Universidad de La Salle
Ciencia Unisalle

Administración de Empresas

Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS

1-1-2014

Diseño del sistema de gestión de calidad de la Fundación Saron

Nury Leonor Barrera Ruiz
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas

Citación recomendada

Barrera Ruiz, N. L. (2014). Diseño del sistema de gestión de calidad de la Fundación Saron. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1774

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Administración de Empresas by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FUNDACIÓN SARON

NURY LEONOR BARRERA RUIZ

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION EMPRESAS
TRABAJO DE GRADO
BOGOTA
2014

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FUNDACIÓN SARON

NURY LEONOR BARRERA RUIZ
Código: 11061318

Trabajo de Proyección Social

Docente
Albert de la Cruz
Director de proyecto

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION EMPRESAS
TRABAJO DE GRADO
BOGOTÁ
2014

Tabla de contenido

Introducción 1

1. Tema 5

1.1 Planteamiento del problema 5

1.2 Formulación del problema 6

2. Objetivos 6

2.1 Objetivo General 6

2.2 Objetivos Específicos 6

3. Justificación 7

3.1 Justificación Teórica 7

3.2 Justificación Metodológica 7

3.3 Justificación práctica 8

4. Marco Referencial 8

4.1 Marco Teórico 9

4.1.1 Administración Sistémica 9

4.1.2 Planeación estratégica 9

4.1.3 Misión 10

4.1.4 Visión 10

4.1.5 Principios y valores corporativos 11

4.1.6 Estructura Jerárquica 11

4.1.7 Manual de Funciones 12

4.1.8 Reglamento interno de trabajo 12

4.1.9 Calidad 13

4.1.10 Gestión de Calidad 14

4.9.11Procesos y procedimientos 15
4.1.12 Norma técnica ISO 9001 16
4.2 Marco Conceptual 18
4.3 Marco Legal 19
5. Diseño Metodológico 20
5.1 Tipo de Estudio 20
5.1.1 Estudio Exploratorio 21
5.1.2 Estudio descriptivo 21
5.2 Población 21
5.2.1 Muestra 22
5.3 Métodos de la investigación 22
5.3.1 Método de Observación 22
5.3.2 Método inductivo 23
5.3.3 Método deductivo 23
5.4 Instrumentos de la investigación 23
5.4.1 Fuentes primarias 23
5.4.2 Fuentes Secundarias 24
6. Presupuesto 25
7. Cronograma de actividades 26
8 Diagnóstico Macro variables 27
8.1 Biofísicas de la Fundación 27
8.1.2 Biofísicas de la localidad de Kennedy 27
8.1.3 Biofísicas de Bogotá 30
8.2 Macrovariables socioeconómicas 32
8.2.1 Socioeconómicas de la Fundación 32
8.2.3 Socioeconómicas de la Localidad de Kennedy 33

8.3 Político Institucionales 34
8.4 Simbólico cultural 36
9 Logros y Resultados 37
9.1 Diagnóstico Administrativo de la Fundación Saron 37
9.1.1 Metodología aplicada para realizar el diagnóstico 37
9.1.2 Análisis del diagnóstico del Banco de Alimentos 38
9.1.3 Matriz FODA 40
9.1.4 Análisis FODA 41
9.1.5 Matriz de Impacto PCI (Perfil Capacidades Internas) 42
9.1.6 Análisis PCI (Perfil Capacidades Internas) 43
9.1.7 Matriz de Impacto POAM (perfil de oportunidades y amenazas) 44
9.1.8 Análisis POAM (Perfil de oportunidades y amenazas) 45
9.1.9 Matriz MEFE (Matriz Estratégica Factores Externos) 46
9.1.10 Análisis MEFE (Matriz Estratégica Factores Externos) 47
9.1.11MEFI (Matriz Estratégica Factores Internos) 48
9.1.13 Análisis MEFI (Matriz Estratégica Factores Internos) 49
9.1.14 Análisis de los métodos diagnósticos 49
9.15 Diagnostico frente a la norma 51
9.2 Planeación estratégica 55
9.3 Macroprocesos procesos Misionales Manual de Calidad 58
10. Conclusiones 60
11. Recomendaciones 61
Referencias Bibliograficas 62
ANEXO 1 HERRAMIENTA BANCO DE ALIMENTOS 64
ANEXO 2 MANUAL DE FUNCIONES 76
ANEXO 3 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO 77

ANEXO 4 MANUAL DE CALIDAD 78

Figura

Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.....17

Figura 2. Kennedy Clasificación de Upz…… 35

Figura 3 Estructura del Mercado Laboral de la Localidad de Kennedy…….41

Figura 4 Organigrama…….65

Índice de tablas

Tabla 1 Presupuesto 24

Tabla 2. Cronograma de Actividades 25

Tabla 3 Matriz FODA…… 45

Tabla 4. Matriz PCI…… 49

Tabla 5. Matriz POAM……... 51

Tabla 6. Matriz MEFE…….53

Tabla 7. Matriz MEFI…… 55

Tabla 8.Calificación nivel de madurez de desempeño en Calidad…… 58

Tabla 9 Estado actual Fundación Saron frente a la Norma Técnica Colombiana……. 59

Introducción

El proyecto realizado es producto de un convenio entre el banco Arquidiocesano de alimentos y la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad de la Salle, específicamente el programa de proyección Social; en donde se busca afianzar los conocimientos administrativos para logar una práctica empresarial apoyando el proceso de mejoramiento a las fundaciones que participan en el Banco de Alimentos.

Se pretende brindar asesoría de acuerdo a los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de manera integral; de acuerdo a las necesidades particulares de la Fundación, la Universidad de la Salle busca que haya un acercamiento entre las comunidades vulnerables que necesitan del conocimiento integral, lo cual es conocido en el PEUL como democratización del conocimiento.

La Fundación Saron se encuentra ubicada en la localidad de Kennedy y brinda tratamiento a personas con problemas de conducta y adicción a sustancias psicoactivas desde alcohol y tabaco; logrando una inclusión social efectiva que le permita adquirir las herramientas para generar capacidades para llevar una vida en sobriedad; el propósito general del trabajo desarrollado para la Fundación Saron, es diseñar un sistema de gestión de calidad desde el enfoque de la norma ISO 9001: 2008; para lograrlo se propusieron dos objetivos específicos: *****Diagnosticar a la fundación en sus aspectos administrativos con el fin de determinar el nivel de desarrollo de los elementos de calidad que se establecen en la norma ISO 9001.

***** Documentar algunos elementos de planeación estratégica para el área Administrativa de la Fundación Saron, por medio de estrategias DO y FA, con el fin de dejar planteados elementos básicos de planeación.

*****Documentar los macro procesos y los procesos misionales de la fundación, en el marco del mejoramiento de su planeación estratégica y de su estructura organizativa.

Y por último *****Diseñar los elementos básicos del manual de calidad de la Fundación Saron desde el enfoque de la norma Técnica ISO 9001; 2008.

Para evidenciar con mayor detalle la propuesta formulada, en los primeros siete capítulos, se encontrara el planteamiento del problema los objetivos generales, específicos, las razones que justifican su realización y la viabilidad del mismo y la metodología; al igual que el marco referencial, marco teórico, marco legal, el presupuesto y el cronograma de actividades propuestas.

En términos metodológicos este trabajo se realizó aplicando la observación, entrevistas semi estructuradas a los responsables de los procesos, formatos de levantamiento de procesos y procedimientos desde el enfoque phva – planear, hacer, verificar y actuar.

El primer acercamiento se realizó con el representante legal o director de la Fundación el señor Jorge Guevara y la Administradora Mercy Gómez quienes amablemente respondieron todas mis inquietudes y hablaron acerca de que hacia la Fundación y lo que quería mejorar se realizaron aproximadamente 5 sesiones.

Para la revisión de la información y el levantamiento de los proceso de gestión de calidad se contó con el acompañamiento de la pedagoga María del Pilar Garay; también se entrevistaron a todos los miembros de la Fundación para conocer de cerca como realizaban sus actividades; siempre estuve atenta tanto a las solicitudes e inquietudes que tenían; como a realizar pertinentes sugerencias al desarrollo o cambio del trabajo.

Por otro lado, metodológicamente también, se usaron algunas matrices de evaluación diagnóstica como el PCI, POAM, FODA MEFI y MEFE las cuales se encontraran en el capítulo 9 de este trabajo aquí se podrá evidenciar el desarrollo de estas herramientas las cuales permiten con claridad conocer cuáles son los puntos más importantes a tratar y así mismos generando las respectivas estrategias; se encontraran los diferentes componentes que rodean el entorno de la fundación tales como: las macro variables biofísicas, socioeconómicas, político institucionales y culturales ; al igual que el diagnostico frente a la norma ISO 9001.

En el capítulo 9.1 se realiza una descripción detallada acerca de los elementos que se documentaron en la planeación estratégica como la misión, la visión, los valores corporativos, el organigrama, el manual de funciones y el reglamento interno de trabajo, el cual está contemplado y sintetizado en el manual de calidad, basado en la norma ISO 9001.

En el Manual de calidad, el cual se presenta como un anexo, se encontrara detalladamente el alcance los cambios la aplicación y describe algunos elementos de la planeación estratégica y el mapa de procesos mostrando también la realización de los procesos y procedimientos misionales, de la Fundación Saron para el levantamiento y documentación de los procesos, se utilizó un formato que evidencia el ciclo phva y se articula con las funciones realizadas por el responsable del proceso y con otras áreas de trabajo; con este manual de calidad se da cumplimiento al objetivo del presente trabajo.

Una de las limitantes más importantes que se presentó en el desarrollo de este trabajo, fue la disponibilidad de tiempo del personal de la Fundación Saron, al igual que la falta de comunicación interna de los directivos de la Fundación no obstante, al final todas las personas colaboraron con el levantamiento de la información para la elaboración del documento. Al final del trabajo se encuentran las conclusiones y recomendaciones del caso para que la Fundación Saron continúe con la construcción del sistema de gestión de calidad que se vuelve indispensable.

Finalmente es de destacar que con el diseño de este sistema de gestión de calidad pretende buscar una solución progresiva a las falencias administrativas que tiene la Fundación Saron, hay que seguir trabajando para la implementación total del sistema de gestión de calidad el cual no se alcanzó a cumplir a totalidad por el poco tiempo. Por lo tanto es necesario ACLARAR QUE LA CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD (QUE REPRESENTA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FUNDACIÓN) solo tiene el alcance de los proceso y procedimiento misionales, dejando las otras partes del sistema para que sean construidos por el siguiente equipo de trabajo que intervenga en la Fundación

Pero vale la pena reconocer que ya se dio el primer paso y se hace necesario continuar con el proceso de Calidad; agradezco la oportunidad que se me brindo de ser partícipe de este cambio y todo los nuevos conocimientos que aporto a mi vida profesional; espero que la Fundación Saron continúe con el proceso de calidad por medio de la norma ISO 9001; siempre en pro de mejorar convirtiéndose en una Fundación que presta servicios con altos estándares de calidad siendo cada vez más competitiva.

1. Tema

Calidad

1.1 Planteamiento del problema

La Fundación Saron es una entidad sin ánimo de lucro fundada el 1 de Julio del 2010 por el señor Jorge Guevara; con el propósito de brindar ayuda a jóvenes y adultos con adicciones a sustancias psicoactivas y alcohol; se encuentra ubicada en la localidad de Kennedy en el barrio Marsella.

Cuenta con una capacidad de 25 residentes personas que viven en la Fundación los cuales son atendidos por personal calificado.

En la Fundación Saron se observa descontrol en los procesos internos administrativos entre los cuales se destaca el hecho que no cuenta con una misión y visión clara, además la comunicación entre los directivos y los empleados es baja ya que no posee un organigrama que permita establecer un orden jerárquico en las funciones que se realizan; en la gestión de recursos humanos no se ha creado un manual de funciones para cada puesto de trabajo ni un reglamento interno de trabajo que permita establecer orden dentro de la fundación; hechos que influyen de manera negativa en cuanto al tema de calidad ya que la Fundación Saron busca implementar el sistema de gestión de calidad.

La falencia de los directivos de la Fundación Saron es descuidar la estructura administrativa y la planeación estratégica, restándole la importancia que estas merecen; estas situaciones impactan directamente ya que no permite que la Fundación se proyecte y sea competitiva; factores que deben ser analizados y se debe tomar las medidas pertinentes ya que se está viendo afectada la implementación del sistema de gestión de calidad debido al desorden administrativo que existe en la Fundación.

Si la Fundación Saron continua pasando por alto estas falencias sin darles prioridad tendrá problemas ya que si no existe orden en el área administrativa y no se cuenta con la planeación estratégica necesaria la Fundación no tendrá una identidad clara ni

unos objetivos que permita contribuir a la consecución de las metas de la Fundación; afectando de manera directa, el desarrollo de las actividades y la proyección de la Fundación y consecuentemente también afecta la implementación del sistema de gestión de calidad.

Lo anterior se logrará con el diseño del sistema de gestión de calidad de la Fundación Saron basado en la norma técnica ISO 9001 2008; porque esta abarca todas las situaciones que necesitan atención urgente; esta se realizará por medio del diagnóstico del nivel de desarrollo en cuanto a la norma ISO 9001,se creará un manual de calidad que incluirá temas administrativos que la norma exige como misión, visión, objetivos, manual de funciones, reglamentos los procesos y procedimientos que se realizan y además se documentara los macro procesos y procesos misionales en pro del mejoramiento de la planeación estratégica y lo más importante es recuperar la organización interna administrativa preparándola para la implementación del sistema de gestión de calidad el cual generara reconocimiento y le permitirá ser competitiva en el mercado .

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los elementos básicos de un sistema de gestión de calidad para la Fundación Saron, desde el enfoque de la Norma Técnica ISO 9001: 2008?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Diseñar el sistema de gestión de calidad de la Fundación Saron, desde el enfoque de la norma ISO 9001:2008

2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar a la Fundación en sus aspectos administrativos, con el fin de determinar el nivel de desarrollo de los elementos de calidad que se establecen en la norma ISO 9001.

- Documentar algunos elementos de planeación estratégica para el área Administrativa de la Fundación Saron, por medio de estrategias DO y FA, con el fin de dejar planteados elementos básicos de planeación.
- Documentar los macro procesos y los procesos misionales de la fundación, en el marco del mejoramiento de su planeación estratégica y de su estructura organizativa.
- Diseñar los elementos básicos del manual de calidad de la Fundación Saron desde el enfoque de la norma Técnica ISO 9001:2008

3. Justificación

3.1 Justificación Teórica

Con la realización de este proyecto se pretende poner en práctica en el ámbito real todos los conceptos y teorías administrativas; conocimiento adquiridos en la carrera de Administración de Empresas.

Para ello se tendrá en cuenta algunos autores que hablan específicamente del tema de calidad y la norma técnica de calidad ISO 9001; con el fin de encontrar una respuesta satisfactoria a la necesidad que presenta la Fundación Saron, para poder implementar el sistema de gestión de calidad cumpliendo los parámetros contemplados en la norma técnica de calidad, la cual es aplicable en cualquier momento para mejorar los procesos administrativos que manejan actualmente.

