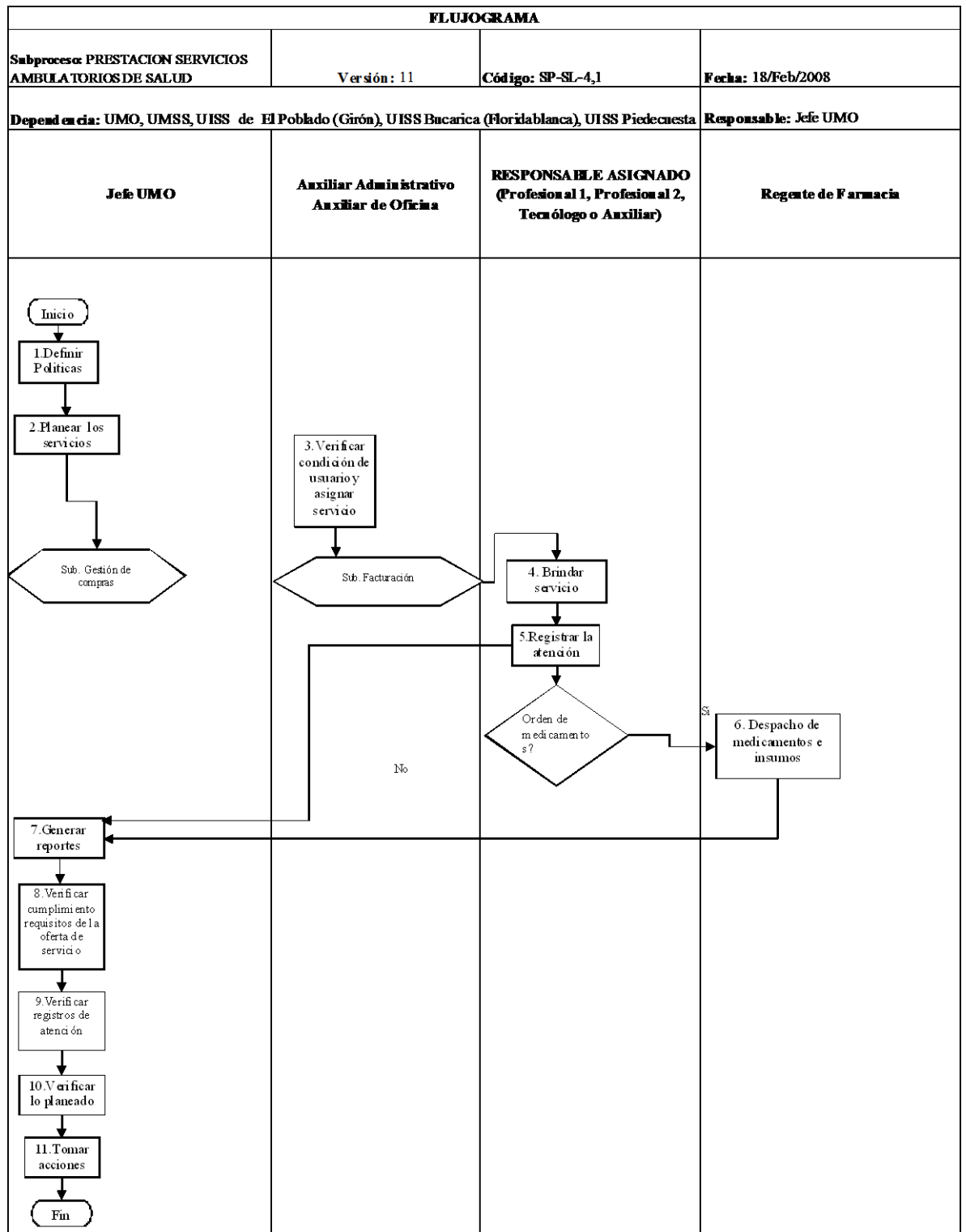
Protección:


A los registros en medio electrónico se les realiza Backup, según políticas de OIT.
 Los registros en medio físico se mantienen en condiciones ambientales adecuadas para su conservación.

Lista de versiones		
Versión	Fecha	Razón de la actualización
11	20/Feb/2008	En la actividad 6 del H, se cambio el termino ""insumo"" por ""dispositivo médico"" y también sufrieron cambios ""Documentos de referencia para la atención en las Farmacias de Salud""
11	11/Mar/2008	Se incluyo la Matriz de Riesgo del Subproceso.

Elaboró	Aprobó
Jefe UMO	Subdirector Salud

Flujograma 2. Prestación de servicios ambulatorios de salud



	Descripción	Versión: 1
		Código: SP-SS-2.1
Recreación		Fecha: 19/Oct/2006

Proceso al que pertenece:

Prestación Servicios Sociales

1. Objetivo

Planear, ejecutar, hacer seguimiento y control a las actividades recreativas y de uso del tiempo libre, conforme a las necesidades solicitadas por los clientes y a los estándares de calidad.

2. Alcance

Aplica a los Servicios de Recreación ofrecidos en Bucaramanga, su área Metropolitana y la Provincia ó en las instalaciones apropiadas para el evento especificadas por el cliente.

3. Límites

Inicial	Radicar Servicio e Inscripción	Final	Evaluación y Seguimiento
----------------	--------------------------------	--------------	--------------------------

4. Responsables

Jefe Departamento de Recreación y Deportes

5. Requisitos para cumplir en el subproceso

Clientes Externos

- Cumplimiento de la Oferta de servicio.
- Personal calificado y con experiencia.
- Buen estado de materiales e instalaciones.

Legales

- Acuerdo 3 de 2004 ""Por el cual se aprueba el Plan Nacional de Recreación 2004 - 2009 y se establecen mecanismos para su ejecución""
República de Colombia - Ministerio de Cultura - COLDEPORTES
- Ley 633 año 2000 Artículo 64 literal B. El porcentaje para la atención integral a la niñez de cero (0) a seis (6) años y la jornada escolar complementaria.
- Ley 789 año 2002 Artículo 16 No. 8. Fondo para la Atención Integral de la Niñez y jornada escolar complementaria
- Ley 181 de 1995
- ""Por la cual se dedictan disposiciones para el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la educación física y se crea el sistema nacional del deporte""
- Referencias a la Recreación en la Constitución Política de Colombia.
- Decreto 827 Artículo 19. Programas de atención integral a la niñez y jornada escolar complementaria.

Comfenalco

- Código de Ética
- Código de Buen Gobierno

ISO 9001:**Requisitos Específicos**

Capítulo 7. Numeral 7.5 Producción y prestación del servicio

- 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

- La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

- Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

7.5.4 Propiedad del cliente

- La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.

7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y

- la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la Identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

Requisitos Generales

Capítulo 4, Numeral 4.1. Requisitos Generales: La organización debe: Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, determinar su interacción,

- determinar los criterios y métodos para su control, asegurar los recursos e información que requieren, realizar seguimiento, medición y análisis e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados de los mismos.

Capítulo 8. Medición, Análisis y Mejora: La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto, asegurar la conformidad del SGC y mejorar continuamente la eficacia del SGC.