3.2 Justificación Metodológica

Para cumplir con el objetivo general en primera instancia se utilizara la observación y la entrevista semi estructurada hacia los colaboradores de la Fundación; se utilizara algunas matrices de evaluación diagnostica como el FODA, POAM,PCI, MEFI Y MEFE se diagnosticará la Fundación en los aspectos administrativos para conocer el desarrollo de los temas de calidad en la Fundación Saron; también se recurrirá a la consulta de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001; 2008 la cual proporcionará la estructura funcional que permite organizar los proceso y procedimientos necesarios, los cuales estarán plasmados en el manual de calidad.

Bajo estos parámetros se realizará el desarrollo de este proyecto, el cual permitirá que la Fundación Saron, organice todo su funcionamiento interno y eleve sus índices de competitividad.

3.3 Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos planteados en el Diseño del sistema de gestión de calidad, permitirá encontrar soluciones concretas a los inconvenientes presentados en la Fundación Saron teniendo en cuenta; la organización del área administrativa de la Fundación por medio del diagnóstico permitirá conocer el nivel de desarrollo de los elementos de calidad, documentar los macro procesos y los procesos misionales y parte del manual de calidad.

Con el objetivo de iniciar la implementación del sistema de gestión de calidad que le permitirá a la Fundación Saron ser más competitivo en el mercado.

4. Marco Referencial

Para realizar el diseño del sistema de gestión de calidad de la Fundación Saron se ha organizado la base teórica en los siguientes submarcos globales que de igual manera son la estructura base para el desarrollo del trabajo.

En primer lugar se encuentra el marco de referencia el cual retoma la importancia del sistema de gestión de calidad en las organizaciones, posteriormente se encuentra el marco teórico el cual enuncia aspectos como la planeación estratégica, la misión y visión, los principios y valores corporativos, la estructura jerárquica el manual de funciones, el reglamento interno de trabajo; elementos que se encuentran inmersos en la norma de calidad ISO 9001 2008 haciendo énfasis en esta.

El marco conceptual en el cual aborda los conceptos más relevantes del proyecto seguido de las definiciones, el marco espacial en donde se encuentra la ubicación de la fundación Saron y por último el marco legal donde se mencionan las principales normas gubernamentales colombianas que se debe tener en cuenta en la Fundación Saron.

4.1 Marco Teórico

4.1.1 Administración Sistémica

Teniendo en cuenta las diferentes teorías Administrativas encontramos que la teoría sistemática en las organizaciones según Stoner (1996)

> Aborda los diversos segmentos de una organización por separado, piensa que la organización por separado, piensa que la organización es un sistema único, que tienen un propósito y está compuesto por partes que se interrelacionan lo cual permite que el gerente contemple a organización como un todo; y que la actividad de un segmento de la organización afecta, en diferentes grados la actividad de los otros segmentos. (p.50)

4.1.2 Planeación estratégica

Teniendo en cuenta que el enfoque sistémico concibe la organización como un todo, como un engranaje el cual requiere que todas las áreas funcionen; para que no afecte el desarrollo de la organización para tener un adecuado modelo de planeación se debe seguir un orden o pasos para poder llevarlo a cabo como lo afirma Hill (2009)

> El modelo de planeación estratégica consta de cinco pasos principales
>
> **1** Seleccionar la Misión y objetivos corporativos
>
> **2** analizar el ambiente competitivo externo de la organización para identificar las oportunidades y amenazas.
>
> **3** Analizar el ambiente operativo interno de la organización identificando fortalezas y debilidades.
>
> **4** Seleccionar las estrategias que lo conformen fortalezas y corregir debilidades a fin de aprovechar las oportunidades externas y detectar amenazas externas estas estrategias deben ser congruentes con la misión y las metas principales de la organización.
>
> **5** Implantar las estrategias. (p.10)

4.1.3 Misión

De acuerdo a lo que hemos visto con la administración sistémica y la planeación estratégica se hace importante implementar la Misión la cual permite identificar lo que hace la organización y como se satisface las necesidades y hacia quien va dirigido los servicios que presta la fundación como lo afirma Hill (2009).

> La misión debe definir lo que es la organización, ser lo suficientemente concisa para excluir algunos negocios y amplia para permitir el crecimiento creativo y distinguir la organización de todos los demás; servir como marco estructural para evaluar tanto las actividades actuales como las posibles; estar expresada en términos lo suficientemente claros para que se comprenda en toda la organización (p 20).

4.1.4 Visión

La visión es aquella que se alcanza a largo plazo esta debe responder a ciertas preguntas como ¿Qué queremos llegar a ser?, permite dar los cimientos a los objetivos de la organización y se complementa con la misión (David, 2008, p.34)

La visión también permite proyectar hacia donde se quiere llegar esta debe realizarse de manera clara y la cual debe ser motivante para que las personas se comprometan al cumplimiento de esta como lo afirma Serna

“La visión es la declaración suficientemente amplia de donde quiere que su empresa o área este dentro de 3 0 5 años no debe expresarse en números, debe ser comprometedora y motivante de manera que estimule y promueva la pertenecía de todos los miembros de la organización” (p.34).

Después de clarificar estos elementos tan importantes de la planeación estratégica se hace importante el identificar Los principios y valores corporativos necesarios par la implementación del manual de calidad los cuales buscan que los colaboradores se conduzcan de cierta manera dentro de la organización esto con el fin del cumplimiento de la misión y visón (Hill,2009,p14).

4.1.5 Principios y valores corporativos

Después de clarificar estos elementos tan importantes de la planeación estratégica se hace importante el identificar Los principios y valores corporativos que debe tener toda organización deben ser el actuar de los colaboradores en la organización estos son parte fundamental en el cumplimiento básico de los objetivos organizacionales como afirma Serna (2011)

> La definición de los principios son parte fundamental del objetivo básico, es tener el marco de referencia axiológico que inspire y regule la vida de la organización; la organización debe hacer explícitos los principios y valores que inspiran su vida institucional deben divulgarse y ser consecuentes con ellos; viviendo los valores en cada decisión, cada miembro de la organización debe asimilar estos valores e integrarlos dentro de la empresa. (p. 32)

4.1.6 Estructura Jerárquica

Se debe tener clara una estructura organizacional que permitirá conocer de manera clara el orden jerárquico que existe en una compañía u organización; así como las líneas de poder y la responsabilidad. Como lo argumenta Chiavenato

"La organización formal tiene un número de escalas jerárquicas o niveles funcionales establecidas en los organigramas, en las que se enfatiza en las funciones y en las tareas". (p251).

También podemos identificar que hay diferentes tipos de estructuras organizacionales según Stoner (1996)

> Los departamentos o áreas de una organización pueden estructurarse en las siguientes formas: Por función, Por producto mercado o en forma de matriz.
>
> **Organización por Función**: Esta forma busca que por departamentos o dependencias se agrupen una o varias actividades relacionadas, ya esta acción se le denominan funciones, según Stoner, James A.F. (1996) Pag.

> 363, la Organización funcional es la forma más lógica y básica de departamentalización, es usada en pequeñas empresas que poseen una estructura administrativa reducida o cuentan con poca variedad en los servicios o productos que brindan; Existen varias ventajas en este tipo de organización funcional pues genera una mayor facilidad para el control y supervisión por actividades o funciones, adicionalmente que con esta estructura se facilita el movimiento de las habilidades especializadas. Esta estructura también posee deficiencias, pues en el momento de ampliación por tema de servicio o nuevos productos por la centralización de los mandos altos y la demora para tomar decisiones rápidas. (p361).

4.1.7 Manual de Funciones

Al continuar con este proceso se debe tener en cuenta que al tener una estructura jerárquica establecida, se hace necesario identificar las funciones que cada miembro de la organización debe desempeñar así como las responsabilidades estás deben quedar plasmadas para tenerlas presentes en las situaciones que se puedan presentar. Según Varela (2006)

> Una descripción de puestos es una explicación escrita de las funciones y responsabilidades condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes de un puesto especifico la información presentada en forma de resumen compilada ordenada y redactada en formularios especiales constituye lo que se denomina descripción de puestos o manual de funciones (p.74).

Es importante realizar una descripción detallada del puesto para poder determinar efectivamente las responsabilidades los requisitos y las condiciones necesarias que debe reunir la persona para desempeñarse de manera efectiva y adecuada en ese puesto (Chiavenato, 2011,p 58)

4.1.8 Reglamento interno de trabajo

Al tener un manual de funciones se hace necesario precisar ciertas normas y reglas que permitirá consolidar la información relevante en el manual de calidad que se deben

cumplir al interior de la organización lo cual permitirá tener una organización más organizada; como lo afirma Werther

> El departamento de capital humano desempeña un papel importante en el campo de las relaciones personales con la organización esto se logra mediante la implantación de normas y políticas codificadas en un reglamento interno de trabajo y mediante el apoyo de los gerentes. (p. 78).

El reglamento interno permite que se prevean todas las situaciones posibles y la manera de regularlas dentro de la organización esto se maneja desde hace mucho tiempo en las organizaciones formales como lo afirma Weber con su teoría de la burocracia.

> La burocracia en una organización va unida por normas y reglamentos establecidos por escrito en una especie de legislación propia, estas normas y reglas se ponen por escrito y son bastante detalladas porque busca cubrir todas las aéreas de la organización, prever todas las situaciones posibles y encuadrarlas dentro de un esquema previamente definido capaz de regular todo lo que ocurra dentro de la organización. Las normas y reglamentos se ponen por escrito para asegurar la interpretación sistemática y univoca. (p.458).

4.1.9 Calidad

De acuerdo a la evolución de la Administración encontramos que según Robbins (2002) “La Administración de la calidad total es una filosofía de la administración impulsada por las necesidades y las expectativas de los clientes, comprometidos con las mejoras continuas”. (p63)

Es por ello que es importante precisar que es la calidad para Freeman (1996)

> El concepto de calidad como se usa en administración, significa mucho más que la definición informal de un producto superior a la medida y aun buen precio. También significa concentrarse en la producción de productos y servicios cada vez de mejor calidad a precios cada vez más

> competitivos. Además significa hacer las cosas bien en la organización desde la primera vez. (p.230)

4.1.10 Gestión de Calidad

Adicional a esto es importante tener en claro se tomaron en cuenta los conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad, entendido como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria puntual y coyuntural para diferentes procesos administrativos; Una de las definiciones planteadas por (Crosby, 1987) es la siguiente

> En el caso del mejoramiento de la calidad, el "hacer algo" precisa que se lleven a cabo ciertas acciones que permitan cambiar la cultura y el estilo de la administración de la empresa.
>
> Esto significa pasar, de estar orientado hacia la excelencia, la valoración, el nivel de calidad y los índices, a orientarse hacia el cumplimiento de los requisitos, la prevención, cero errores, y el dinero como medida. (p.109)

Según Ishikawa expone que el movimiento de calidad en toda la empresa no se dirige solo a la calidad del producto sino también de la calidad del servicio después de la venta, la calidad de la administración, de la compañía, del ser humano. (p73)

Considerando la necesidad de lograr las metas para la empresa, el enfoque de (Jurán, 2001) sobre la administración de calidad se basa en la siguiente premisa

> Para alcanzar la calidad es conveniente empezar por establecer la "visión" de la organización, así como su política y objetivos. La conversión de objetivos en resultados mediante los procesos de gestión: secuencias de actividades que producen los resultados propuestos. La gestión de la calidad hace un uso extensivo de tales procesos de gestión conocidos como la trilogía de Juran que son las siguientes:
>
> - Planificación de la calidad
> - Control de la calidad
> - Mejora de la calidad (p25)

4.9.11Procesos y procedimientos

Teniendo en cuenta que la elaboración de un manual de calidad requerirá una orientación hacia el levantamiento de procesos y procedimientos, es de gran importancia recurrir a (Harrington, 1998), autor que orienta la gestión de la calidad a partir de los procesos de la empresa, y manifiesta en una de sus definiciones que:

> Las empresas que buscan la calidad como estrategia competitiva han visto cómo avanzan mano a mano el mejoramiento de la calidad, el incremento de la productividad, la reducción de los costos y la mayor satisfacción del cliente.
>
> Simultáneamente, estas firmas han descubierto que la mejor forma de asegurar la satisfacción del cliente externo es satisfacer al cliente interno en cada paso del proceso. (Pág. 29)

Dentro de los aspectos más relevantes por Harrington, se resaltan unos pasos para mejorar adecuadamente cada uno de los procesos llevándolos a la modernización de los mismos. Esto inicia identificando los procesos críticos en la organización, Seleccionando los que necesitan un mejoramiento específico, estableciendo unos objetivos con cada proceso e identificando las responsabilidades de los cargos y el entorno que está directamente relacionado. Como dice el autor (Harrington, 1998) “Los procesos de la empresa jamás se mantienen estáticos. Estos se mejoran o se deterioran. La modernización es una forma de mejorar el rendimiento de su organización y lograr las metas de su equipo” (Pág. 182).

4.1.12 Norma técnica ISO 9001

Se recurrirá a la ISO (Organización Internacional para la Normalizacion) International standarization Organization que surge entre 1946 y 1947 surge es una organización universal fundada para el desarrollo de las normas internacionales y actividades relacionadas que incluyen la valoración de conformidad para facilitar el intercambio de bienes y servicios a nivel mundial.

La familia de las normas ISO 9000 es el estándar de aseguramiento de la calidad por excelencia acogido en más de cien países miembros alrededor del mundo este organismo tiene su sede en la ciudad de Ginebra Suiza.

Si se busca mejorar la eficiencia de los procesos hay que tener en cuenta que la norma ISO 9001 permite:

Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos.

- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad.
- Proporcionar las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad.
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.
- Mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad.

También, se definen las cuatro áreas del Ciclo Administrativo de Calidad según (ICONTEC, 2008) de la siguiente manera:

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

Hacer: Implementar los procesos.