6. Insumos / Entradas

Nombre	Procedencia	Requisito
Orden de servicio.	Comercialización de Servicios	Contiene: Nombre del cliente, fecha, descripción del servicio, el valor, la forma de pago, programa, presupuesto, Contiene: Nombre del cliente, fecha, descripción del servicio, el valor, la forma de pago, programa, presupuesto
Solicitud directa	Cliente	Fecha de la actividad.- Horario del servicio.- Lugar.- Número aprox. de personas asistentes.- Números telefónicos de la persona que coordina la actividad.Nombre y número de cédula del afiliado. En caso de particulares deben anexar a la información anterior la fecha de nacimiento del solicitante, si es la primera vez que solicita el servicio. Para empresas: Hoja con menbrete de la empresa, Nit , forma de pago y firma autorizada.
Plan operativo	Planeación Estratégica	Contiene: Descripción, justificación, metas y resultados de los objetivos específicos; Descripción, cronograma y seguimiento de las iniciativas estratégicas
Protocolo	Planificación del Servicio Servicios	Contiene información general y especificaciones para la prestación del servicio

7. Flujograma

[Flujograma de Recreación y Deportes](#)

8. Descripción Actividades

Ciclo	Actividad - Descripción	Responsable	Documento
P	1. DEFINIR POLÍTICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Se definen las políticas para la prestación del servicio	Subdirector Servicios Sociales	Políticas de Recreación
P	2. REALIZAR PLANEACIÓN ANUAL: Se definen los recursos físicos, humanos, logísticos para la prestación del servicio. Así mismo se elaboran los presupuestos de ingresos, costos y gastos, previa proyección de actividades, usuarios, frecuencia, tarifas, insumos, convenios, entre otros. Interacción con Subproceso Gestión Presupuestal	Jefe Departamento de Recreación y Deportes	Presupuesto
P	3. ELABORAR PROGRAMACIÓN ANUAL: Se elabora la programación anual la cual incluye las actividades a desarrollar durante el año con frecuencias preestablecidas. Incluye relación de las actividades y su realización a través del año con sus responsables, horarios, frecuencias, fechas. Los eventos que surjan durante el año se planean individualmente y contienen fecha, duración, actividades, responsables.	Jefe Departamento de Recreación y Deportes	Planeador anual
H	4. SELECCIÓN DE PROVEEDORES Se tiene en cuenta el instructivo para el ingreso y formación de Recreadores.	Secretaria Auxiliar (Recreación)	Selección de Proveedores
H	5. RADICAR SERVICIO E INSCRIPCIÓN: Se recibe y radica en el sistema la orden de servicio o solicitud directa. En el caso de provincias la radicación de la orden de servicio se realiza de forma manual.	Jefe Departamento de Recreación y Deportes Profesional de Apoyo - Recreación	Procedimiento Recreación
H	7. REVISAR LOGÍSTICA: Se revisa la logística para garantizar que tanto los escenarios como los elementos (sonido, materiales, personal) requeridos estén disponibles para la prestación del servicio. De acuerdo con esta revisión se realizan las solicitudes para realizar las compras, contratar personal o realizar los mantenimientos respectivos	Coordinador UISS Profesional de Apoyo - Recreación	Procedimiento de Recreación
H	8. PRESTAR EL SERVICIO: Se realiza la prestación del programa respectivo de acuerdo con el procedimiento. Nota: El responsable asignado hace referencia al personal designado (recreadores, personal del programa Benjamín) para la realización de esta actividad en cada una de las modalidades que ofrece el servicio de Recreación.	Responsable Designado	Procedimiento de Recreación
H	9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO: Mensualmente se verifica el cumplimiento de la	Coordinador UISS	Procedimiento

	oferta de servicio utilizando los indicadores definidos.	Jefe Departamento de Recreación y Deportes	de Recreación
V	10. REALIZAR CIERRE DEL SERVICIO: Para servicios prestados a crédito. Al momento de finalizar el servicio se revisa lo que se ejecutó para compararlo con lo pactado al inicio y conocer que se debe facturar.	Secretaria Auxiliar (Recreación) Secretaria Departamento (Recreación y Deportes)	N.A.
V	12. VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LA PLANEACIÓN ANUAL: Se verifica el cumplimiento de lo planeado anualmente	Jefe Departamento de Recreación y Deportes	N.A.
V	13. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS: Se verifica e cumplimiento de las políticas establecidas para la prestación del servicio	Jefe Departamento de Recreación y Deportes	N.A.
A	14. TOMAR ACCIONES: Con base en los resultados de la verificación se realizan las acciones correctivas, preventivas o de mejora correspondientes	Jefe Departamento de Recreación y Deportes	N.A.

9. Resultados / Salidas

Nombre	Destino	Requisito
Requisiciones	Subproceso Gestión de compras; Subproceso Selección y contratación de personal; Subproceso Mantenimiento	Contienen: Fecha, hora, lugar, especificaciones del servicio solicitado.
Carné de ingreso a la sede	Cliente	Contienen: Nombre del inscrito, programa al que va a asistir, fecha de inicio y fecha de finalización del programa y firma del jefe o secretaria del Dpto de Recreación y Deportes.
Programación	Subproceso Comunicaciones	Contiene los programas, fechas, horarios, precios, entre otros, para realizar la publicidad respectiva

10. Interacción Subprocesos

Nombre Subproceso	Descripción Interacción	Acuerdo de Servicio Interno
Gestión de Correspondencia	Para distribución de las invitaciones o programas a las diferentes empresas de Bucaramanga y su área metropolitana	El Dpto. de Recreación entrega a Servicios Generales las invitaciones o programaciones con xxx tiempo antes de la realización del evento. Servicios Generales entrega las invitaciones o programaciones con xxx tiempo antes de la realización del evento.
Gestión Presupuestal	Para la identificación y aseguramiento de los recursos necesarios para la prestación del servicio	El Dpto. de recreación entrega dentro de los tiempos establecidos el presupuesto y la División Financiera devuelve el presupuesto ajustado tanto tiempo después de recibido el presupuesto inicial
Gestión de Compras de Bienes y Servicios	Para la adquisición de los recursos necesarios para la prestación del servicio	El Dpto. de Recreación realiza las requisiciones debidamente diligenciadas y con las aprobaciones correspondientes con xxx tiempo

		antes de necesitar el recurso, Servicios Generales entrega la compra con xxx tiempo después de la recepción de la requisición y dependiendo del tipo de producto .
Administración de Contratos	Para la revisión de los contratos a realizar con entidades oficiales y privadas que sean representativos para la caja	El Dpto. de Recreación entrega a Secretaria General el formato requisición de contrato debidamente diligenciado antes de la entrada en vigencia del mismo. Secretaria General entrega el contrato elaborado con el formato remisión de contrato dentro de los tiempos establecidos.
Gestión de Mantenimiento	Para la adecuación y reparación de los escenarios y elementos necesarios para la prestación	Mediante requisición por escrito se solicita el servicio y se dan las especificaciones. Mantenimiento realiza la reparación y adecuación correspondiente.
Selección y Contratación del Personal	Para la selección y contratación de personal necesario para la prestación	El Dpto. de Recreación realiza el Formato de Requisición de Personal debidamente diligenciado y con las aprobaciones correspondientes. La Div. De Recursos Humanos realiza la selección de personal dependiendo del perfil requerido. El tiempo establecido para la selección de personal es de 15 días hábiles

11. Recursos

Físicos (Infraestructura)	Escenarios recreativos
Humanos	Las personas que participan en este subproceso deben cumplir con los perfiles definidos para los mismos.
Software	Aplicativo SISRECREA- No aplica para Provincias, software de escritorio
Hardware	Equipos de computo, comunicaciones e impresora

12. Matriz de Riesgo

--

13. Indicadores

No.	Nombre	Meta	Formula	Frecuencia	Responsable
1	Cumplimiento de la programación	100%	(No actividades ejecutadas / No. actividades programadas)*100	Mensual	Jefe Departamento de Recreación y Deportes

14. Registros

Nombre	Sitio Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Responsable	Disposición
Copia Factura por consecutivo de menor a mayor	Archivo de gestión Dpto. Recreación y Deportes. Archivo de gestión Dpto. Servicios Descentralizados, Archivo de gestión UISS	Jefe Dpto. Recreación y Deportes ;Secretaria Dpto. Recreación y Deportes; Coordinador UISS; Secretaria UISS; Jefe Dpto. Servicios Descentralizados:	Archivo de gestión:1 año	Secretaria Departamento (Coordinación General Provincias) Secretaria Departamento (Recreación y Deportes) Secretaria	Se envía a archivo central