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

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

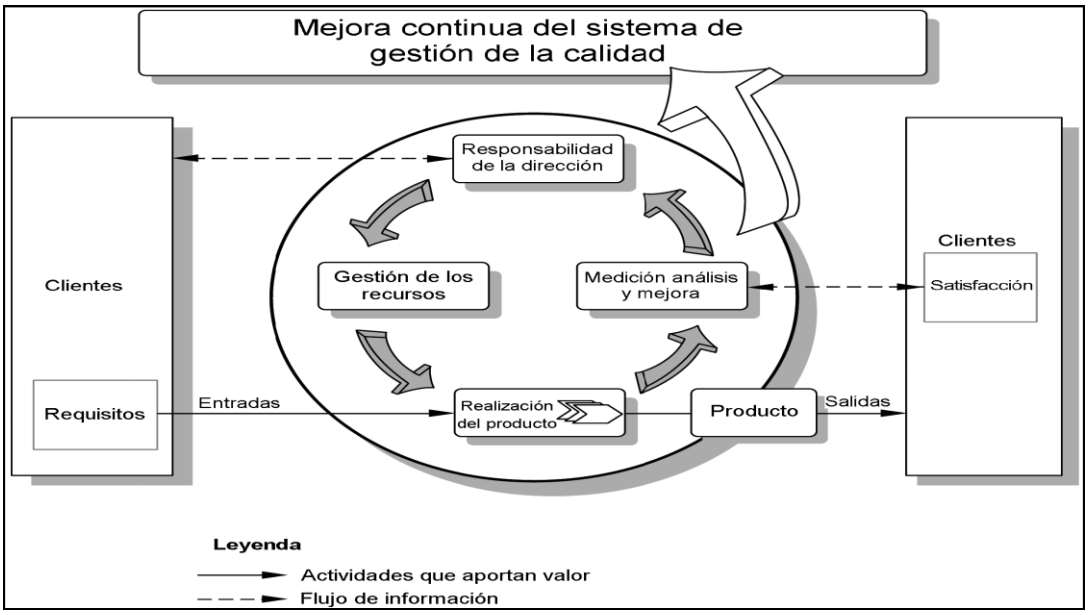


Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Nota. Fuente: ICONTEC, 2008

También se considerarán los aspectos más relevantes de la norma como son el campo de aplicación que según la norma comprende (ICONTEC, 2008) “Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado” (p.1).

Se consideran también los requisitos generales establecidos por la norma que influyen directamente en el desarrollo de los procesos y procedimientos adecuados para el mismo, tales como: La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. (p. 2)

4.2 Marco Conceptual

Algunos conceptos relacionados con la gestión de calidad y se utilizaran en el desarrollo de este trabajo:

Enfoque de sistemas: para (Gilbert 1996), concepción de la organización como un sistema, unido y dirigido, de partes interrelacionadas. (p50)

Sistema: según (Cardona, 2005) conjunto de partes ordenadas de tal manera que todas contribuyan a lograr un determinado fin. (p 207)

Proceso: para (Harrington, 1998), Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos (p. 9)

Calidad total: Según (Cantú, 1998), la calidad es definida en el siguiente concepto:

Se puede decir que calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad a quien sirve de él. Esto es un producto o servicio de

calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de sus usuarios. (Pág. 5)

Las siguientes son algunas definiciones tomadas de la NTC ISO 9000: 2000

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización, con respecto a la calidad.

Auditoría: Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoría.

4.3 Marco Legal

En cuanto a los marco legal es muy importante ya que permite conocer en la legislación cuales son las leyes que benefician a la Fundación Saron, tenemos en Colombia la ley 1556 del 31 de Julio del 2012.

“por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional "entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias" psicoactivas".

El artículo 49 de la constitución política. Modificado Acto Legislativo 2 de 2009.

> La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.
>
> Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por

entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria.

Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y de su comunidad.

El porte y el consumo de sustancias estupefacientes o sicotrópicas está prohibido, salvo prescripción médica. Con fines preventivos y rehabilitadores la ley establecerá medidas y tratamientos administrativos de orden pedagógico, profiláctico o terapéutico para las personas que consuman dichas sustancias. El sometimiento a esas medidas y tratamientos requiere el consentimiento informado del adicto.

Así mismo el Estado dedicará especial atención al enfermo dependiente o adicto y a su familia para fortalecerla en valores y principios que contribuyan a prevenir comportamientos que afecten el cuidado integral de la salud de las personas y, por consiguiente, de la comunidad, y desarrollará en forma permanente campañas de prevención contra el consumo de drogas o sustancias estupefacientes y en favor de la recuperación de los adictos.

5. Diseño Metodológico

5.1 Tipo de Estudio

Según Méndez el tipo de estudio es el que señala el nivel de profundidad con el cual el investigador busca abordar el objeto de conocimiento según el nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación)

5.1.1 Estudio Exploratorio

El estudio de la investigación exploratoria según Méndez (2006) “Explica que la investigación exploratoria consiste en el primer nivel de conocimiento, porque permite al investigador familiarizarse con el fenómeno que se investiga. Es el punto de partida para la formulación de otras investigaciones con mayor nivel de profundidad”. (p229)

5.1.2 Estudio descriptivo

De acuerdo con el autor Méndez (2006), el estudio descriptivo se define como:

> El que se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación.
>
> Este tipo de estudio, identifica formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación comportamientos sociales, preferencias de consumo, aceptación de liderazgo, motivación frente al trabajo, decisiones de compra. (p.230).

En la práctica en la Fundación Saron se utilizará La investigación descriptiva, ya que para su desarrollo se recopilara información por medio de encuestas a los trabajadores de la Fundación y una entrevista al señor Jorge Guevara director general y fundador debido a que él tiene el mayor conocimiento y experiencia de esta y con la ayuda de Mercy Gómez la Administradora han logrado mantenerla durante estos tres años, por este medio se lograran establecer el entorno y universo en el que se desenvuelve esta Fundación, contribuyendo así al diagnóstico frente al Sistema de Gestión Calidad.

Lo que dará como resultado el acercamiento hacia la norma ISO 9001 por medio del Diseño del Manual de Calidad, permitiendo así que la Fundación Saron sea más competitiva.

5.2 Población

Según Martínez (2002) “la población objetivo representa a quienes realmente se puede tener acceso, es decir es el conjunto de individuos o elementos que se pueden observar y medir una característica o atributo, además puede ser considerada como finita o infinita.” (p. 727)

En la práctica la población objeto de investigación es finita y está compuesta así:

- Personal Administrativo
- Personal Operativo
- Residentes de la Fundación (Personas que viven en la fundación)

5.2.1 Muestra

Según Webster (2000) “la muestra es una parte representativa de la población que se selecciona para ser estudiada ya que la población es demasiado grande como para analizarla en su totalidad.” (p. 9)

Debido a que la población está determinada por un tamaño pequeño se escogió de acuerdo a conveniencia de la investigación el personal operativo y administrativo ya que el objetivo de esta investigación se centra en las necesidades que presentan estos y que perjudican los procesos Administrativos de la Fundación Saron.

Esta se encuentra distribuida así

Área de trabajo	**No de trabajadores**
Administrativos	3
Operativos	6
Total	9

5.3 Métodos de la investigación: Según Méndez es el proceso riguroso, formulado de una manera lógica, para lograr la adquisición de conocimientos; que le permiten al investigador la demostración de la verdad.

5.3.1 Método de Observación: Según Méndez es el proceso de conocimiento por el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en el objeto de conocimiento generalmente por una hipótesis que se quiere investigar.

5.3.2 Método inductivo: Según Méndez es el proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares, con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que se pueden aplicar a situaciones similares a la observada.

5.3.3 Método deductivo: Según Méndez es el proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales, con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.

En la práctica se utilizará el método deductivo porque a partir de una situación general como lo es el sistema de Gestión de calidad, se llegara a lo especifico, es decir la Fundación Saron.

Así mismo se aplicara el método inductivo porque a partir de la observación de las necesidades de La Fundación Saron se puede llegar a plantear una solución como lo es el Sistema de Gestión de Calidad.

5.4 Instrumentos de la investigación

5.4.1 Fuentes primarias

Según Méndez (2006) “Es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento.

Dentro de estas fuentes esta: La observación, las encuestas, los cuestionarios, las entrevistas y los sondeos”. (p. 248).

En la práctica vamos a utilizar las entrevistas y las encuestas. Teniendo en cuenta que la entrevista es una conversación que sostienen dos personas, celebrada por la iniciativa del entrevistador con la finalidad especifica de obtener alguna información importante para la indagación que se realiza; en el caso específico de la Fundación Saron se entrevistó en primera instancia al Director lo que permitió realizar el diagnóstico de esta y luego al personal administrativo y operativo paran realizar el levantamiento de información.

La encuesta también va a ser nuestra herramienta porque permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes, y las opiniones de los individuos de nuestra investigación.

5.4.2 Fuentes Secundarias

Para Méndez (2006) “Es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento”. (p. 275)

Las fuentes secundarias que se utilizaran para llevar a cabo el desarrollo del trabajo de investigación son:

- Se visitaran las bibliotecas de la Universidad de la Salle, Luis Ángel Arango, para obtener información bibliográfica que esté relacionada con Gestión de calidad, Planeación estratégica, Norma ISO 9001 2008. Se consultaran entidades como la Alcaldía de Kennedy, El DANE.
- Se consultaran el internet las bases de datos que tienen actualmente la Universidad de la Salle en su página web, navegadores especializados, certificado de existencia, registro único tributario, además de los diferentes autores que estén relacionados con Gestión de Calidad, planeación estratégica, Norma ISO 9001, Manual de Calidad.

6. Presupuesto

Tabla 1 presupuesto

GASTOS/MESES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ADQUISICION DE INFORMACION									
COMPRA DE LIBROS	$ 40.000				$ 20.000			$ 45.000	$ -
INTERNET	$ 5.000	$ 10.000	$ 20.000	$ 5.000	$ 6.000	$ 5.000	$ 12.000	$ 7.800	$ 15.000
FOTOCOPIAS	$ 3.000	$ 2.000	$ 4.000	$ 1.000	$ 2.000	$ -	$ 2.500	$ 1.500	$ 3.000
PAPELERIA									
RESMA PAPEL BLANCO	$ 9.500	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 9.500	$ -	$ -	$ 9.500
CARTUCHOS Y TINTA	$ 12.000	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 12.000	$ -	$ -	$ 1.200
MEMORIA USB	$ 10.000	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
CD	$ -	$ -	$ 3.000	$ -	$ -	$ 3.000	$ -	$ -	$ -
DESPLAZAMIENTO-TRANSPORTE									
VISITA A BIBLIOTECAS	$ 13.000	$ 5.600	$ 5.600	$ 9.600	$ 13.000	$ 12.000		$ 5.600	$ 9.000
DESPLAZAMIENTOS PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO.	$ 10.000	$ 20.000	$ 10.000	$ 20.000	$ 10.000	$ 20.000	$ 10.000	$ 20.000	$ 10.000
ALIMENTACION									
REFRIGERIO	$ 3.000	$ 3.000	$ 3.000	$ 3.000	$ 3.000	$ 3.000	$ 3.000	$ 3.000	$ 3.000
ALMUERZO				$ 12.000	$ 12.000		$ 15.000		
PRESENTACION FINAL									
EMPASTADA									
TOTAL DE GASTO MENSUALES	**$ 105.500**	**$ 40.600**	**$ 45.600**	**$ 50.600**	**$ 66.000**	**$ 64.500**	**$ 42.500**	**$ 82.900**	**$ 50.700**
TOTAL GASTO PARA LA REALIZACION									**$ 548.900**

Nota Fuente elaboración de la autora

7. Cronograma de actividades

Tabla2 cronograma

ACTIVIDAD	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto					Septiembre				Octubre				Noviembre				
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA					SEMANA				SEMANA				SEMANA				
	2	3	4	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1 RECONOCIMIENTO																																							
1.1. Visita y Presentación a la Fundación																																							
1.2. Reunión de aclaracion y plan de trabajo con el tutor																																							
1.3. Visita y presentacion del tutor a la fundación.																																							
2. ELABORACIÓN DEL DIAGNOSTICO																																							
2.1. Recolección de la informacion por medio de herramienta del banco de alimentos																																							
2.2. Investigación acerca de otras herramientas diagnóstico																																							
2.3 Realización de las herramientas diagnóstico																																							
2.4. Elaboración del primer informe																																							
2.5. Revisión del primer informe por el tutor																																							
2.6 Correciones del primer informe																																							
2.7. Entrega del primer informe																																							
3. REALIZACIÓN DE PLAN ESTRATEGICO YREALIZACIÓN DEL PROCESO DE CALIDAD																																							
3.1.Revisión y presentación de la misión																																							
3.2. Revisión y presentación de la visión																																							
3.3 Realización y revisión del organigrama																																							
3.4.Recoleción de información de funciones realizadas																																							
3.5. Visita a la biblioteca																																							
3.6. Revisión y presentación del manual de funciones																																							
3.7 Tutoria para revisión del segundo informe																																							
3.8 Recoleción de información reglamento interno																																							
3.9 Revisión y presentación manual interno de trabajo																																							
3.10 Identificación de los procesos de la Fundación Saron																																							
3.11 Elaboración del mapa de procesos																																							
3.12 Validación y aprobación del mapa de procesos.																																							
3.13 Identificar los procedimiento asociados al proceso																																							
3.14 Diagramar la caracterización del proceso en el formato correspondiente																																							
3.15 Validar y aprobar la caracterización																																							
3.16 Levantamiento de la información																																							
3.17 Redactar las actividades del procedimiento																																							
3.18 Diagramar los procedimientos del proceso en formato estándar																																							
3.19 Validar y aprobar los procedimientos																																							
3.20 Definir el contenido del manual de calidad																																							
3.21 Identificar la información a incorporar en el manual de calidad																																							
3.22 Elaborar la estructura documental y organizacional de la Fundación																																							
3.23 Ajustar el proceso contable de acuerdo a la norma ISO 9001																																							
3.24 Entrega preliminar a la Fundación Saron del Manual de Calidad																																							
4. ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL																																							
4.1 Revisión del tercer informe																																							
4.2Entrega de tercer informe																																							

Nota Fuente elaboración de la autora

8 Diagnóstico Macro variables

8.1 Biofísicas de la Fundación

La Fundación Saron cuenta con una sola sede ubicada en la Calle 7ª N 71B 23 en el barrio Marsella, esta sede cuenta con tres pisos los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera; en el primer piso se encuentra un salón de reuniones, consultorio del psicólogo, la cocina, la oficina del coordinador; en el segundo piso se encuentran las habitaciones de los pacientes, un salón de capacitación, el baño y en el tercer piso se encuentra la oficina del representante legal y la administradora de la fundación.

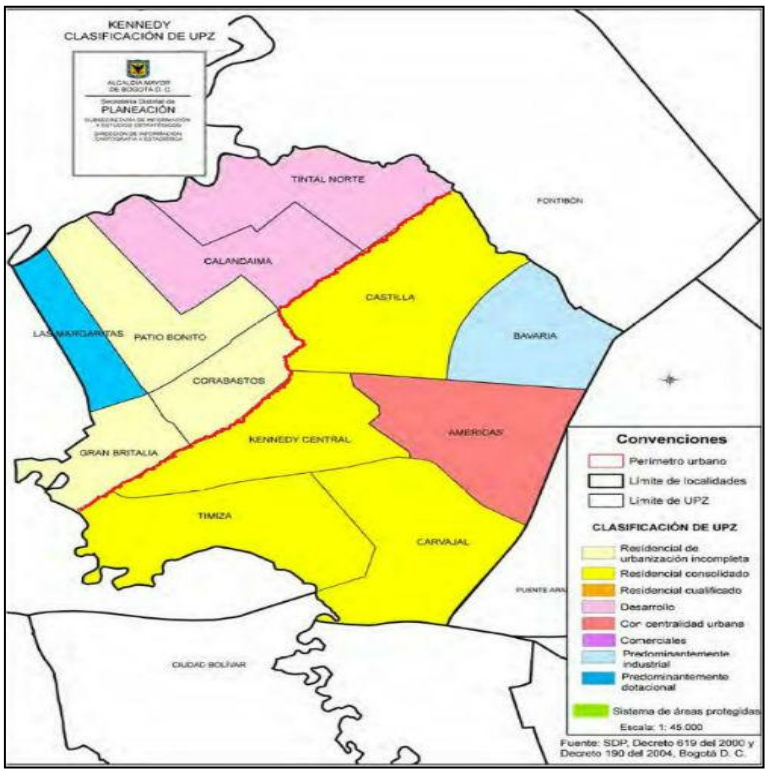
Las instalaciones físicas de la fundación son áreas muy amplias las cuales cuentan con todos los servicios públicos; lo cual permite que los residentes se encuentren cómodos.

8.1.2 Biofísicas de la localidad de Kennedy

Es muy importante conocer la localización de la localidad donde se encuentra ubicada la Fundación Saron ya que de esta manera permitirá realizar un análisis del entorno y contribuirá para el diagnóstico de la misma según Rojas (2011)

> La localidad de Kennedy se encuentra ubicada en el sector suroccidental de la ciudad y está demarcada de la siguiente manera: por el Oriente, limita con la Avenida Congreso Eucarístico (AV KR 68); por el Norte, con el Río Fucha y la CL 13; por el Sur, con la Autopista Sur, el Río Tunjuelito y la Avenida CL 40 Sur; por el Occidente, con Camino Osorio Bosa y el Municipio de Mosquera.(p.11).

FIGURA 2. KENNEDY CLASIFICACION DE UPZ



Fuente: página de Secretaria Distrital de Gobierno www.gobiernobogota.gov.co

Por otra parte es de vital importancia conocer las condiciones de vivienda, los hospitales y colegios de la localidad ya que esto contribuirá a conocer cómo se desarrolla la localidad y de qué manera la Fundación puede beneficiar a la comunidad con los servicios prestados; esta información es proporcionada según Rojas (2011)

> En cuanto a la estratificación en la localidad se tiene que del total de viviendas de Kennedy para el 2011, el 49,4% se encuentran en el estrato bajo, el 46,8% en el medio-bajo, el 2,5% en el medio, el 0,8% clasificado sin estrato y el 0,6% en bajo-bajo (p.72)

Ahora se analizara las condiciones que tiene la localidad en cuanto a los servicios públicos, lo cual es bueno ya que la cobertura de esta necesidad se encuentra cubierta con un 100% en la mayoría de los casos como lo demuestra Rojas (2011)

> Las condiciones de servicios públicos de los 288.293 hogares residentes en la localidad de Kennedy el 100% tienen cubierto los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y recolección de basuras, el 99,8% (287.718) con los servicios de energía eléctrica y el 93,8% (270.296) de los hogares con cobertura del servicio de gas natural. Así mismo, Kennedy registra coberturas superiores al promedio de la ciudad en los servicios de gas natural (89,4%) y telefonía (88,9%). (p.139)

La cobertura de salud es importante ya que permite conocer con cuantas instituciones cuenta la localidad y si alguna de ellas tiene relación directa con el servicio prestado en la fundación Saron, es importante conocer que tipo de instituciones prestadoras de salud hay y que nivel tienen según Rojas (2011)

> La localidad de Kennedy cuenta con catorce instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) públicas, adscritas a la Secretaría de Salud, de las cuales ocho son Unidades Primarias de Atención en Salud, tres son Unidades Básicas de Atención en Salud, una corresponde al Centro de Atención Médica Inmediata (CAMI), una al hospital de II nivel de Kennedy y una corresponde al Centro Geriátrico. En la localidad, además. Se ubican 357 instituciones privadas prestadoras de servicios de salud, de las cuales se destacan la Clínica de Occidente. (p.92)

Analizar la cobertura educativa es importante ya que el reconocer que la población más vulnerable en estos momentos en problemas de drogadicción y alcoholismo son los jóvenes, es pertinente conocer cuántos colegios y universidades se encuentran en la localidad esta información es proporcionada según Ramírez (2008)

> Kennedy cuenta con 42 colegios oficiales, 53 en convenio y 5 en concesión. La oferta escolar para 2007 fue de 10.060 cupos en preescolar, 58.016 cupos para primaria, 48.805 cupos para secundaria y 20.263 cupos en media, para un total de137.144 cupos. Comparativamente, la matrícula se comportó: 9.272 en preescolar, 56.588 en primaria, 46.999 en secundaria y 19.262 en media, para un total de132.121 matriculados. En

> Kennedy no hay sede de universidad alguna. Algunas corporaciones de educación superior ofrecen programas técnicos y tecnológicos. (p.77)

Por otra parte para contextualizar de mejor manera el problema de las adicciones al alcohol y a las drogas es importante conocer el porcentaje de personas que tienen estos problemas en la localidad de Kennedy ya que este es donde se encuentra ubicada la fundación.

> El número más alto de consumidores de sustancias ilícitas se registra en las localidades de Kennedy, Bosa y Puente Aranda: 30.500 personas; es decir, un poco más de la quinta parte de los 145.000 consumidores en la ciudad. La menor proporción de consumidores de sustancias ilícitas se registra en las localidades de Usme y Sumapaz (1,2%), siendo también en esta zona menor que en las otras el número de personas que consumen este tipo desustancias (2.600)

Después de conocer el porcentaje de personas con problemas de adicción a drogas en la localidad es necesario también conocer el porcentaje que se tiene para el consumo del consumo de alcohol.

> Las tasas más altas se encuentran en las localidades de Suba y Usaquén, mientras que la más baja se reporta en la zona de Usme – Sumapaz. En las demás localidades, las tasas de consumo actual varían entre 31% y 38%. En términos de número de personas consumidoras de alcohol, la zona (Kennedy, Bosa, Puente Aranda) presenta la cifra más alta, 470.000, que equivale a un poco más de la tercera parte del total de personas que Consumen alcohol en la ciudad.

8.1.3 Biofísicas de Bogotá

Es importante tener en cuenta que se analiza Bogotá dentro de las macrovariables, ya que los problemas de adicción al alcohol y las drogas no solo afectan a una localidad en particular o a un grupo de población; sino que pueden afectar a cualquier persona de cualquier parte del país; por lo cual se dará relevancia a algunos puntos; como la

descripción del territorio, el estrato socioeconómico; el cubrimiento de los servicios básicos y la cobertura educativa esta información es proporcionada según Rojas (2011)

> La superficie total de Bogotá es de 163.663,1 hectárea, de estas solamente 38.431,2 ha corresponden a suelo urbano, otras 2.974,1 ha conforman suelo de expansión urbana y las restantes 122.257,7 ha constituyen suelo rural.
> En el año 2011 el 39,4% de la población bogotana se encuentra ubicada en el estrato 2- bajo, el 35,7% en el estrato 3 - medio-bajo, el 9,5% en el 4 - medio, el 9,4% en el 1 – bajo bajo, 2,6% en el 5 - medio-alto, 1,7% en el 6 - alto y 1,6% no tiene estrato. (p.7)

> Del total de hogares de Bogotá (2.185.874), 2.182.051 cuenta con servicio de acueducto y 2.182.517 con servicio alcantarillado, representando 99,8% en ambos casos; 2.183.985 (99,8%) cuentan con cobertura en recolección de basuras, 2.169.598 (99,3%) con energía eléctrica y 1.915.083 (87,6%) con gas natural (p.116)

> Durante el año 2010 la matrícula total en Bogotá ascendió a 1.605.658 estudiantes, de la cual el 63,9% es oficial y el 36,1% es no oficial. La matrícula del sector oficial corresponde a los estudiantes matriculados en los colegios distritales, colegios en concesión y en los colegios privados en convenio.(p.73)

Es importante conocer en Bogotá el número de personas que tienen problemas de adicción a las drogas y el alcohol teniendo en cuenta el objeto social de la Fundación Saron ya que nos permite contextualizar y observar el problema tan grande que se tiene; según la encuesta realizada por el Dane se puede afirmar

> 48.000 Menores bogotanos de entre 12 y 17 años ya abusan del alcohol, uno de cada cinco lo consume regularmente (al menos una vez en el último mes) y 2.361 ya son dependientes del alcohol y, aunque la edad promedio de iniciación está en los 16 años, hay niños que empiezan a los

10 y 12 años. El 21 por ciento de ese grupo de menores (152.210) consumió una o más veces alcohol en el último mes. Y que, incluso, otros 47.984 toman trago en volúmenes perjudiciales para su salud y desarrollo.

En Bogotá hay cerca de 1,9 millones de personas, entre los 12 y 65 años, que consumen bebidas alcohólicas, pero 584.000 lo hacen excediéndosen en el licor de manera perjudicial. En este grupo de afectados por los consumos alcohólicos, 440.000 son hombres y 144.000 mujeres. Por lo menos 58.000 de ellos tienen problemas de alcoholismo.14.226 menores de 17 años ya abusan o dependen de sustancias ilícitas. Y más de 25.000 consumen marihuana o cocaína.

8.2 Macrovariables socioeconómicas

8.2.1 Socioeconómicas de la Fundación

La Fundación Saron inicia en el año 2010 con recursos propios y a medida que pasa el tiempo se estipula que se realiza un cobro de una mensualidad la cual dependerá de la situación individual de cada paciente.

En este momento hay 25 pacientes los cuales se encuentran internos en la Fundación es decir viven allí y reciben el tratamiento correspondiente; reciben algunos cursos recreativos pero no existe ningún curso educativo que les permita después de salir de tratamiento ser emprendedores; en estos momentos no tiene ninguna alianza con ninguna institución pública ni organización privada, que les permita contar con ayudas o recursos.

Actualmente cuenta con el siguiente personal: el director de la fundación, la administradora, el psicólogo, el psicopedagogo, profesor de capoeira, revisor fiscal terapeuta y guía espiritual; los cuales están capacitados para brindar sus servicios a los pacientes.

En cuanto a las tecnologías blandas tenemos el proceso administrativo, contable, el marketing, el recurso humano, los procesos terapéuticos y psicológicos que se llevan en la fundación.

Los cuales son enfocados para el funcionamiento de la fundación y cumplimiento de los objetivos económicos y sociales.

Las tecnologías duras la infraestructura física y los computadores.

8.2.3 Socioeconómicas de la Localidad de Kennedy

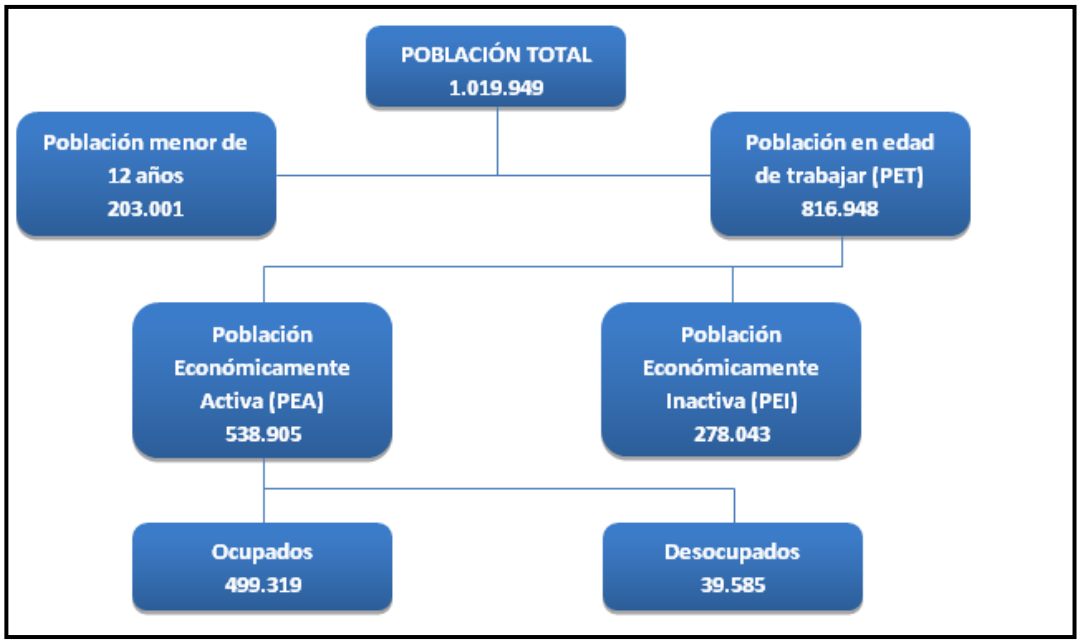
Ahora analizaremos las variables socioeconómicas de la localidad ya que son importantes al realizar el análisis a la herramienta diagnóstico, se tendrá en cuenta los sectores productivos, las principales actividades de emprendimiento y la población económicamente activa. Esta información es de acuerdo Rojas (2011)

> Los sectores productivos de la localidad de Kennedy se concentran en el sector de los servicios (76%); en la industria (19%) y la construcción (3%). La mayor participación del sector servicios es el resultado de la alta concentración del comercio (44% de las empresas) que, además, representó el eje de la economía local, y en menor medida los servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler (8,1%), la actividad de transporte, almacenamiento y comunicaciones (8%), los hoteles y restaurantes (7%), y otras actividades de servicios comunitarios, sociales (5,2%). (p.112)

En cuanto a los microempresarios es importante conocer cuántas empresas hay y que se encuentran en la localidad; ya que de esta forma se podría realizar alianzas que permitan mejorar las condiciones de la fundación Rojas (2011)

> Se puede afirmar que Kennedy es una localidad con mayor presencia de microempresarios. Del total de empresas (15.196), 14.089 microempresas, que representaron el 92,7% de las empresas de la localidad y el 8% de las de Bogotá. Las pymes representaron el 7%, mientras la gran empresa (0,3%) registró una participación relativamente baja. (p.176)
>
> La Población Económicamente Activa en Kennedy fue de 538.905 personas. La población ocupada en la localidad de Kennedy fue de 499.319 personas frente a 39.585 personas desocupadas. El número desocupados en Kennedy representa el 14,3% del total de ocupados en la ciudad y los desocupados representan el 12,0% del total en la ciudad. (p.181)

Figura 3 Estructura del Mercado Laboral de la Localidad de Kennedy



Fuente: Amaya, A. (2011)"21 Monografías de las localidades 8 de Kennedy". P.195

8.3 Político Institucionales

Las instituciones del estado que tienen más relevancia en cuanto al objeto social de la fundación son la Alcaldía Distrital y secretaria de salud.

En relación con la localidad de Kennedy se viene desarrollando un nuevo programa que trabaja con los niños y adolescentes de la localidad por medio del sena, el colegio Emaus y la Federación Scout de Kennedy, capacitó a 40 niños y adolescentes de la comunidad en un programa piloto y ejemplar que combina la formación DARE (Educación para la resistencia al uso y abuso de drogas y violencia), la formación Scout y la actividad recreo deportiva articulada por el programa de Tecnología en entrenamiento deportivo del Sena.