		Secretaria Dpto. Servicios Descentralizados		UISS	
Requisición, por fecha	Archivo de gestión Dpto. Recreación carpeta correspondencia enviada externa e interna; archivo de gestión Dpto. Servicios Descentralizados; archivo de gestión UISS	Jefe Dpto. Recreación y deportes ;SecretariaDpto. Recreación y Deportes; Coordinador UISS;Secretari UISS; Jefe Dpto. Servicios Descentralizados; Secretaria Dpto. Servicios Descentralizados	Archivo de gestión: 2 años	Secretaria Departamento (Coordinación General Provincias) Secretaria Departamento (Recreación y Deportes) Secretaria UISS	Destruir
Formato Eventos Clientes	Archivo de gestión Dpto. Recreación carpeta correspondencia enviada externa e interna; archivo de gestión Dpto. Servicios Descentralizados; archivo de gestión UISS	Jefe Dpto. Recreación y deportes ;SecretariaDpto. Recreación y Deportes; Coordinador UISS;Secretari UISS; Jefe Dpto. Servicios Descentralizados; Secretaria Dpto. Servicios Descentralizados	Archivo de gestión: 2 años	Secretaria Departamento (Coordinación General Provincias) Secretaria Departamento (Recreación y Deportes) Secretaria UISS	Destruir
Carpeta Adulto Mayor	Archivo de gestión Dpto. Recreación y Deportes	Jefe Dpto. Recreación y Deportes, Secretaria Dpto. Recreación y Deportes.	Archivo de gestión: 2 años	Secretaria Departamento (Coordinación General Provincias) Secretaria Departamento (Recreación y Deportes)	Destruir
Carpeta Vacaciones Recreativas	Archivo de gestión Dpto. Recreación y Deportes	Jefe Dpto. Recreación y Deportes, Secretaria Dpto. Recreación y Deportes.	Archivo de gestión: 2 años	Secretaria Departamento (Coordinación General Provincias) Secretaria Departamento (Recreación y Deportes)	Destruir

Protección:

A los registros en medio electrónico se les realiza Backup, según políticas de OIT. Los registros en medio físico se mantienen en condiciones ambientales adecuadas para su conservación.

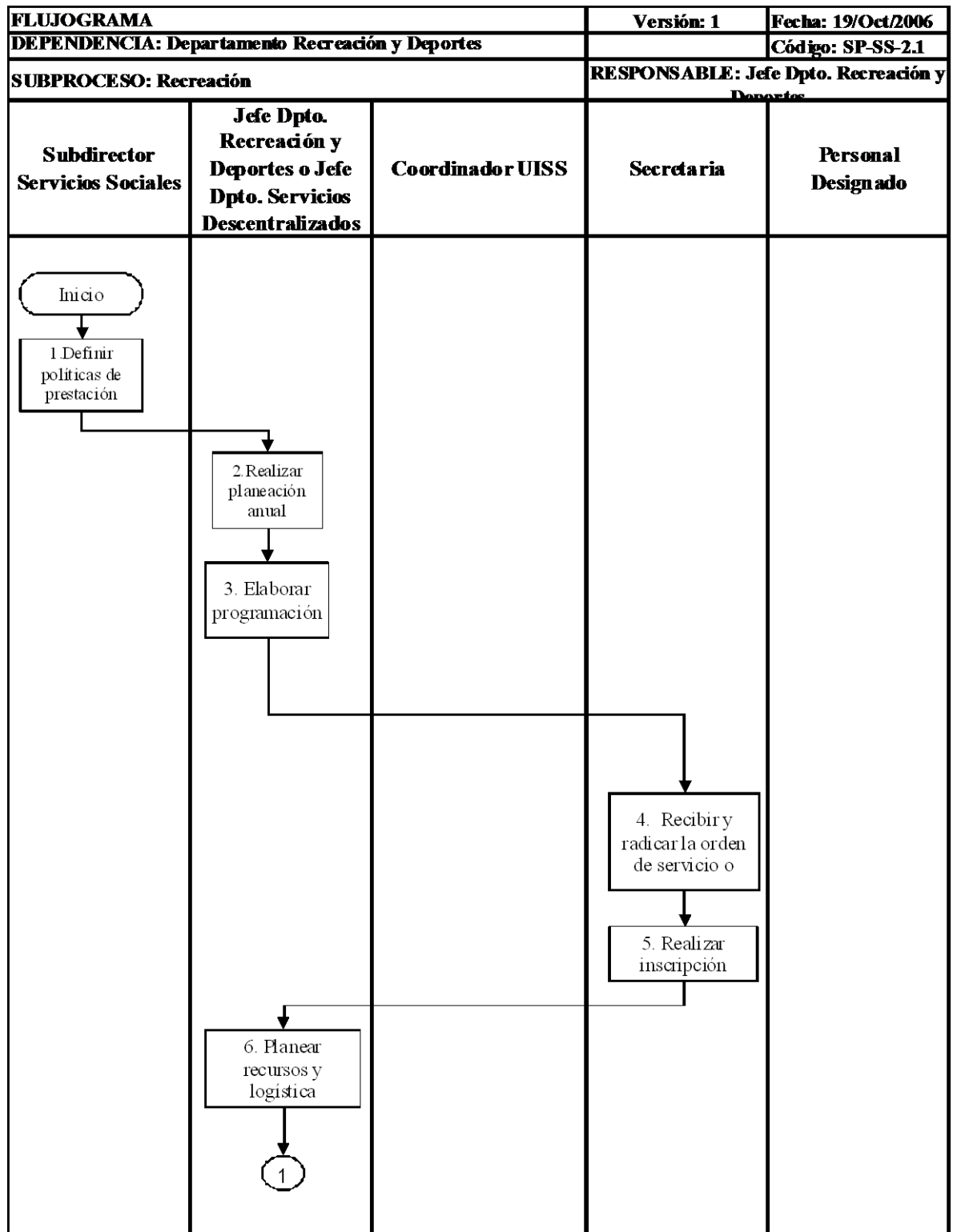
Lista de versiones

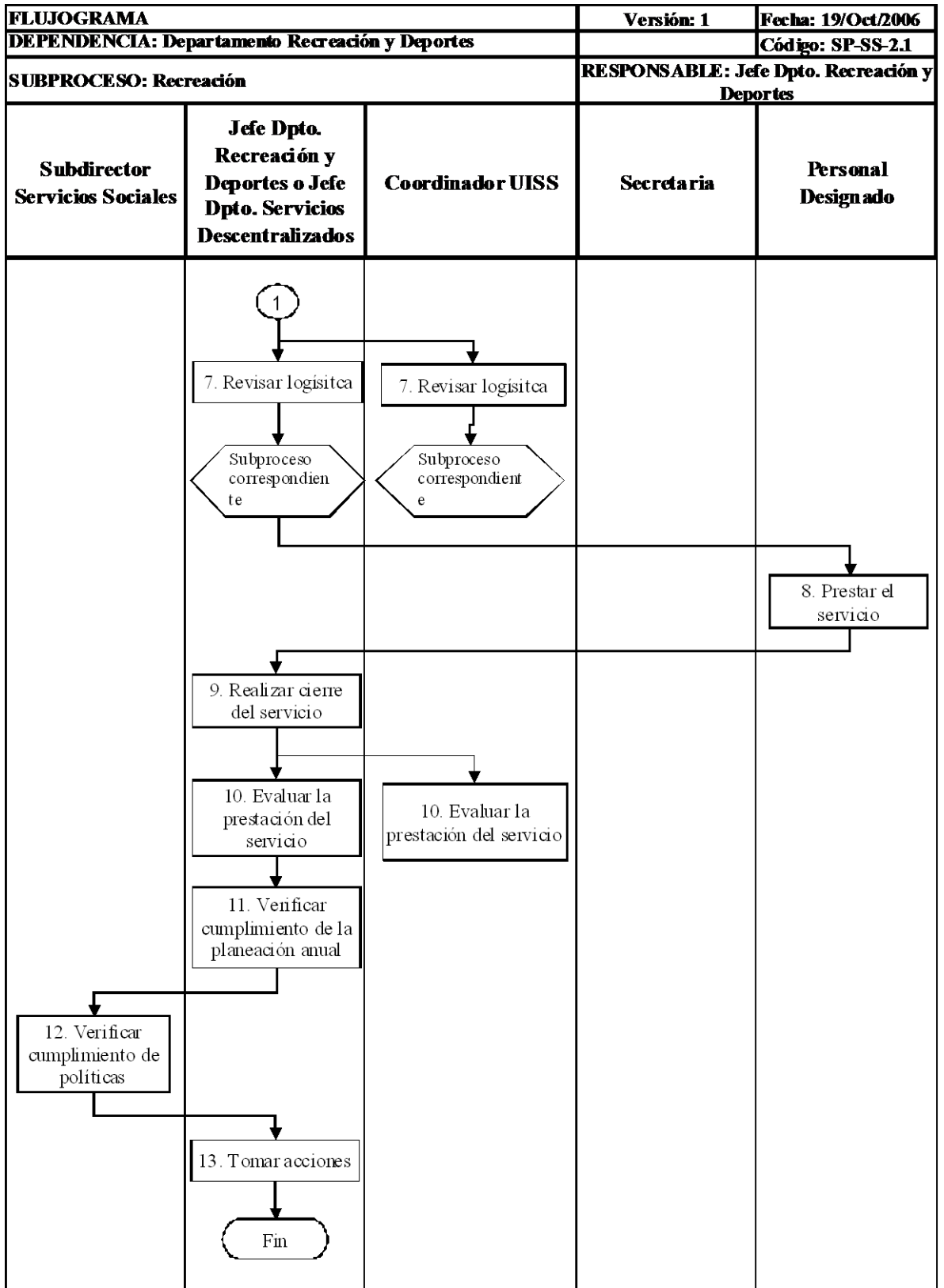
Versión	Fecha	Razón de la actualización
0	7/Dic/2004	Creación
1	14/Mar/2006	Se modificaron los responsables del ciclo de Revisión de logística. Se eliminó el ciclo de Realizar inscripción y se fusionó con Radicar el Servicio.

1	16/Mar/2006	Se incluyeron nuevos requisitos legales, se cambiaron los Nombres de los registros de Tercera edad por Adulto Mayor y se eliminó el registro de Comfelandia puesto que este servicio ya no está en la oferta.
1	22/Mar/2006	Se incluyeron especificaciones de la casrta de confirmación como la hoja con membrete.

Elaboró	Aprobó
Jefe de Recreación y Deportes	Subdirector Servicios Sociales

Flujograma 3. Recreación







Descripción

Versión: 2

Código: SP-ED-3.1

Educación Para el Trabajo y el D. H.

**Fecha:
13/Mar/2008**

Proceso al que pertenece:

Educación Para el Trabajo y el Desarrollo Humano

1. Objetivo

Cumplir la oferta de servicio contemplada en los programas de Educación para el trabajo y el desarrollo humano, que permita el desarrollo de competencias laborales y el crecimiento personal del estudiante

2. Alcance

Aplica a los programas presenciales de educación para el trabajo y el desarrollo humano en los campos laboral, académico, participación ciudadana y comunitaria ofrecidos en Bucaramanga, su área metropolitana y las provincias.

3. Límites

Inicial	Realización de matrícula.	Final	Entrega de Constancias o certificados.
----------------	---------------------------	--------------	--

4. Responsables

Jefe Dpto. Educación para el Trabajo y el D.H.

5. Requisitos para cumplir en el subproceso

Clientes Externos

- Cumplimiento de la oferta de servicio.
- Docentes calificados con experiencia en su respectivo nivel de formación.
- Recursos físicos y logísticos que garanticen las condiciones de higiene, luminosidad, comodidad y seguridad.

Legales

- Ley 21 de 1982, artículo 62, por la cual se establece los campos de acción del subsidio en especie.
Ley General de la Educación 115 de 1994: Título 2, Capítulo 2, Artículo 36 al 42: definición de educación no formal, finalidad, oferta de la educación no formal, educación no formal como subsidio familiar, programas de educación no formal a microempresas,
- fomento de la educación no formal y reglamentación; Capítulo 3, artículo 43 al 44: Definición de educación informal y misión de los medios de comunicación social. Título 3, capítulo IV, artículo 64: Fomento de la Educación campesina. Título 4, artículo 90: Reglamentación para la entrega de certificados en educación no formal.
- Resolución emitida por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Reconocimiento programa Técnico en Secretariado Comercial Sistematizado.
- Ley 711 de Noviembre 30 de 2001 Por la cual se reglamenta el ejercicio de la ocupación de la cosmetología y otras disposiciones en materia de salud estética.

Resolución 2263 de Julio 14 de 2004 Por la cual se establecen los requisitos para la apertura y funcionamiento de los centros de estética y similares y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2676 de 2000 y la resolución 1164 de 2002 sobre depósitos y eliminación de residuos o la normatividad sanitaria vigente.

- Decreto 114 de Enero 15 de 1996: Reglamentación, creación, organización y funcionamiento de programas e Instituciones de Educación No Formal.
- Ley 1064 de julio 26 de 2006, por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación.

Comfenalco

- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética.
- Protocolos.

ISO 9001:

Requisitos Especificos

Capitulo 7.

-Numeral 7.1 Planificación de la realización del productoLa organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.

La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumple los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la

- metodología de operación de la organización.
- Numeral 7.5 Producción y prestación del servicio. 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados. 7.5.3 Identificación y trazabilidad. Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. 7.5.4 Propiedad del cliente. La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. 7.5.5 Preservación del producto. La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la Identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

Requisitos Generales

Capítulo 4, Numeral 4.1. Requisitos Generales: La organización debe: Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, determinar su interacción,

- determinar los criterios y métodos para su control, asegurar los recursos e información que requieren, realizar seguimiento, medición y análisis e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados de los mismos.
- Capítulo 8. Medición. Análisis y Mejora: La organización debe planificar e implementar los

procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: Demostrar la conformidad del producto, asegurar la conformidad del SGC y mejorar continuamente la eficacia del SGC.

6. Insumos / Entradas

Nombre	Procedencia	Requisito
Reglamento Pedagógico.	Planificación del Servicio de Educación	Componentes: Los objetivos de la Institución. El plan de estudios por programa. Los recursos docentes y didácticos necesarios para el desarrollo de la propuesta y mecanismos de administración de los mismos. El reglamento de estudiantes y docentes (manual de convivencia). Los criterios de organización administrativa y evaluación Institucional. Los mecanismos de financiación y el sistema de costos y tarifas.
Solicitud directa	Usuario	Cumplir con los requisitos exigidos para la matrícula
Solicitud del servicio	Comercialización de Servicios	Diligenciamiento del formato vigente de la orden de servicio o carta de la empresa.
Plan Operativo	Planeación Estratégica	Cumplir con los parámetros establecidos y con objetivos de la Subdirección
Protocolos	Subproceso Educación Para el Trabajo y el D. H	Contiene requisitos, recursos, ofertas de servicio, plan de control, entre otros.
Resultados de investigación de mercados y estudios de satisfacción	Subproceso investigación de mercados.	Contiene información actualizada de las necesidades y expectativas de los clientes y del grado de aceptación de los servicios prestados
Especificaciones del servicio	Cliente o Disposiciones legales.	Contiene claramente los requisitos y características del servicio a prestar.
Oferta del servicio	Subproceso Educación Para el Trabajo y el D. H	Contiene las especificaciones de cara al cliente.