Otro programa que se llevó a cabo por la alcaldía es el llamado Centro de Atención Médica a Drogodependientes (CAMAD) cuenta con psiquiatras, psicólogos, médicos y enfermeros. Las personas atendidas en estos centros están en situación de riesgo,

exclusión social por altos niveles de dependencia a las drogas, son personas vinculadas a actividades delictivas asociadas con el consumo y el expendio de drogas, padecen enfermedades mentales asociadas al consumo de drogas, y enfermedades derivadas del consumo problemático.

El Ministerio de Salud y la Oficina de las Naciones unidad contra la droga y el delito, ofrecen un programa llamado TREATNET el cual busca formar personas las cuales podrán aplicar sus conocimientos para la identificación, la evaluación, la planeación, la inducción, el tratamiento, la administración de recursos, la supervisión y la formación profesional para la superación de la problemática de abuso y /ó dependencia de sustancias psicoactivas en diferentes zonas del país. Es una iniciativa global de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, dirigida a las instituciones de salud y demás proveedores de servicios de tratamiento y rehabilitación del abuso y/o dependencia de drogas, para mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios y reducir los costos económicos asociados a los mismos y, en general, los costos sociales del uso indebido de sustancias y los problemas conexos.

El programa se inició en 2005 y su cobertura abarca más de 40 países en todos los continentes. En Colombia se ha implementado desde 2009 y ha beneficiado un total de 1500 profesionales.

El Ministerio de protección social la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito y el Fondo de Prevención cuenta con un programa llamado pactos por la vida el cual busca crear una nueva capacidad de regulación social orientada al consumo responsable de alcohol mitigando los riesgos asociados a este.

La creación de capacidad de respuesta y sensibilización de actores locales, en la construcción de intersectorialidad a nivel público -nacional y local- y en la formación de actores para la intervención sobre el fenómeno del consumo abusivo de alcohol y sus consecuencias, lo anterior a través de tres estrategias: gestión institucional, capacitación y comunicación. Según Alcaldía de Bogotá “los camad instruento de paz” recuperado el 12 de Marzo 2013

Las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y de su comunidad. El porte y el consumo de sustancias estupefacientes o sicotrópicas están prohibidos, salvo prescripción médica. Con fines preventivos y rehabilitadores la ley establecerá medidas y tratamientos administrativos de orden pedagógico, profiláctico o terapéutico para las personas que consuman dichas sustancias. El sometimiento a esas medidas y tratamientos requiere el consentimiento informado del adicto.

Así mismo el Estado dedicará especial atención al enfermo dependiente o adicto y a su familia para fortalecerla en valores y principios que contribuyan a prevenir comportamientos que afecten el cuidado integral de la salud de las personas y, por consiguiente, de la comunidad, y desarrollará en forma permanente campañas de prevención contra el consumo de drogas o sustancias estupefacientes y en favor de la recuperación de los adictos.

8.4 Simbólico cultural

En esta parte podemos ver que las actividades como el deporte y las actividades recreativas son utilizadas en algunas ocasiones en los tratamientos en personas que sufren adicciones al alcohol y las drogas; y estas ayudan en el proceso de rehabilitación y prevención como lo afirma Centelles (2009)

La incorporación de un programa de actividad física como medio rehabilitador en personas drogadictas, puede ser un importante factor en el proceso de rehabilitación, toda vez que entre los daños a la salud que la

drogadicción produce, se encuentran efectos fisiológicos que afectan la actividad físico motora. La actividad física propicia de manera probadamente eficaz, la modificación conductual del individuo, así como un positivo estado de salud física, y psíquica, por lo que serviría de eficaz complemento de los tratamientos existentes, que presentan un componente mayoritario de tipo clínico y psicológico, por demás de alto costo, en tanto la actividad física con su demostrado carácter terapéutico, no demanda necesariamente de instalaciones especiales y contribuye eficazmente a mejorar el estado de salud al incidir en la modificación del modo y estilo de vida y con ello a la elevación de la calidad de vida, algo realmente necesario para todo ser humano y en consecuencia, también y de forma muy especial para las personas con problemas de adicción.

9 Logros y Resultados

9.1 Diagnóstico Administrativo de la Fundación Saron

9.1.1 Metodología aplicada para realizar el diagnóstico

Para realizar el diagnóstico se tuvo en cuenta la observación, la revisión documental y algunas entrevistas informales con el Director de la Fundación Saron, con el fin de conocer las actividades que se desarrollan al prestar los servicios, y detectar las posibles falencias que se presentan a nivel interno en cuanto al tema de calidad.

En este capítulo se realizara el desarrollo del primer objetivo planteado en el trabajo acerca del diagnóstico de la Fundación Saron; en primer lugar, se mencionara la información de la primera herramienta diagnostica proporcionada por el Banco de Alimentos, al igual que las otras herramientas diagnosticas como el DOFA, PCI, POAM, MEFI, MEFE y el diagnóstico que se realizó frente a la norma ISO 9001; 2008 y sus respectivos análisis y posteriormente con los resultados obtenidos en las sesiones de trabajo realizadas se efectuará la aplicación de algunas estrategias y del sistema de gestión de calidad.

9.1.2 Análisis del diagnóstico del Banco de Alimentos

La herramienta diagnóstico que proporciona el Banco de Alimentos, se utilizó al inicio de este proceso y fue la que permitió dar un punto de partida de cómo se encontraba la situación de La Fundación Saron, esta herramienta la podemos observar en (anexo 1) de este trabajo; esta se encuentra dividida en cuatro dimensiones la primera es la relacionada a los datos de contacto y descripción de la ubicación de la Fundación Saron.

La segunda dimensión es la relacionada con la capacidad Organizacional este instrumento se puede calificar con una puntuación de 1 no hay práctica, 2 practica incipiente es decir que hasta ahora se está incorporando,3 práctica sistemática es decir que se está desarrollando de manera periódica y 4 la más alta se realiza de forma periódica y ha sido evaluada catalogada como practica efectiva ; al realizar la respectiva calificación encontramos que se encuentran varias fallas ya que la mayoría de estos procesos hasta ahora se están empezando a implementar como sucede en el liderazgo estratégico, en cuanto al ítem de redes de apoyo en este realmente no hay una práctica periódica ya que no hay ningún trabajo en redes ni apoyo; en cuanto a la política pública programas y proyectos encontramos que la Fundación Saron reconoce la importancia de estas políticas pero no se ha postulado para recibir algún beneficio.

En cuanto la gestión y administración de personas le hace falta arreglar algunos procesos aunque en algunos tiene alguna práctica pero no hay un seguimiento efectivo de este. La otra dimensión que es la Administrativa y Financiera en cuanto a la estructura organizativa la mayoría de estos no se practica es decir tiene una puntuación de 1 ya que no posee ninguna estructura organizativa y la estructura no es clara no se han definido los roles; no hay manual de función ni normas o reglamentación interna.En la gestión de la información en este ítem la puntuación es 1 es decir no hay practica ya que no cuenta con un sistema de archivo, ni se realiza la práctica periódica de la documentación de los programas.

En cuanto el presupuesto, las fuentes de financiamiento y los estados financieros, estados e informes financieros encontramos que la puntuación esta entre 1 y 2 ya que en algunos no hay practica de estos y en otros hasta ahora se está empezando a

realizar. En la tercera dimensión proceso de intervención social el cual la puntuación se encuentra entre 3 y 4 en esta parte se observa que si hay un mayor aplicabilidad este ítem hace referencia directa a los antecedentes del programa, la cobertura y eficiencia del programa y aunque le falta se está trabajando, para mejorar este proceso.

Este primer diagnóstico permite que se obtenga una idea real de cómo se encuentra la Fundación Saron ya que evalúa cuatro dimensiones trascendentales que mostrara cuales son las áreas álgidas que requieren atención inmediata, por medio de otras herramientas diagnósticas que precisen de forma explícita los problemas y así generar las estrategias necesarias que permitan mejorar la situación de la Fundación Saron.

9.1.3 Matriz FODA

Tabla 3 Matriz FODA

FUNDACION SARON		
	FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
	F1 Autosostenibilidad ya que la fundacion cuenta con recursos propios.	**D1** No cuenta con un sistema de gestion de calidad.
	F2 Cuenta con el capital humano idoneo para prestar el servicio y para gestionar posibles financiaciones.	**D2** No hay concepcion de planeacion estrategica.
	F3 La infraestructura es popia y apropiada para la prestacion del servicio.	**D3** Resistencia interna al cambio.
	F4 Conocimiento en los diferentes procesos de los programas de tratamientos a los pacientes.	**D4** No hay evidencia de cierta información.
OPORTUNIDADES	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS DO**
O1 Los diferentes programas y proyectos de la alcaldía e integración social que puede fortalecer la fundación.	Realizar capacitaciones acerca del buen uso de la informacion contable y manejo del programa contable; asi mismo diseñar un manual que facilite el manejo del programa contable. **(F1 - O3)**	Diseñar e implementar el sistema de gestion de calidad **(D1 - O2)**
O2 Tendencia del gobierno para apoyar a la poblacion vulnerable con problemas de adicciones.		
O3 Desarrollo tecnologico para mejorar los procesos contables y administrativos en la fundación.	Conocer los diferentes proyectos o programas de la alcaldia local a los cuales puede acceder la fundación. **(F2 - O1)**	Diseñar un plan de trabajo en redes e implementar el metodo fundraiser que permita mejorar los recursos y la comunicación de la fundación. **(D3 - O4)**
O4 Existencia de donaciones potenciales que permite ampliar los recursos disponibles		
AMENAZAS	**ESTRATEGIAS FA**	**ESTRATEGIAS DA**
A1 Falta de conocimiento de las fundaciones que prestan el mismo servicio en su entorno.	Ampliacion de cursos para los pacientes reflejando la importancia para el proceso de reinsercion a la sociedad **(F4 - A1)**	Diseñar e implementar la planeaciom estrategica de la fundación. **(D2 - A2)**
A2 Desconocimiento de proyectos en los cuales puede participar, debido a esto no hay convenios ni alianzas con entidades públicas ni privadas.		
A3 No hay estrategias para darse a conocer en el mercado laboral.	Realizar publicidad por medio de volantes que les permitan darse a conocer dentro de la localidad **(F2 - A3)**	Realizar proyeciones financieras y analisis comparativo de cifras. **(D4 - A3)**
A4 La condicion socioeconomica de la población ya que de acuerdo a sus ingresos se cobra la mensualidad.		

Nota elaboración de la autora

9.1.4 Análisis FODA

Después de haber realizado el análisis FODA e identificar las principales debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de la Fundación Saron.

Se observa que en cuanto al análisis de la situación externa es decir lo que compete con las oportunidades y amenazas; se logró identificar que las oportunidades que tiene la Fundación son amplias pero las que tiene más relevancias son las que tienen que ver con los diferentes proyectos y ayudas que la Alcaldía brinda y a los cuales puede postularse la Fundación; esta es muy importante ya que el gobierno busca apoyar esta clase de programas que brinden apoyo a las comunidades vulnerables.

en cuanto a las amenazas es importante tener en cuenta que la que más está afectando es la falta de conocimiento de las fundaciones que prestan el mismo servicio en su entorno, lo cual lo afecta directamente ya que el desconocimiento de sus posibles competidores pone en desventaja la Fundación y es un punto muy importante del cual hay que tomar medidas .

El análisis interno de la Fundación Saron es decir las debilidades y fortalezas, en cuanto a las debilidades lo más relevante es la poca claridad que hay en la misión y la visión lo cual es preocupante ya que la planeación estratégica es vital para cualquier organización ya que le permite identificarse y proyectarse, siendo así más competitiva.

En cuanto a las fortalezas la más relevante es la importancia que la fundación cuenta con recursos propios para su autosostenibilidad, es trascendental tener en cuenta que se deben generar estrategias que permitan aumentar estos ingresos.

Después de analizar todos estos aspectos se formularon algunas estrategias las cuales hay que evaluar cuáles de ellas son las que se necesitan empezar a llevar a cabo y en qué orden se le dará prioridad ya que permitirá darle un mejor enfoque mejorando toda la estructura y funcionamiento de la Fundación Saron

9.1.5 Matriz de Impacto PCI (Perfil Capacidades Internas)

Tabla 4. Matriz PCI

PCI									
CLASIFICACIÓN	DEBILIDAD			FORTALEZA			IMPACTO		
CAPACIDADES	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
DIRECTIVA									
Experiencia y conocimiento de los directivos				X			X		
Uso de analisis y planes estrategicos	X						X		
Poco capacitacion y analisis del sistema contable	X							X	
Implementación de procesos de calidad		X					X		
COMPETITIVA									
Participación en el mercado	X						X		
Personal idoneo y altamente capacitado para la prestacion del servicio				X			X		
Lealtad y satisfación del cliente				X			X		
Poca Publicidad del servicio	x							X	
FINANCIERA									
capacidad de endeudamiento		X					X		
Habilidad para competir con precios				X			X		
Rentabilidad - Retorno de la inversión					X		X		
TECNOLOGICA									
Nivel de tecnologia		X						X	
Infraestructura fisica				X			X		
TALENTO HUMANO									
capacidad y conocimieto del personal.				X			X		

Nota elaboración de la autora

9.1.6 Análisis PCI (Perfil Capacidades Internas)

Esta matriz clasifica la capacidad directiva, competitiva, financiera tecnológica, talento humano de la Fundación Saron y estas son calificadas en alto medio y bajo y a su vez se da un puntaje al impacto en las mismas calificaciones.

En las capacidad directiva el análisis y el uso de planes estratégicos y no tener un sistema contable adecuado son debilidades altas las cuales tiene un impacto alto por lo que se hace necesario tomar medidas que permita a la Fundación proyectarse y de esta manera ser auto sostenible en el tiempo.

La capacidad competitiva tiene como debilidades altas dos variables, la participación en el mercado y la poca publicidad la fundación no conoce cuáles son sus competidores directos, es por ello que la porción del mercado que maneja es muy pequeña ya que no sabe a qué tipo de competidores se enfrenta; además no cuenta con ninguna estrategia publicitaria lo cual es una desventaja frente a los competidores directos y no da a conocer los servicios que presta lo cual afecta en la participación del mercado y es por esto que tiene un impacto alto.

Una fortaleza La calidad del servicio que presta la fundación Saron con profesionales altamente capacitados los cuales implementan undación generando así un impacto alto.

La capacidad financiera la variable capacidad de endeudamiento es una debilidad media, ya que aunque la fundación tiene recursos propios, no es lo suficientemente solvente para poder reinvertir en esta, generando un impactratamientos de acuerdo a la necesidad de cada interno es una fortaleza alta lo cual beneficia a la fto alto.

La habilidad para competir con los precios es una fortaleza alta ya que la fundación Saron les cobra una cuota mensual la cual se adecuada de acuerdo a los recursos de cada interno lo cual las hace competitivos frente a la competencia.