7. Flujograma

[Flujograma Educación para el trabajo y el desarrollo Humano](#)

8. Descripción Actividades

Ciclo	Actividad - Descripción	Responsable	Documento
P	1. DEFINIR POLÍTICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Se definen las políticas para la prestación del servicio de Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano.	Subdirector Educación y Cultura	Políticas de educación para el trabajo y el desarrollo humano.
P	2. PLANEAR PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Se realiza la planeación de la prestación del servicio anual (Tarifas, proyección de estudiantes y deserción, proyección de inversiones, proyección de ingresos, costos y gastos), ya sea que cuente con oferta de servicios definida o que se requiera crear, por solicitud del cliente o por iniciativa del servicio. Cada oferta nueva será divulgada tanto	Jefe Dpto. Educación para el Trabajo y el D.H.	Protocolos - Presupuestos.

	interna como externamente.		
P	<p>3. REALIZAR PROGRAMACIÓN SEMESTRAL:</p> <p>Con base en la planeación anual se organiza la programación semestral de acuerdo con los parámetros estipulados en la lista de chequeo. Programación de aulas y profesores o instructores. Se envía la información pertinente a comunicaciones y a gestión de correspondencia para iniciar la promoción, distribución de los programas</p>	<p>Coordinador Centro Capacitación Coordinador Instituto de Educación Coordinador UISS Coordinador UISS Provincia</p>	<p>Lista de chequeo de la programación</p>
H	<p>4. REALIZAR MATRÍCULA:</p> <p>Se realiza la matrícula conforme al procedimiento de matrículas. Interacción con el subproceso de facturación y registro de ingresos. Nota: En el caso de requerirse homologación o validación de asignaturas, para los programas mayores de 500 horas, esta se desarrolla según el procedimiento de homologación y validación de asignaturas. No aplica para jornada escolar complementaria y atención integral a la niñez.</p>	<p>Coordinador Centro Capacitación Coordinador Instituto de Educación Coordinador UISS Coordinador UISS Provincia</p>	<p>Procedimiento de matrícula - Procedimiento de homologación y validación de asignaturas</p>
H	<p>5. GENERAR LISTADO PARA DEFINIR APERTURA O CANCELACIÓN DEL PROGRAMA, CURSO DE CAPACITACIÓN, CONFERENCIA O SEMINARIO:</p> <p>Se genera el listado para definir la apertura o cancelación del programa, academias o cursos cortos. Ver políticas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Para Jornada Escolar Complementaria se hará de acuerdo con la planeación del subproceso de programas especiales.</p>	<p>Coordinador Centro Capacitación Coordinador Instituto de Educación Coordinador UISS Coordinador UISS Provincia</p>	<p>Políticas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano</p>
H	<p>6. ASIGNAR PROFESORES O INSTRUCTORES.</p> <p>Ver procedimiento asignación de Profesores o Instructores. Interacción con el subproceso selección y Contratación de personal.</p>	<p>Coordinador Centro Capacitación Coordinador Instituto de Educación Coordinador UISS Coordinador UISS Provincia</p>	<p>Procedimiento asignación de profesores o instructores.</p>
H	<p>7. VERIFICAR LOGÍSTICA:</p> <p>Se verifica: el mobiliario, equipos, material didáctico, materiales del profesor o instructor necesarios para la iniciación del programa, curso de capacitación y programas especiales No aplica para seminarios y conferencias empresariales</p>	<p>Coordinador Centro Capacitación Coordinador Instituto de Educación Coordinador UISS Coordinador UISS Provincia</p>	<p>Inventario</p>

H	<p>8. ENTREGAR MATERIALES AL PROFESOR O INSTRUCTOR:</p> <p>Se organiza y entrega al profesor o instructor la carpeta de trabajo incluyendo los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Control de asistencia * Desarrollo oferta del servicio. * Reporte de notas (Aplica para programas de más de 500 horas, homologaciones y validaciones), * Fotocopia plan de sesión (aplica para el IEC) o estructura curricular (aplica para el Centro de Capacitación y UISS) de cada grupo que dirija. <p>En caso de seminarios se entrega al conferencista el listado de asistencia, el formato de evaluación que deben diligenciar mínimo el 10% de los estudiantes.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativo I</p> <p>Auxiliar de Oficina</p> <p>Secretaria UISS</p>	<p>Carpeta de trabajo del profesor o instructor</p>
H	<p>9. DESARROLLAR LAS OFERTAS DE SERVICIO:</p> <p>Ver procedimiento Desarrollo de la Oferta de servicio</p> <p>NOTA: No aplica para seminarios y conferencias.</p>	<p>Coordinador UISS</p> <p>Coordinador UISS Provincia</p> <p>Orientador Pedagógico</p> <p>Orientador Pedagógico Capacitación</p> <p>Orientador Pedagógico Instituto</p>	<p>Procedimiento desarrollo oferta de servicio</p>
H	<p>10. EVALUAR EL SERVICIO:</p> <p>Evaluar el cumplimiento de la oferta de servicio en los diferentes componentes y analizar los resultados de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.</p> <p>Para programas mayores de 500 horas se realiza una evaluación por semestre.</p> <p>Para cursos cortos y academias una evaluación antes de finalizar el curso.</p> <p>Para seminarios se hace evaluación una vez finalice.</p> <p>Para programas especiales se hará una evaluación semestral.</p> <p>Ver Subproceso investigación de mercados.</p>	<p>Coordinador Centro Capacitación</p> <p>Coordinador Instituto de Educación</p> <p>Coordinador UISS</p> <p>Coordinador UISS Provincia</p>	<p>N. A.</p>
H	<p>11. ENTREGAR CERTIFICADOS O CONSTANCIAS</p> <p>PROGRAMAS TECNICOS: Certificado de técnico</p> <p>PROGRAMAS MAYORES DE 320 HORAS: Certificado de conocimiento académico.</p> <p>CURSOS CORTOS Y SEMINARIOS: Constancia de asistencia</p> <p>La Coordinadora de cada sede tomará la decisión a cuales estudiantes se les</p>	<p>Coordinador Centro Capacitación</p> <p>Coordinador Instituto de Educación</p> <p>Coordinador UISS</p> <p>Coordinador UISS Provincia</p>	<p>Formato entrega constancia de asistencia</p>

	<p>entregan certificados o constancias con base en la asistencia a clase reportada por el profesor o instructor y el cumplimiento de la política respecto a las condiciones especiales de asistencia.</p> <p>Se planea las actividades (Lista de chequeo) para la realización de la ceremonia de graduación de los estudiantes.</p> <p>NOTA: Para JEC, AIN, conferencias y convivencias no se entrega constancia.</p>		
V	<p>12. VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LA PLANEACIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO:</p> <p>Se verifica trimestralmente el cumplimiento de la oferta de servicio y el presupuesto de ingresos, costos, gastos e inversiones.</p>	Jefe Dpto. Educación para el Trabajo y el D.H.	Cumplimiento de la oferta de servicio
V	<p>13. EVALUAR LAS OFERTAS NUEVAS:</p> <p>En caso en que las ofertas nuevas no se presten, se realiza análisis de sus causas y las posibles acciones a tomar.</p>	Subdirector Educación y Cultura	
A	<p>14. TOMAR ACCIONES:</p> <p>Se establecen acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	Jefe Dpto. Educación para el Trabajo y el D.H.	N.A.

9. Resultados / Salidas

Nombre	Destino	Requisito
Certificados y Constancias de asistencia, según formato establecido el cual debe cumplir con la normatividad exigida en el decreto 114 de enero 15 de 1996, artículo 14 clases de certificados	Estudiante	De acuerdo con el formato establecido.
Reconocimientos especiales a estudiantes.	Estudiante	Especificación del motivo por el cual se emite el reconocimiento. Estos reconocimientos especiales son autorizados por las Coordinadoras de cada Sede, con base en la información ofrecida por docentes y orientador pedagógico
Oferta del servicio	Subproceso Subproceso Educación Para el Trabajo y el D. H	Contiene las especificaciones de cara al cliente
Protocolo	Subproceso prestación de servicios.	Subproceso Educación Para el Trabajo y el D. H

10. Interacción Subprocesos

Nombre Subproceso	Descripción Interacción	Acuerdo de Servicio Interno
Facturación y Registro de Ingresos	Se factura matrícula de acuerdo con los comprobantes de consignación entregados por el estudiante (Instituto de	Diariamente se entrega a Tesorería el comprobante de informe diario. En el caso de la Provincia, cada tres días.