La capacidad tecnológica la variable nivel de tecnología es una debilidad media ya que aunque cuenta con los equipos básicos sería importante contar con un programa o software de contabilidad que mejore los procesos administrativos y contables tiene un impacto medio. La capacidad del talento humano en la variable capacidad y conocimiento del personal es una fortaleza alta ya que la Fundación Saron cuenta con el recurso humano acorde a las necesidades de los interno, prestando un servicio integral lo cual genera un impacto alto.

9.1.7 Matriz de Impacto POAM (perfil de oportunidades y amenazas)

Tabla 5. Matriz POAM

POAM									
CLASIFICACIÓN	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
FACTORES	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
ECONÓMICO									
Inestabilidad economica				X			X		
Incentivos gubernamentales	X						X		
Inflación				X			X		
POLITICAS									
Implementación de nuevas normas y leyes	X							X	
Estabilidad politica		X						X	
coordinacion entre lo economico y lo social		X					X		
SOCIALES									
Inestabiliadad laboral					X			X	
Distribucion del ingreso				X				X	
TECNOLOGICOS									
Acceso a la tecnologia					X			X	
Resistencia a los cambios tecnologicos					X			X	
GEOGRAFICAS									
Crecimiento población	X						X		
Cobertura					X		X		
MERCADO									
Alianzas estrategicas	X						X		
Nuevos competidores					X			X	

Nota elaboración de la autora

9.1.8 Análisis POAM (Perfil de oportunidades y amenazas)

En esta matriz califica ciertos factores se observa como el económico, político, social, tecnológico, geográfico y el mercado los cuales se califican en alto medio y bajo además mide el impacto de estos factores en la Fundación Saron este también tiene una calificación de alto, medio y bajo.

En el factor económico, se observa que algunos influyen de manera directa como la inestabilidad económica lo cual genera un aumento en los gastos de la fundación y de esta manera se debe realizar un aumento en la mensualidad que se cobra en la Fundación a los residente convirtiéndose así en una amenaza alta generando un impacto alto.

En cuanto al factor político nuestro país se ha preocupado cada vez más en la implementación de nuevas normas y leyes de índole social relacionados con la problemática de adicción tomándolo como un problema de salud pública lo cual beneficiara a la Fundación convirtiéndose en una oportunidad alta con un impacto alto.

En la parte social encontramos la distribución del dinero, convirtiéndose en una amenaza alta ya que no todas las personas cuentan con los recursos necesarios para acceder a un tratamiento que le permita tratar los problemas de adicción; generando un impacto alto.

En la parte tecnológica el acceso a la tecnología y la resistencia a los cambios se convierten en una amenaza alta ya que la competencia si puede tener recursos económicos que les permita contar con recursos tecnológicos más avanzados; pero es un factor que se puede mejorar es por ello que tiene un impacto medio.

En la parte geográfica la cobertura es una amenaza media ya que si se aumentará el número de pacientes o residentes en la Fundación le permitiría aumentar los ingresos y posicionarse en el mercado; pero al no lograrlo aumentar el número de pacientes genera un impacto alto.

Y por último en el mercado una oportunidad con impacto alto son las alianzas estratégicas que se pueden realizar lo cual beneficiara a la Fundación, generando así un impacto alto pero también tenemos que los nuevos competidores son una amenaza alta que hay que empezar a tratarla ya que genera un impacto alto.

9.1.9 Matriz MEFE (Matriz Estratégica Factores Externos)

Tabla 6. Matriz MEFE

MATRIZ MEFE			
FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN (1-4)	RESULTADO
OPORTUNIDADES			
Aumento de consumidores	0,15	1	0,15
Ayudas o incentivos gubernamentales	0,13	1	0,13
Nuevas leyes y politicas que beneficien el objeto social	0,13	1	0,13
Nuevas alianzas con instituciones privadas o estatales	0,13	2	0,26
AMENAZAS			
Nuevos competidores	0,1	4	0,4
Dificultad para el reconocimiento en el mercado	0,1	4	0,4
Resistencia al cambio	0,1	4	0,4
Dificultad al acceso tecnologico	0,16	3	0,48
TOTAL			
	1		**2,35**

Nota elaboración de la autora

9.1.10 Análisis MEFE (Matriz Estratégica Factores Externos)

Después de analizar el POAM se puede observar que el aumento de los consumidores tienen una ponderación de 0.15 y un resultado de 0.15 y las ayudas e incentivos gubernamentales con una ponderación 0.13 y un resultado de 0.13 son oportunidades que tiene un impacto alto y es por esto que posee el mayor número de ponderacion; de esta manera se puede evidenciar cuales son las oportunidades que hay que tenr en cuenta para tomar ventaja de estas construyendo estrategias claras que beneficien a la Fundacion Saron.

Dentro de las amenazas se evidencia que las que tiene una ponderacion más alta y las cuales es urgente empezar tratar rapidamente son los nuevos competidores con una ponderación de 0.1 y un resultado de 0.4 y la dificultad para el reconocimiento en el mercado con una ponderacion de 0.1 un resultado de 0.4 siguiendo con la resistencia al cambio con una ponderacion de 0.1 y un resultado de 0.4, se hace importante emplear estrategias que permita ,mitigar y bajar la ponderacion de estas amenazas ya que el tiempo se convierte en un factor vital para lograr que Fundación Saron mejore y se proyecte en el mercado.

9.1.11MEFI (Matriz Estratégica Factores Internos)

Tabla 7. Matriz MEFI

MATRIZ MEFI			
FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN (1-4)	RESULTADO
DEBILIDADES			
No cumplimiento de metas y objetivos por falta de planes estratégicos	0,2	4	0,8
No se brindan capacitaciones acerca del manejo y analisis de la informacion contable.	0,2	4	0,8
Pocas estrategias publicitarias del servicio	0,2	3	0,6
Desconocimiento de una estructura jerarquica	0,05	3	0,15
FORTALEZAS			
Experiencia y conocimiento de los directivos	0,1	1	0,1
personal idoneo para la prestación del servicio	0,15	1	0,15
Habilidad para competir con los precios	0,06	2	0,12
pocas estrategias publicitarias del servicio	0,04	2	0,08
TOTAL	**1**		**2,8**

Nota elaboración de la autora

9.1.13 Análisis MEFI (Matriz Estratégica Factores Internos)

Después de analizar la matriz PCI podemos decir que en la parte de debilidades se encuentra dos situaciones las cuales tienen la más alta ponderación.

Encontramos el no cumplimiento de metas y objetivos por falta de planes estratégicos, teniendo una ponderación de 0.2 y el resultado es de 0.8 Le sigue no posee un sistema contable apropiado con una ponderación de 0.2 y el resultado es de 0.8.

Ahora en la parte de las fortalezas que posee se resalta la experiencia y el conocimiento de los directivos con una ponderación de 0.1 y un resultado de 0.1 la calidad del servicio la ponderación es de 0.15 y el resultado es de 0.15 siendo la más alta sin desconocer la habilidad para competir con los precios con una ponderación de 0.06 con un resultado de 0.12

9.1.14 Análisis de los métodos diagnósticos

Después de realizar estos tres métodos diagnósticos se puede concluir que hay similitudes en cuanto a las debilidades que observamos en el FODA las cuales también se encuentran en el PCI como el no uso de la planeación estratégica, la falta de proceso de calidad y el no contar con un sistema contable apropiado; teniendo un impacto alto las cuales se encuentran reflejadas en el MEFI teniendo en cuenta que la planeación estratégica y el no contar con un sistema contable apropiado con una ponderación de 0.2 y resultado de 0.8; en cuanto a los aspectos del PCI cabe resaltar las siguientes variables las cuales no coinciden ni con el DOFA ni el MEFI como la participación en el mercado, el nivel de tecnología, la capacidad de endeudamiento; encontramos una variable que coincide con el PCI Y EL MEFI que es la poca publicidad del servicio.En cuanto a las fortalezas la infraestructura física es una de las pocas variables que se encuentra en los tres diagnósticos, en el MEFI tiene una ponderación de 0,04 y resultado de 0.08 situándose en una de las ultimas; en el FODA encontramos algunas similitudes en cuanto a las variables como tener un capital humano idóneo para prestar el servicio y conocimiento de los programas y tratamiento a los pacientes y las variables del PCI calidad y satisfacción del servicio, capacidad y conocimiento del personal observamos en el FODA la autosostenibilidad de la fundación la cual tiene similitud con la variable del PCI y el MEFI habilidad para competir con los precios .

En las oportunidades observamos que tenemos similitudes en el FODA, en el POAM y en el MEFE en la variable programas y proyectos de la alcaldía y la variable implementación de nuevas leyes presentada en el POAM como oportunidad alta con impacto medio, y en el MEFE nuevas leyes gubernamentales con ponderación 0,13 con resultado de 0.13 y la variable ayudas e incentivos gubernamentales se encuentra en el POAM como oportunidad alta con impacto alto y en el MEFE incentivos gubernamentales con ponderación de 0,13 y resultado de 0.13.

En el POAM observamos una variable que no se repite ni en el FODA ni en el MEFE el desarrollo tecnológico para mejorar los procesos contables y administrativos en cuanto al POAM tenemos las siguientes variables que son diferentes y no se encuentran contempladas en las dos herramientas diagnosticas como son la estabilidad política, coordinación entre lo económico y social siendo oportunidad media con impacto medio y alto, la variable crecimiento de la población con una oportunidad alta con impacto alto y alianzas estratégicas una oportunidad alta con impacto alto.

En el MEFE tenemos una variable que no se repite ni en el POAM ni en el FODA la cual es el aumento de consumidores con una ponderación de 0,15 y un resultado de 0.15. Por último analizaremos las amenazas tenemos en el FODA falta de conocimiento de la fundaciones que prestan el servicio en el POAM y en el MEFE tenemos una variable similar los nuevos competidores el cual es una amenaza media con un impacto medio; tenemos la variable en el FODA no hay estrategias para darse a conocer en el mercado laboral la cual es similar en el MEFE dificultad para reconocimiento en el mercado con una ponderación ce 0.1 y resultado de 0.4.

En cuanto a las variables del FODA que no tienen similitud ni con el POAM ni con el MEFE podemos mencionar el desconocimiento de los proyectos en los cuales puede participar la fundación, la condición socioeconómica de la población. Las variables del POAM que no se encuentran en el FODA ni en el MEFE son inflación como una amenaza alta con impacto alto, distribución del ingreso como amenaza alta con impacto medio, inestabilidad laboral amenaza media con impacto medio, cobertura amenaza alta impacto alto. La variable resistencia al cambio tecnológico la tenemos en el POAM

como amenaza media con impacto medio y se encuentra en el MEFE con una ponderación de 0.1 y resultado de 0.4.

9.15 Diagnostico frente a la norma

El siguiente cuadro hace referencia a la puntuación que se asignara de acuerdo al cumplimiento de la norma ISO 9001 en la Fundación Saron.

Tabla 8.Calificación nivel de madurez de desempeño en Calidad

CUADRO DE CALIFICACIÓN		
CALIFICACIÓN	**NIVEL DE CALIFICACIÓN**	**ORIENTACIÓN**
1	**Sin aproximación formal**	No hay una aproximación sistemática evidente; sin resultados, resultados escasos o resultados impredecibles.
2	**Aproximación reactiva**	Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	**Aproximación del sistema formal estable**	Aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas; datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y la existencia de tendencias de mejora.
4	**Énfasis en la mejora continua**	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.
5	**Mejora en el desempeño**	Proceso de mejora ampliamente integrado, resultados demostrados

Nota elaboración de la autora

El siguiente cuadro presenta la situación actual de la Fundación Saron frente a la norma ISO 9001se tomaron los ítems del cuatro (4) al ocho (8), porque los primeros puntos

hacen referencia a generalidades del Sistema de Gestión y se enfocan en la aplicación de la norma de calidad.

Tabla 9 Estado actual Fundación Saron frente a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008

REFERENCIA ISO 9001	TITULO	HALLAZGO	CALIFICACIÓN
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
4.1	**Requisitos generales**	No están documentados los procesos en la fundación, pero se llevan algunos formatos y registros.	**2**
4.2.	**Generalidades**	La documentación se maneja como control interno pero no se encuentra acorde a la norma; no cuenta con un manual de calidad.	**2**
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
5.1	**Compromiso de la Dirección**	La dirección se encarga de comunicarles a los colaboradores de la fundación la importancia de prestar un servicio con calidad.	**2**
5.2	**Enfoque al cliente**	Se presta el servicio pero falta hacer una medición del servicio y seguimiento del mismo.	**2**
5.3	**Política de calidad**	No hay política de calidad establecida en la fundación.	**1**
5.4	**Planificación**	La fundación no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo tanto no se puede hablar de planificación de este sistema.	**1**
5.5	**Responsabilidad autoridad y comunicación**	La dirección define responsabilidades pero no están documentadas son comunicadas internamente; Se va a implementar el manual de funciones ya que no contaba con este**.**	**3**
5.6	**Revisión por la dirección**	Al no tener un manual de gestión de calidad no se realizan las respectivas revisiones enfocadas al cliente.	**1**

Nota elaboración de la autora

Tabla 9 Estado actual Fundación Saron frente a la Norma Técnica Colombiana

REFERENCIA ISO 9001	TITULO	HALLAZGO	CALIFICACIÓN
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS			
6.1	**Provisión de recursos**	El director destinara una parte del presupuesto para implementar y mantener el sistema de calidad.	**3**
6.2	**Recursos humanos**	En la fundación se implementara un manual de funciones en donde se encuentra definidos los perfiles de los cargos; aunque no se realizan evaluaciones periódicas de los trabajadores.	**3**
6.3	**Infraestructura**	La fundación cuenta con la Infraestructura adecuada para la prestación del servicio.	**4**
6.4	**Ambiente de Trabajo**	El ambiente de trabajo es bueno aunque falta un seguimiento periódico que permita conocer como este beneficia el desempeño del trabajador.	**2**
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO- SERVICIO			
7.1	**Planificación de la realización**	La fundación lleva ciertos procesos internamente pero no están documentados; cuenta con algunos registros pero no hace seguimiento.	**3**
7.2	**Procesos relacionados con el cliente**	Se cumple con los requisitos necesarios para la prestación del servicio; falta afianzar un poco la comunicación.	**3**
7.3	**Diseño y desarrollo**	No hay ninguna área que realice un verdadero seguimiento al desarrollo del servicio; no hay planes de mercado que permita posicionar el servicio.	**2**
7.4	**Compras**	No aplica ya que este criterio es más para un producto que para un servicio.	**0**
7.5	**Producción y prestación del servicio**	No aplica ya que este criterio es más para un producto que para un servicio.	**0**

7.6	**Control de los equipos de medición y seguimiento**	No aplica ya que este criterio es más para un producto que para un servicio.	**0**
REFERENCIA ISO 9001	**TITULO**	**HALLAZGO**	**CALIFICACIÓN**
8 MEDICION ANALISIS Y MEJORA			
8.1	**Generalidades**	No se realiza ninguna medición en cuanto a la prestación del servicio y conformidad del sistema de gestión de calidad.	**1**
8.2	**Seguimiento y medición**	No se evalúa la percepción del cliente, no se ha establecido un proceso de seguimiento ni medición ni auditorias que permiten mejorar el sistema**.**	**1**
8.3	**Control del producto no conforme**	En la fundación no se realiza control a las sugerencias del servicio.	**1**
8.4	**Análisis de datos**	No hay controles previos lo cual conlleva a no tener análisis de los datos de satisfacción.	**1**
8.5	**Mejora**	En la fundación no hay ninguna política de calidad ni proyectos de mejora.	**1**
		TOTAL	**39**

Nota elaboración de la autora

SITUACION ACTUAL (%)	N DE ITEMS CALIFICADOS SEGÚN LA NORMA	(%)EJECUCIÓN FRENTE A LA NORMA
0.39%	**20**	**31%**

Es importante anotar que al realizar la calificación total del acercamiento de la Fundación Saron a la norma ISO 9001 encontramos que se tomaron cuatro ítems siendo el total de la calificación 39 puntos esta calificación estuvo dada de 1 a 5 puntos y el número de ítem calificados fue de 20 la cual nos muestra que el porcentaje

de ejecución de la norma ISO 9001 es del 31%.y se encontraron falencias en cada uno de los ítems que conforman el sistema de gestión de calidad del 69%.