	Educación), Dinero (Centros de capacitación)	
Selección y Contratación del Personal	Contratación del personal requerido para el desarrollo de los programas.	Cuando el personal docente es nuevo, la dependencia entrega a Gestión Humana y Servicios de Apoyo la requisición, y, Selección y Contratación realiza los contactos con la entidad prestadora del servicio.
Gestión Presupuestal	Para la identificación y aseguramiento de los recursos necesarios para la prestación del servicio.	Gestión presupuestal envían las políticas de elaboración de presupuesto y Educación para el trabajo y desarrollo humano lo realiza. Se envía a la Subdirección de educación y cultura el presupuesto, y ellos envían un estado de resultados para que se haga la verificación.
Comunicaciones	Diseño y ejecución de las estrategia de comunicación a utilizar para la divulgación e información al público de las programaciones.	Una vez presentada la programación al sub. Comunicaciones ellos establecen los medios para la divulgación de la información y realizan la gestión en los diferentes medios de apoyo (radio, prensa).
Gestión de Compras de Bienes y Servicios	Compra de materiales, e insumos requeridos para la prestación de los servicios.	Mediante una requisición entregada al sub. Compras, donde se establecen las especificaciones del producto o servicio a comprar, se solicita de acuerdo con lo presupuestado y la necesidad del servicio.
Gestión de Mantenimiento	Adecuación y reparación de los escenarios y elementos necesarios para la prestación del servicio.	A través de comunicación escrita se solicita a mantenimiento, el servicio requerido y se establecen las especificaciones.
Gestión de Correspondencia	Distribución de la programación a las diferentes empresas de Bucaramanga y su área metropolitana.	Una vez realizada la programación, gestión de correspondencia, realiza la distribución de la misma.

11. Recursos

Físicos (Infraestructura)	Ver protocolo.
Humanos	Las personas que participan en este subproceso cumplen con los perfiles definidos para sus cargos.
Software	SIDES (Centro de Capacitación), SINOFO (Instituto IEC), software de escritorio, Internet. Los dos primeros no aplican para Provincia
Hardware	Equipos de cómputo, comunicaciones e impresoras.

12. Matriz de Riesgo

[Matriz de Riesgo Educación para el trabajo y D.H](#)

13. Indicadores

No.	Nombre	Meta	Formula	Frecuencia	Responsable
1	Porcentaje de cumplimiento de planeación de ofertas	>80%	(% de cumplimiento de ofertas programadas *0.8) +(% de cumplimiento de horarios programados *0.2)	Trimestral	Jefe Dpto. Educación para el Trabajo y el D.H.

2.	Porcentaje de cumplimiento de horas ofertadas	100%	N° cursos que cumplieron con las horas ofertadas*100/Total de cursos o programas ejecutados	Trimestral	Jefe Dpto. Educación para el Trabajo y el D.H.
3.	Porcentaje de cumplimiento de contenidos.	100%	No cursos que cumplen*100 / total cursos que iniciaron	Trimestral	Jefe Dpto. Educación para el Trabajo y el D.H.

14. Registros

Nombre	Sitio Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Responsable	Disposición
Actas de equipo de subproceso	Archivo Secretaria de departamento	Jefe Educación para el trabajo y el desarrollo humano, Coordinadoras de sede, Auxiliar administrativo	1 año	Secretaria dependencia	Destruir
Registro académico para programas mayores de 500 horas.	Archivo del área académica	Coordinador sede, Orientadora pedagógica, Secretaria	Archivo de Gestión: 2 años - Archivo central: 20 años	Secretaria Auxiliar (Centro de Capacitación) Secretaria IEC	Archivo histórico
Registro académico de cursos cortos de capacitación y programas académicos.	Archivo del área académica	Coordinador de la sede, Orientador pedagógico, Auxiliar administrativo	Archivo de Gestión: 1 año - Archivo central: 10 años	Secretaria Auxiliar (Centro de Capacitación) Secretaria IEC	Eliminar Archivo histórico
Actas de grado para programas mayores de 500 horas	Archivo del área académica	Coordinador de la sede, Orientador pedagógico, Auxiliar administrativo.	Archivo de Gestión: 05 años - Archivo central : 20 años	Secretaria IEC	Archivo histórico
Licencias de funcionamiento y autorizaciones oficiales.	Archivo del área administrativa	Coordinador de la sede, Orientador pedagógico, Auxiliar administrativo	Archivo de Gestión: 1 año - Archivo central: 20 años	Secretaria Auxiliar (Centro de Capacitación) Secretaria IEC	Archivo histórico
Historial de la creación de la oferta	Archivador Subdirección Educación y cultura	Subdirector Educación y cultura, y equipo primario.	Hasta un año después de finalizado el servicio (eliminación de la oferta)	Secretaria Subdirección (Educación y Cultura)	Destruir