9.2 Planeación estratégica

En este capítulo se evidenciara el cumplimiento del segundo objetivo del trabajo en cuanto a documentar algunos elementos de planeación estratégica, se documentó la misión , visión, principios, valores corporativos y organigrama, pero además de esto se atendió a puntos importantes que se evidenciaron en el diagnóstico que hacen parte de la planeación estratégica que la Fundación Saron que aún no tenia y que eran parte indispensable para la implantación de la norma ISO 9001 2008, como lo es el manual de funciones herramienta que no se encontraba en la Fundación Saron y que les permitió a los miembros de la Fundación tener claro cuáles son sus funciones específicas, responsabilidades y la autoridad que tienen al desempeñar su cargo este manual se podrá evidenciar en el (Anexo 2) .

Alternamente se consideró que al tener el manual de funciones la Fundación Saron necesitaba que sus colaboradores, conocieran de manera clara las normas y reglas que se hacen necesaria en cualquier organización para que exista una sana convivencia; respetando y velando por el bienestar tanto de los colaboradores como de la Fundación misma; es por ello que se desarrolló el reglamento interno de trabajo el cual se podrá consultar en cualquier momento y se socializo a todos los colaboradores por parte de los directivos de la Fundación Saron este reglamento se podrá consultar en (Anexo3)

MISIÓN

Somos una fundación que brinda servicios terapéuticos a nivel biopsicosocial a jóvenes y adultos con problemas de conducta y adicción a sustancias psicoactivas desde alcohol y tabaco. Buscando la reconciliación y resignificación del sujeto en los entornos familiar y social brindando las herramientas para desarrollar capacidades individuales que les permita transformar su estilo de vida.

VISIÓN

Para el año 2018 la fundación Saron busca ser reconocida en la ciudad de Bogotá como una institución con altos parámetros de calidad implementando la norma ISO

9001 logrando así la mejora continua en los servicios prestados; apoyados en un equipo administrativo y terapéutico que le proporcione a los jóvenes y adultos beneficiarios del programa y a sus familias las herramientas necesarias para la prevención de la reincidencia, logrando asi una efectiva inclusión en los entornos familiares y sociales.

Objetivo General

El objetivo general de La Fundación Saron es brindar tratamiento con problemas de conducta y adicción a sustancias psicoactivas desde alcohol y tabaco; logrando una inclusión social efectiva que le permita adquirir las herramientas para generar capacidades para llevar una vida en sobriedad.

Objetivos específicos

- Reconciliar a sujeto consigo mismo y con la sociedad.
- Promover la prevención de reincidencia a los residentes.
- Fomentar capacidades individuales de los residentes que permita transformar su estilo de vida.
- Fortalecer el Área administrativa y contable.

PRINCIPIOS Y VALORES

El Respeto por las Personas

Las actividades diarias de Fundación Saron se inspiran en el respeto por las personas, sus valores y creencias, respeto por los derechos y claridad en el cumplimiento y exigencia de las responsabilidades mutuas.

Los Valores Éticos

El comportamiento de los colaboradores de la Fundación Saron debe enmarcarse dentro de los principios éticos Honestidad, integridad, dignidad y justicia. Estos son

valores y principios respetados por todos los miembros de la Fundación tanto en sus relaciones internas como en las externas.

Compromiso Total

Alcanzar los objetivos futuros de la Fundación Saron, será el resultado del compromiso total de los miembros de la Fundación. Por ello, los colaboradores de la Fundación asumirán sus propias responsabilidades, pero las integrarán alrededor de los objetivos comunes; trabajando en equipo para la consecución de las metas.

Solidaridad

En la Fundación Saron la ayuda mutua, el trabajo en equipo, el compañerismo, la cooperación y la fraternidad entre los miembros de La Fundación y de ésta hacia la sociedad. Es el reconocimiento de la existencia del otro, del diferente y es una condición básica y esencial para la búsqueda del bienestar colectivo de sus miembros y de la sociedad.

Espiritualidad

En la Fundación Saron sus colaboradores reconocen la importancia del respeto por las creencias religiosas por la diferencia de credos permitiendo su expresión por las diferentes creencias sin ningún tipo de discriminación.

Confianza

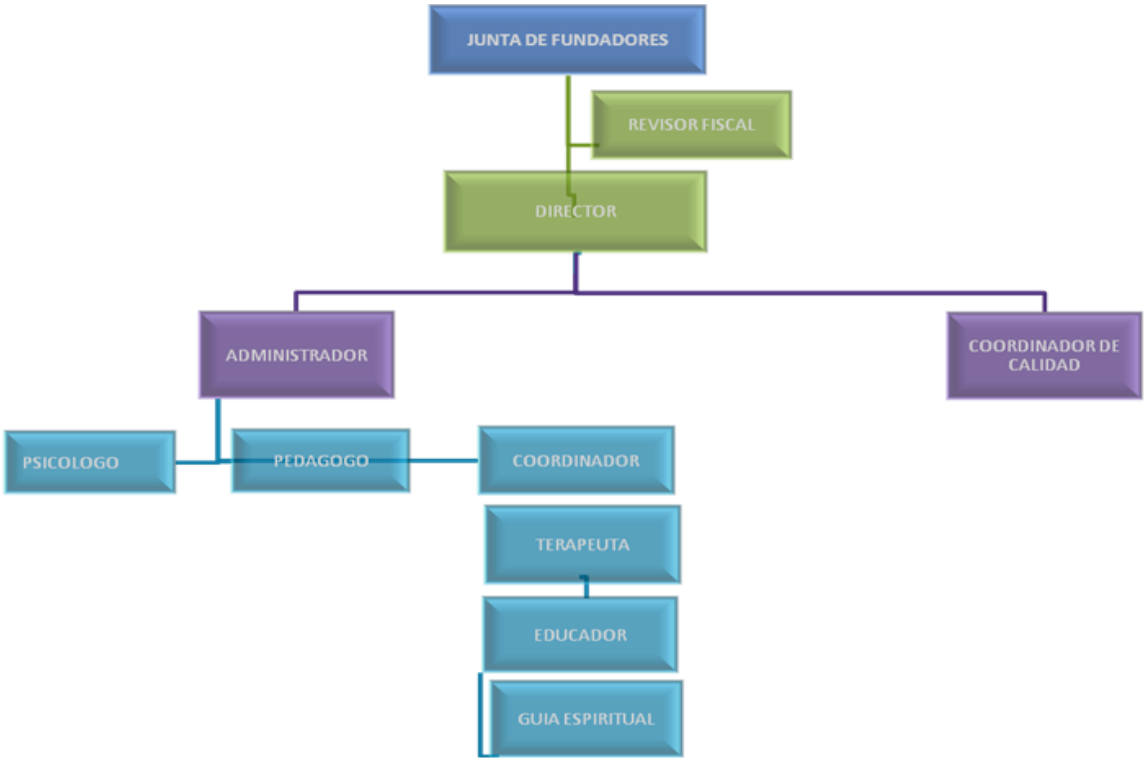
En la Fundación Saron busca generar sentimiento de credibilidad construido a partir del respeto el cual se vea reflejado por los miembros de la fundación tanto en las relaciones internas como externas manifestándose en las actividades diarias que se realizan.

SERVICIOS

Área de Psicología
Área de terapia Ocupacional
Área de pedagogía
Área espiritual.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 4 Organigrama



Nota elaboración de la autora

9.3 Macroprocesos procesos Misionales Manual de Calidad

En este capitulo se cumplen dos de los objetivos ya que en cuanto al objetivo del diseño basico del manual de calidad se encuentra inmerso, el objetivo de documentar los macro procesos y los procesos misionales de la Fundación.

Metodologicamente se construyo siguiendo la norma ISO 9001;2008 en cuanto a los macroprocesos y proceso misionales para la realizacion del mismo se logró acercándose en un 41% a la norma; si se compara el valor que se tenia del diagnóstico actual frente al cumplimiento a la norma nos acercamos un 10% lo cual es muy positivo.

En cuanto al levantamiento de información de los procesos internos que se llevan a cabo en la Fundación Saron; fue vital la colaboración del director de la Fundación el señor Jorge Guevara y sus colaboradores brindando la información necesaria para dar a conocer los procesos internos de la Fundación y de esta manera poder diligenciar el formato caracterización de procesos; esta información permitió construir el mapa de procesos; el cual permitió realizar el diseño de los procedimientos de la Fundación Saron se avanzó solo hasta esta parte, debido a que por tiempo no se alcanzó a construir la implementación de manera total del manual de calidad; este avance se podrá evidenciar en el (Anexo4).

10. Conclusiones

Luego de analizar los objetivos y las diferentes teorías que conciernen al presente trabajo, se puede concluir que la importancia de elegir las herramientas diagnosticas adecuadas en este caso el FODA, PCI, POAM, MEFI y MEFE y de realizarlo con información verídica y acertada permitió evidenciar la urgencia de la implementación del sistema de gestión calidad, además fue el primer paso para desarrollar las estrategias de mejoramiento y así aumentar la competitividad.

Iniciar la implementación de la Norma ISO 9001:2008 permitió que la Fundación Saron de un paso adelante adaptándose a los cambios la globalización y las nuevas tendencias que les permitirá ser competitivos.

El levantamiento de procesos y procedimientos misionales permitió, corroborar la importancia de analizar a fondo el cómo se están realizando las actividades y que parte del proceso no está funcionando bien.

El diseño del Manual de Calidad le permitió a la Fundación Saron iniciar con la organización de actividades, que permita mejorar y continuar con la descripción de cada uno de los procesos y procedimientos descritos en el mapa de proceso.

Realizar la aplicación de conocimientos en la Fundación Saron fue la oportunidad para conocer a fondo el manejo de una Fundación con los recursos que esta posee, evidenciando de manera real y directa las diferentes problemáticas que atraviesa como el no contar con el personal suficiente para el desarrollo administrativo; distribuyendo de la mejor manera el recurso humano para poder cumplir con las metas establecidas.

Además es una excelente experiencia que permitió conocer de manera real la importancia de un buen administrador en cualquier organización y que contribuya con ideas oportunas, estrategias que permitan generar el cambio adecuándose, al entorno y a las situaciones que tenga que atravesar, sin dejar a un lado la importancia de trabajar en equipo y con la sinergia suficiente para cumplir los metas y objetivos organizacionales.

11. Recomendaciones

De acuerdo al trabajo realizado a la observación y las herramientas diagnósticas realizadas se puede afirmar que sería recomendable realizar las siguientes actividades:

- Dar continuidad a la implementación del sistema de Gestión de Calidad mediante el acompañamiento realizado por los estudiantes de la Universidad de la Salle por medio del programa de proyección social.

- Promover la vinculación de profesionales como publicistas, trabajadores sociales que contribuya con el fortalecimiento y orientación al desarrollo y el auto sostenimiento de la Fundación Saron.

- Seguir trabajando en la planeación estratégica, para ampliar y afianzar los objetivos organizacionales.

- Promover y desarrollar las diferentes alianzas con entidades privadas o públicas, para buscar donaciones o ayudas en recursos económicos para potenciar los programas o servicios actuales utilización del método fundraiser y trabajo en redes.

- Potenciar la publicidad con el fin de dar reconocimiento a la Fundación Saron y lograr una mayor vinculación nuevos miembros a la Fundación.

Referencias Bibliograficas

Alcaldía local de Bogotá “Niños y Niñas de Kennedy se graduaron en prevención a la drogadicción y la violencia escolar” recuperado el 8 de Marzo 2013 http://www.bogota.gov.co/Ni%C3%B1os%20y%20ni%C3%B1as%20de%20Kennedy%20se%20graduaron%20en%20prevenci%C3%B3n%20a%20la%20drogadicci%C3%B3n%20y%20la%20violencia%20escolar

Alcaldía de Bogotá “los camad instruento de paz” recuperado el 12 de Marzo 2013 http://www.bogotahumana.gov.co/index.php/noticias/comunicados-de-prensa-alcalde-mayor/2083-qlos-camad-son-instrumentos-de-pazq-alcalde-petro

Cardona C. (2005) Fundamentos de Administración. Ecoe Ediciones

Camison C. (2008) Gestion de la Calidad, Madrid. Pearson Prentice Hall

Certo S (2001) Administración Moderna 8ª Ed Mexico Prentice Hall

Chiavenato I. (2011). Planeación estratégica fundamentos y aplicaciones 2ª. Ed. México: Mc Graw Hill,

Fred R. D. (2008). Conceptos de administración estratégica 11ª. Ed. México: Pearson Educación.

Hernández Sampieri, R. y otros (1998). Metodología de la investigación. 2ª. Ed México: Mc Graw Hill

Hodge B.J Anthony (2003). Teoria de la organización un enfoque estratégico 6ª Ed. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Isaza Castro, J.G y Rendón Acevedo, J.A (2007) Guía metodológica para la formulación y presentación de proyectos de investigación 2ª Ed 1 Bogotá: Ediciones Unisalle.

Méndez Álvarez, C.E. (2006). Metodología; diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ª. Ed. Bogotá: Limusa.

Norma Tecnica Colombiana ISO 9001 2008

Ramírez Cardona Carlos, (2005). Fundamentos de administración Bogotá: Ecoe ediciones ltda.

Rimsky Tolo M (2005) Administración de la remuneración total nuevos sistemas de pago al personal 1ª Ed. México: Mc Graw Hill

Ramírez C. (2008) “Localidad de Kennedy Ficha Básica “Pagina secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deportes http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/observatorio/documentos/localidades/kenedy.pdf

Rojas, S. (2011) “21 Monografias d la localidad 8 kennedy” pagina de planeación http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/Informaci%F3nTomaDecisiones/Estadisticas/Documentos/An%E1lisis/8%20Kennedy%20Monografia%202011.pdf

Secretaria Distrital de Gobierno http: www.gobiernobogota.gov.co

Serna Gómez, H (2000). Gerencia estratégica: planeación y gestión, teoría y metodología. 7ª Ed. Bogotá: 3R editores.