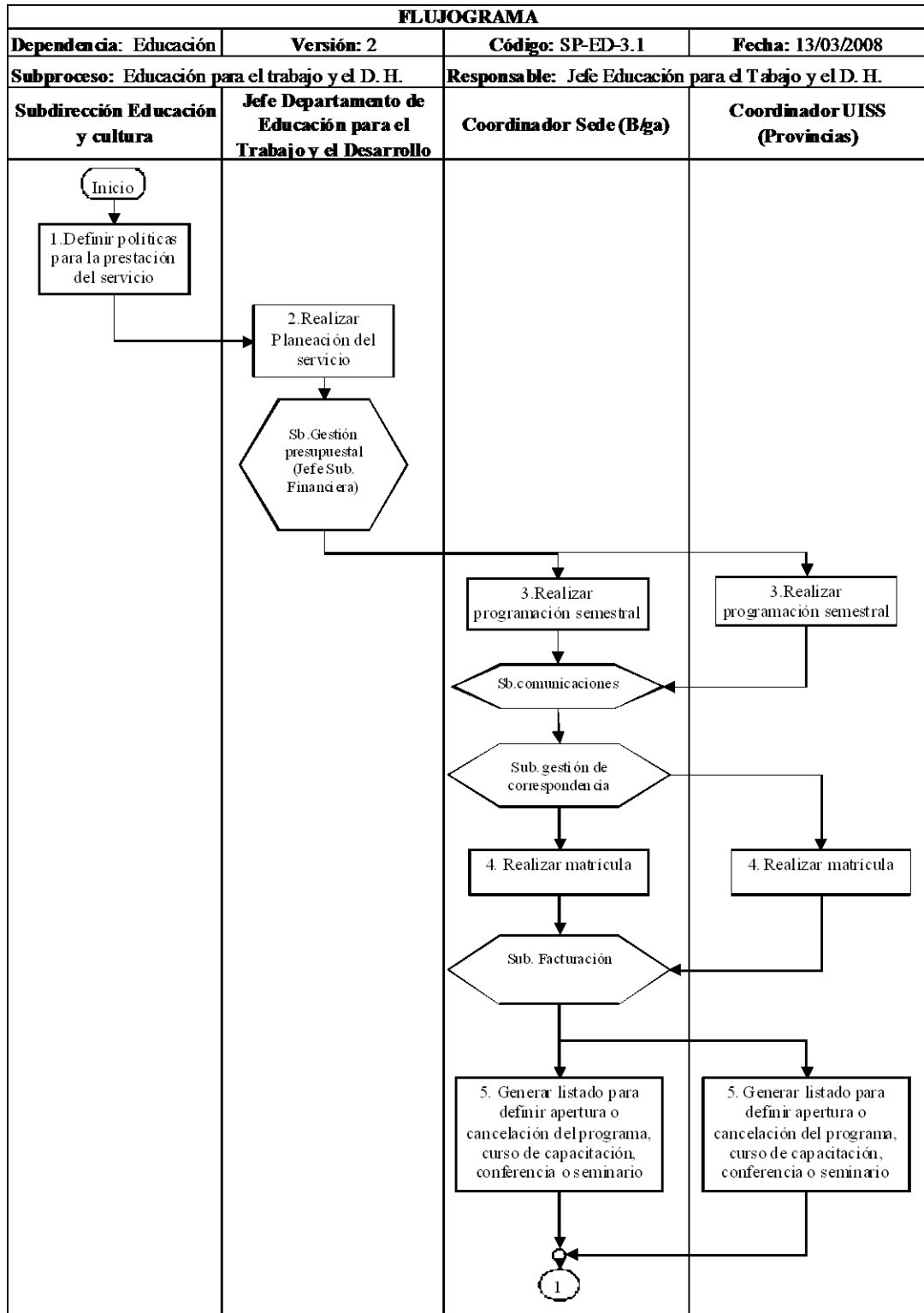
Lista de versiones

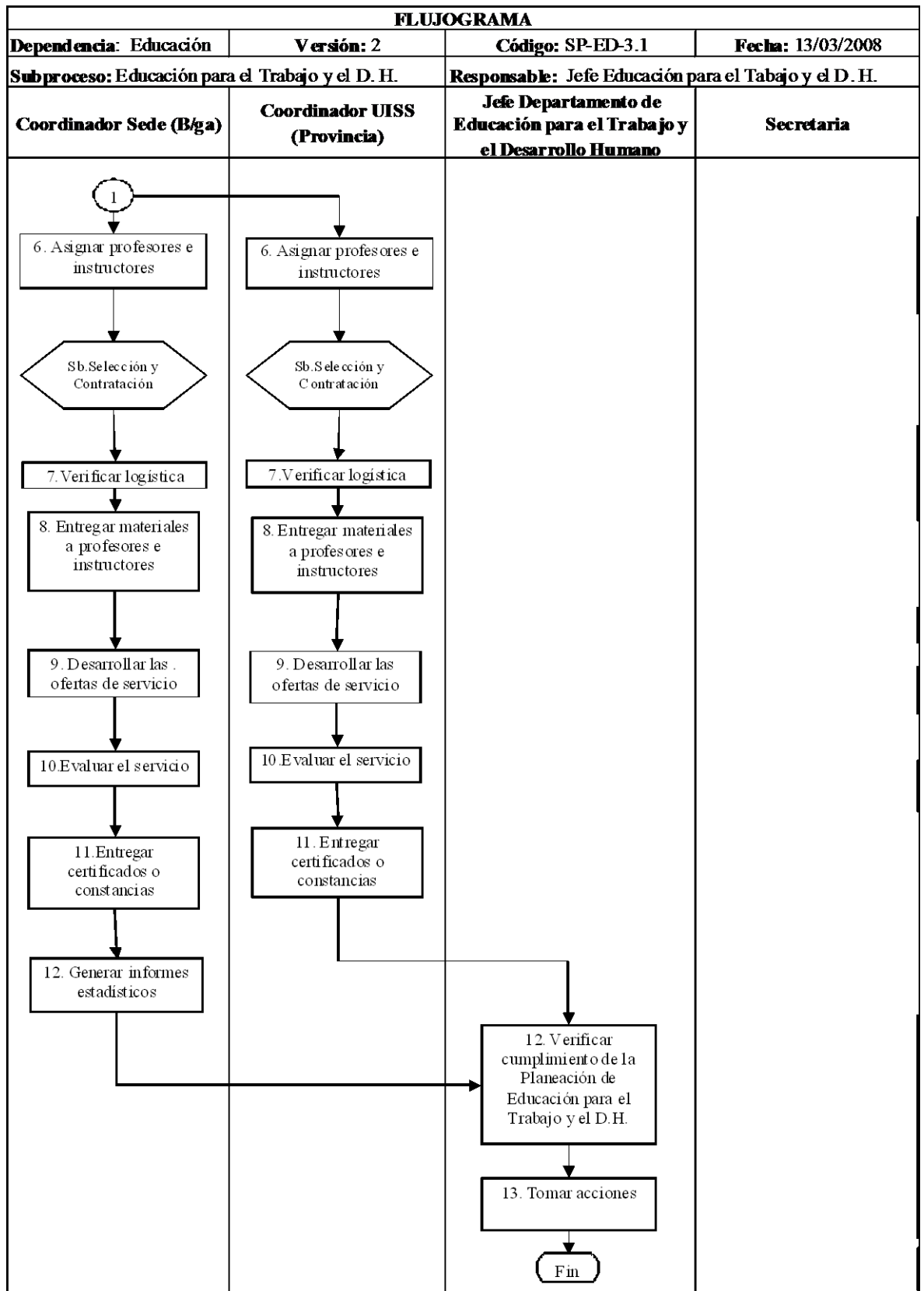
Versión	Fecha	Razón de la actualización
4	12/Abr/2006	Se creó el procedimiento Asignación de docentes. Se creó el procedimiento desarrollo de la oferta de servicio Se redujo las actividades del subproceso de 20 a 14 que se

		<p>incluyeron en los dos procedimientos anteriores. Se modificó la evaluación de satisfacción. Se modificó el indicador porcentaje de la proyección de estudiante por porcentaje de crecimiento del No. de estudiantes acumulado.</p>
--	--	---

Elaboró	Aprobó
Jefe Dpto. Educación para el Trabajo y el D.H.	Subdirector Educación y Cultura

Flujograma 4. Educación para el trabajo y el D.H.







Descripción

Versión: 11

Código: SP-EA-12.2

Comercialización de Servicios

**Fecha:
16/Abr/2008**

Proceso al que pertenece:

Comercialización de Servicios

1. Objetivo

Vender los programas y servicios de Comfenalco Santander a empleadores, trabajadores y público en general con el fin de apoyar el cumplimiento presupuestal de las metas pactadas con cada uno de los servicios.

2. Alcance

Aplica a los servicios ofrecidos por la Caja en sus diferentes sedes.

3. Límites

Inicial	Ejecutar el Plan Comercial	Final	Reporte de los resultados de ventas
----------------	----------------------------	--------------	-------------------------------------

4. Responsables

Jefe de Mercadeo Corporativo

5. Requisitos para cumplir en el subproceso

Clientes Externos

- Recibir y atender su requerimiento.
- Entregarle oportunamente la cotización cumpliendo con las especificaciones del programa o servicio solicitado.
- Brindarle una atención personalizada con calidez y amabilidad que satisfaga sus expectativas y/o necesidades

Legales

- Circular 023 del 23 de Diciembre /03: Competencia desleal
- Ley 789/02 Art. 21: Régimen de transparencia
- Ley 100 de 1993: Establece el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Decreto 1406 de 1999: Por el cual se reglamenta el ingreso y permanencia de los afiliados al Régimen Contributivo del SGSSS.
Decreto 806 de 1998: Por el cual se modifican y adicionan algunas disposiciones
- concernientes al ingreso y permanencia de los afiliados al Régimen Contributivo del SGSSS.
- Decreto 047 de 2000: Modifica algunos artículos del Decreto 806 de 1998 y dicta algunas medidas complementarias.
- Decreto 1703 de 2002: Establece los parámetros básicos de acreditación para el ingreso de los usuarios al Régimen Contributivo.
- Decreto 2400 de 2002: Incluye modificaciones al Decreto 1703 de 2002 en lo

concerniente a la afiliación de cotizantes por cooperativas de trabajo asociado, trabajadores independientes y UPC adicionales.

- Ley 828 de 2003: Incluye normas para controlar la evasión de aportes al SGSSS.
- Resolución 1149 de 2006: Por la cual se dictan disposiciones sobre la información de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Circular 029 de junio 18 de 2003: Se establecen las modalidades y requisitos para la solicitud de crédito empresarial y personal.
- Decreto 114 de enero 15 de 1996: Educación no formal

Comfenalco

- Código de Buen Gobierno, título 6 conflictos de interés
- Código de Ética.
- Estatutos de la Caja

ISO 9001:

Requisitos Específicos

NUMERAL 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

* 7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para la prestación
- c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

* 7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

* 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Requisitos Generales

CAPÍTULO 4

NUMERAL 4.1. REQUISITOS GENERALES: La organización debe: Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, determinar su interacción, determinar los criterios y métodos para su control, asegurar los recursos e información que requieren, realizar seguimiento, medición y análisis e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados de los mismos

CAPÍTULO 8

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: La organización debe planificar e implementar los

- procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: Demostrar la conformidad del producto, asegurar la conformidad del SGC y mejorar continuamente la eficacia del SGC.

6. Insumos / Entradas

Nombre	Procedencia	Requisito
Solicitud de Alianza	Empresa Solicitante	Propuesta de alianza a la cual se adjunta el portafolio de servicios actualizado
Análisis de la Investigación de Mercados	Subproceso Investigación de Mercados	Información del análisis de la investigación de mercados (datos actuales y verídicos)
Plan Estratégico de la Caja	Subproceso Planeación Estratégica	Proporcionar los objetivos estratégicos corporativos y por subdirección de acuerdo a la perspectiva de clientes y mercados
Ofertas de Servicios	Dependencia Responsable	Contenido, tarifas, lugar, condiciones específicas para la presentación del programa o servicio, entre otras
Solicitud de Cotización	Persona natural o jurídica	Diligenciar el formulario correspondiente
Cotización especial	Dependencia Responsable	Formato diligenciado y aprobado por el Jefe del Servicio, será entregado dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de cotización
Solicitud de afiliación a EPS	Potencial afiliado	Cumplir con los requisitos establecidos por la ley
Solicitud de afiliación a Caja	Empresa solicitante	Diligenciar el formulario respectivo y adjuntar los documentos de acuerdo al solicitante (empresa, pensionado, facultativo, contratista eventual)
Material de apoyo	Todos los servicios	Material publicitario o información general suficiente y actualizada para la divulgación y venta de los programas y servicios de la Caja
Refiridos	Persona natural o jurídica	Diligenciar formato respectivo
Información de crédito Social	Gestión de Crédito	Información general actualizada y constante de cupos de crédito, modalidades y requisitos de crédito
Base de datos	Subproceso Afiliación a Caja	Información actualizada de empresas

7. Flujograma

[Flujograma Comercialización de Servicios](#)

8. Descripción Actividades

Ciclo	Actividad - Descripción	Responsable	Documento
P	1. DEFINIR POLÍTICAS COMERCIALES: Se define con cada servicio las directrices para la planeación de estrategias y la comercialización de los programas y servicios de la Caja	Jefe de Mercadeo Corporativo	Políticas del Subproceso
P	2. DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO: Con el apoyo de los servicios se realiza el análisis de la situación actual, identificación y cruce de la matriz DOFA y el diseño de estrategias que permiten alcanzar los objetivos de la Caja.	Profesional de Apoyo - Mercadeo Corporativo	No Aplica
P	3. ELABORAR PLAN COMERCIAL: Con apoyo del Coordinador Comercial Servicios, Coordinador Comercial Salud y Coordinador Mercadeo Empresarial se proyectan los objetivos de ventas, comisiones e incentivos. recursos económicos. humanos.	Jefe de Mercadeo Corporativo	Plan Comercial

	técnicos y físicos necesarios para la promoción, divulgación y venta de todos los programas y servicios de la Caja en Bucaramanga y la Provincia		
H	4. EJECUTAR PLAN COMERCIAL: Se lleva a cabo la venta de los programas y servicios de la Caja y de alianzas	Promotor Comercial	Procedimiento Comercial - Procedimiento Alianzas
H	5. REPORTAR RESULTADOS DE VENTAS: Con base en las ordenes de servicios se reporta mensualmente las ventas efectuadas por los promotores.	Auxiliar de Oficina I (Mercadeo Corporativo, Cotizaciones)	Informe
V	6. REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL: Con base en los informes de comercialización, afiliación a Caja, EPS y Alianzas se realiza seguimiento al cumplimiento de los objetivos comerciales y estrategias de Plan de Mercadeo.	Jefe de Mercadeo Corporativo	Informes de Gestión
A	7. REALIZAR ACCIONES AL SUBPROCESO: De acuerdo a los resultados obtenidos en la verificación del subproceso, se establecen los planes de acción.	Jefe de Mercadeo Corporativo	No Aplica

9. Resultados / Salidas

Nombre	Destino	Requisito
Cotización	Cliente	Debe realizarse en el formato correspondiente adjuntar información específica del programa o servicio cotizado y debe estar Firmada y sellada por el responsable de la misma.
Orden de Servicio	Subproceso Prestación del Servicio	Diligenciar documento correspondiente detallando el requerimiento. Debe ser firmado por el cliente.
Formulario de afiliación EPS	Subproceso afiliación a EPS	El formulario debe estar completamente diligenciado, con documentos legales adjuntos, firmada por el empleador y trabajador.
Solicitud afiliación a Caja	Subproceso afiliación empresarial	Diligenciar formulario de Solicitud de Afiliación según corresponda adjuntando los documentos establecidos.
Informe de gestión comercialización	Todos los servicios	Informe periódico de gestión, acerca del cumplimiento de los objetivos y desempeño de la fuerza de ventas

10. Interacción Subprocesos

Nombre Subproceso	Descripción Interacción	Acuerdo de Servicio Interno
Administración de Contratos	Elaborar, Revisar y controlar contratos institucionales	Mercadeo Corporativo: Diligenciar y enviar formato de solicitud de contrato. Secretaria general: Elabora y entrega contrato
Gestión de Crédito	Estudiar solicitud e informa aceptación o rechazo.	Mercadeo Corporativo: envía nota y solicitud de de la empresa para el estudio de crédito. Gestión de crédito informa la aceptación o no de las solicitudes.

11. Recursos

Físicos (Infraestructura)	Muebles y enseres de oficina necesarios para la comercialización, Portafolio de Servicios actualizados, Material
----------------------------------	--

	publicitario.
Humanos	Las personas que participan en este Subproceso cumplen con los perfiles establecidos para los mismos
Software	Software de escritorio, Programa de incentivos, cotizaciones y rutas, SIEPS
Hardware	Equipos de computo, equipos de comunicación.

12. Matriz de Riesgo

■ [Matriz de riesgo Comercialización](#)

13. Indicadores

No.	Nombre	Meta	Formula	Frecuencia	Responsable
1	Cumplimiento de ventas	Un porcentaje concertado con cada servicio	$(\text{Ingresos por ventas presupuestados por servicio} / \text{Ingresos por ventas reales por servicio}) * 100$	Mensual	Coordinador Comercial Servicios

14. Registros

Nombre	Sitio Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Responsable	Disposición
Copia solicitud de cotización. Por consecutivo	Mercadeo Corporativo, Archivar Carpeta Solicitud de Cotización	Jefes de servicios, Coordinador Comercial de Servicios, Coordinador de Mercadeo Empresarial, Asesor	Archivo de gestión 1 año fiscal	Auxiliar de Oficina I (Mercadeo Corporativo, Cotizaciones)	Eliminar
Copia cotización. Consecutivo por fecha	Mercadeo Corporativo. Archivar Carpeta Cotizaciones	Jefes de servicios, Coordinador Comercial de Servicios, Coordinador de Mercadeo Empresarial, Auxiliar de Oficina I	Archivo de gestión 1 año fiscal	Auxiliar de Oficina I (Mercadeo Corporativo, Cotizaciones)	Eliminar
Copia Orden de Servicios. Consecutivo	Mercadeo Corporativo. Archivar carpeta orden de servicios	Personal de Mercadeo Corporativo	Archivo de gestión 1 año fiscal	Coordinador Comercial Servicios	Eliminar
Plan Comercial. Consecutivo	Mercadeo Corporativo. Archivar carpeta Plan Comercial	Personal de Mercadeo Corporativo	Archivo de gestión 1 año fiscal, Archivo central 1 año fiscal	Coordinador Comercial Servicios	Eliminar

Protección:

A los registros en medio electrónico se les realiza Backup, según políticas de OIT. Los registros en medio físico se mantienen en condiciones ambientales adecuadas para su conservación.

Lista de versiones

Versión	Fecha	Razón de la actualización
9	26/Sep/2007	Se incluyo el siguiente acuerdo en el Plan Comercial: Como anticipo para garantizar las reservas del servicio de turismo, el cliente debe cancelar el 30% del valor total por anticipado.
10	22/Nov/2007	Se complemento el procedimiento comercial con los formatos del subproces. Se modifico la actividad N° 2 Diseño del Plan de Mercadeo
10	22/Nov/2007	De acuerdo a que el indicador de cotizaciones efectivas mide la operatividad del proceso y no los resultados del mismo se determina eliminarlo del subproceso, pero se seguirá midiendo internamente.
11	16/Abr/2008	Se incluyo la Matriz de Riesgo de Comercialización

Elaboró**Jefe de Mercadeo Corporativo****Aprobó****Jefe de Mercadeo Corporativo**

Flujograma 5. Comercialización de servicios