Steiner, G (1983). Planeación estratégica: lo que todo director debe saber. México: CECSA.

Stoner J (1996) Administración 6aEd pearson Educacion Mexico

Robbins S (2002) Fundamentos de Administración .Mexico 3ª prentice hall.

ANEXO 1

HERRAMIENTA BANCO DE ALIMENTOS

Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá

Proyecto Caracterización de Organizaciones Beneficiarias
Herramienta de diagnóstico

Guía para diagnóstico de organizaciones beneficiarias FBAA

Esta guía se enmarca en el proyecto "***Caracterización de Organizaciones beneficiarias"*** de la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá. Trabajo que tiene como objetivo, focalizar la intervención social de la FBAA, para contribuir al fortalecimiento organizacional de las redes pertenecientes a la Fundación, desde la construcción de un modelo de caracterización organizacional.

La herramienta de diagnóstico fue desarrollada en conjunto por el Área de Gestión Social de la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá y la Fundación América Solidaria.

El diagnóstico tiene como objetivo:

- Obtener una medición cuantificable y objetiva de la gestión que desempeñan las organizaciones miembros de la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá.
- Identificar las áreas de gestión destacables y aquellas que requieren ser mejoradas.
- Determinar temáticas para el desarrollo de capacitaciones y reuniones de red de las organizaciones beneficiarias de la FBAA, durante el año 2013 que permita otorgar las herramientas para fortalecer la capacidad de gestión de las organizaciones.
- Construir un modelo de fortalecimiento organizacional para estas entidades.

Para contribuir a los objetivos planteados, la siguiente herramienta de diagnóstico organizacional se encuentra dividida en 4 dimensiones: Antecedentes generales de la organización; Capacidad Organizacional; Administrativa y financiera; Proceso de Intervención Social.
A continuación se describe la metodología a seguir para diagnosticar en las organizaciones los parámetros de medición de cada una de las dimensiones que incluye el diagnóstico.

Dimensiones	Variables	Indicaciones para completar el diagnóstico
Dimensión A: Antecedentes generales de la organización	Datos de contacto y descripción de la organización.	En esta sección se debe completar cada uno de los datos solicitados para identificación de la organización.
Dimensión B: Capacidad organizacional	B.1 Liderazgo estratégico B.2 Redes de apoyo B.3 Política pública, programas y proyectos. B.4 Gestión y administración de personas.	En estas dimensiones se hacen una serie de afirmaciones en relación a las prácticas que realiza la organización. De este modo la persona que diligencie la guía de diagnóstico debe completar la guía marcando una de las siguientes alternativas según la realidad observada en cada organización: **1. No hay práctica:** no se visualiza alguna práctica en la organización que se relacione con la afirmación señalada. **2. Práctica incipiente:** Se ha desarrollado una práctica pero está recién partiendo o se ha incorporado en la planificación, definiendo responsables y recursos. **3. Práctica sistemática:** las prácticas se desarrollan de manera periódica y predecible. **4. Práctica efectiva:** Se realizan las prácticas de forma periódica, han sido evaluadas y se encuentra comprobado por medio de indicadores que son efectivas en relación a los objetivos.
Dimensión C: Administrativa y financiera:	C.1 Estructura organizativa C.2 Normas y procedimientos C.3 Gestión de la información C.5 Fuentes de financiamiento C.6Estados e informes financieros.	
Dimensión D: Intervención Social	D.1 Antecedentes del programa social D.2 Cobertura y niveles de satisfacción. D.3 Eficiencia del programa D.4 Fortalecimiento de las capacidades democráticas de las personas.	

DIMENSIÓN A: GESTIÓN GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN

ANTECEDENTES GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN (Sede administrativa)

Este capítulo no se evalúa, sólo busca contextualizar las prácticas a analizar en el resto del documento. Si la organización posee más de una sede completar los antecedentes en la sección de antecedentes para sedes operativas.

A.1 Nombre de la organización: FUNDACION SARON

A.2. Nit de la organización: 900.375.374-3

2.1 Fecha de creación de la organización:1 deJULIO 2010

A.3. Dirección de la principal sede administrativa de la organización: CALLE 7ª N 71B 23

A.4.Localidad: KENEDY 8

A.6. Teléfonos: 4738781

A.7. Correo electrónico de la organización: fundasaron@gmail.com

A.8. Nombre del representante legal de la organización: GUEVARA FAYAD JORGE AUDALA

A.9. Teléfonos del representante legal: 3017550449

A.10. Correo electrónico del representante legal de la organización:mercy-jj@hotmail.com

A.11 Representante autorizado ante la FBAA: MERCY GOMEZ

A.12. Teléfonos del representante autorizada ante la FBAA: 3017550449

A.13 Número de sedes operativas (Si la organización no posee sedes operativas, pasar a la pregunta n° A.21):SOLO UNA SEDE

A.14 Indique Número de trabajadores de la organización: Voluntarios: 3

A.21 Grupo poblacional al que atiende la organización (marcar con x):

Grupo pob.	Señalar con x	N° pob.	Grupo pob.	Señalar con X	N° Pob.	Grupo Pob.
Tejiendo Comunidad			Adulto Mayor			Internado
Terapeúticos por Adicciones		X	Comedor Escolar			Institución Educativa
Terapeúticos por Discapacidad			Comedor Amigo			Jardin Infantil

A.22 Red a la que pertenece

Cristo Sacerdote		Inmaculada Concepción		San Pedro
San José		Fontibón	X	Soacha
Zipaquirá		Espíritu Santo		Engativá

A.23 Señalar número y tipo de población a la que atiende:

Tipo de población		N°
Infancia	Menores de 1 año	
	1 a 4 años	
	5 a 14 años	
Juventud	15 a 24 años	25
	25 a 44 años	20
Adultez	45 a 59 años	
Persona mayor	60 a 74 años	
	75 años o más	

Dimensión B: CAPACIDAD ORGANIZACIONAL *Este criterio examina: el potencial de la organización para aplicar exitosamente las habilidades y recursos organizacionales en la consecución de sus metas y satisfacer las expectativas de los stakeholders o involucrados. Se asume como un potencial en constante desarrollo asociado a procesos de gestión de recursos y gerenciamiento efectivo. Incluye 4 variables:* ***liderazgo estratégico; gestión humana; sociopolítca y redes de apoyo.***					
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
B.1 Liderazgo estratégico	1	2	3	4	
B.1.1 La organización cuenta con una misión y visión.		x			Si cuenta pero debe realizarse modificaciones ya que no son claras.
B.1.2 Se reconocen valores de la organización en su gestión.		x			Si se reconocen pero de ben complementarse y evaluar los propuestos.
B.1.3 La organización presenta objetivos estratégicos, metas e indicadores de gestión.		x			Cuenta con objetivos pero deben mejorarse y de esta forma plantear las metas e indicadores.
B.1.4 La organización incentiva al personal a cumplir con los objetivos del programa social con el que intervienen.		x			
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
B.2 Redes de apoyo	1	2	3	4	
B.2.1 La organización ha establecido alianzas con otras organizaciones en proyectos específicos.	x				La fundación no tiene ningún tipo de alianza.

B.2.2 La organización mantiene una interlocución permanente con las organizaciones comunitarias y con las entidades públicas y privadas que existen en su territorio.		x			Tiene contacto solamente con una organización comunitaria, los cuales realizan voluntariado.
B.2.3 Utiliza diversas estrategias para darse a conocer y posicionarse en su entorno.		x			Utilizan publicidad pendones en donde se describe que hace la fundación y en donde se encuentra ubicada, hay que implementar nuevas estrategias.
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
B.3 Política pública, programas y proyectos.	1	2	3	4	
B.3.1 La organización conoce y está actualizada con respecto a las políticas públicas que están relacionadas con su razón de ser (por ejemplo: política, pública de mujer y familia, de infancia, etc.)		x			Conoce las políticas relacionadas, pero hay que ahondar en el conocimiento y apropiamiento de estas,
B.3.2 Mantiene interlocución permanente con las diferentes instancias gubernamentales.	x				No hay ningún tipo de contacto.
B.3.3 La organización tiene claro cuáles son los escenarios públicos y privados que existen en su territorio y en cuáles puede participar.	x				Conoce algunos escenarios pero es necesario, ampliar el conocimiento de estos.

Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
B.4 Gestión y administración de personas.	1	2	3	4	
B.4.1 La organización cuenta con las personas adecuadas en los puestos correspondientes.		x			Si cuenta con las personas adecuadas pero hace falta describir específicamente las funciones que desempeñan.
B.4.2 Tiene la organización descripciones de cargo para determinar qué personal necesita	x				No está documentado.

B.4.3 La organización cuenta con un sistema de selección de candidatos.	x				No tiene ningún sistema de selección.
B.4.4 Los funcionarios de la organización participan de programas o cursos capacitación en la organización o fuera de ella.		x			Se capacitan pero es necesario determinar de acuerdo a las necesidades de la fundación nuevas capacitaciones.
B.4.5 La organización mantiene vínculos laborales formales con las personas que en él se desempeñan.		x			Si tiene vínculos laborales formales, pero es pertinente capacitar para que se realice de manera correcta.
B.4.6 La organización cumple con los requerimientos de la legislación laboral vigente.		x			Cuenta con los requerimientos pero se debe revisar si cumplen de manera efectiva.
B.4.7 La organización evalúa el desempeño de las personas.	x				No se ha implementado ninguna evaluación de desempeño.

Dimensión C: ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Gestiòn financiera y de recursos que comprende la planificación, ejecución y monitoreo de los recursos monetarios y de infraestructura de una organización, procurando asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de sus procesos, la transparencia en el uso de recursos y la sustentabilidad a largo plazo de las finanzas de la organización.

Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
C.1 Estructura organizativa	**1**	**2**	**3**	**4**	
C.1.1 La organización posee una estructura claramente identificable.	x				No cuenta con ninguna estructura
C.1.2 Es posible diferenciar claramente los roles y tareas de cada instancia de la organización.		x			Si es posible diferenciar pero no hay ningún proceso documentado.
C.1.3 La organización cuenta con un organigrama.	x				No cuenta con organigrama
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
C.2 Normas y procedimientos	**1**	**2**	**3**	**4**	
C.2.1 La organización cuenta con un manual donde se definen los objetivos y funciones de cada una de las áreas y cargos en ella.	x				No existe manual de funciones.
C.2.2 La organización cuenta con normas y procedimientos y estas se cumplen.	x				No hay normas ni procedimientos documentados.
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio**
C.3 Gestión de la información	**1**	**2**	**3**	**4**	

					adjuntar al final del documento)
C.3.1 La organización cuenta con un sistema de archivo.	x				No maneja ningún sistema de archivo.
C.3.2 La organización documenta la información sobre sus planes, programas, proyectos y sus realizaciones.	x				No hay ninguna documentación de información acerca de los programas.
C.3.3 Poseen un sistema de registro integrado de usuarios, que es accesible.		x			La base de datos no está completa.
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
C.4 Presupuesto	**1**	**2**	**3**	**4**	
C.4.1 La organización conoce los recursos requeridos para su funcionamiento en un período determinado.		x			Si reconoce cuáles son sus recursos requeridos mensualmente pero lo realiza empíricamente.
C.4.2 Realiza de manera periódica presupuestos, especificando sus ingresos y egresos.	x				No se está realizando presupuestos
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
C.5 Fuentes de financiamiento	**1**	**2**	**3**	**4**	
C.5.1 La organización dispone de información sobre posibles fuentes de financiación local, nacional e internacional.	x				No dispone de información de posibles fuentes de financiación.
C.5.2 Cuenta con diferentes fuentes de financiación.		x			Si pero debe evaluar la posibilidad de nuevas fuentes de financiación.
C.5.3 Lleva una contabilidad que permite identificar el uso de los recursos para cada fuente de financiación.	x				
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
C.6 Estados e informes financieros	**1**	**2**	**3**	**4**	
C.6.1 La organización dispone de un	x				No hay ningún

sistema contable funcional y adecuado a sus necesidades.					sistema contable.
C.6.2 La organización cuenta con personal especializado o tiene apoyo externo para el diligenciamiento de su contabilidad.	x				No hay ninguna persona encargada del diligenciamiento de la contabilidad.
C.6.3 Lleva los libros contables requeridos por la ley y tiene los respectivos soportes: facturas, recibos, cuentas de cobro, etc.	x				No llevan ningún libro contable
C.6.4 La contabilidad está ordenada y actualizada.	x				No aplica ya que no se está realizando contabilidad.
C.6.5 La información financiera está disponible para ser suministrada a personas y entidades interesadas.	X				

Dimensión D: Proceso de Intervención Social *Programa social que desarrollan con la población vulnerable a la que atienden, considerando sus objetivos y modelos de diseño gestión y evaluación a través de los cuales estos se llevan a cabo; la perspectiva de derechos desde la cual trabajan, la generación de incentivos para la participación ciudadana y el fortalecimiento de capital social.*					
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
Dimensión D: Proceso de Intervención Social *Programa social que desarrollan con la población vulnerable a la que atienden, considerando sus objetivos y modelos de diseño gestión y evaluación a través de los cuales estos se llevan a cabo; la perspectiva de derechos desde la cual trabajan, la generación de incentivos para la participación ciudadana y el fortalecimiento de capital social.*					
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
D.1 Antecedentes del programa social	**1**	**2**	**3**	**4**	
D.1.1 La organización cuenta con un programa social específico para la/las poblaciones que atienden.		x			Cuenta con un programa social especifico pero este no se encuentra documentado.
D.1.2 El/los programa sociales presenta objetivos generales y específicos.		x			Los objetivos no están documentados.
D.1.3 El/los programa sociales de la organización apunta a desarrollar capacidades en la población objetivo atendida.		x			El programa desarrolla capacidades pero no se encuentra documentado.
D.1.4 La organización cuenta con un diagnóstico inicial de como llegó cada uno de los usuario a la organización, antes de ser parte del programa social.		x			Si cuenta con este pero debe ampliarse y llevarse una mejor base de datos.
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
D.2 Cobertura y niveles de satisfacción	**1**	**2**	**3**	**4**	
D.2.1 El programa tiene identificado el número de personas que atienden.		x			Si identifica el número de persona pero le hace falta una base de datos
D.2.2 La organización mide periódicamente la satisfacción de las personas atendidas.	x				No hay ninguna medición de la satisfacción.

Parámetros de medición	No hay práctica	Práctica Incipiente	Práctica sistemática	Práctica efectiva	Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)
D.3 Eficiencia del programa	**1**	**2**	**3**	**4**	
D.3.1 El programa social de la organización cuenta con ingresos propios.		x			
D.3.2 Existe más de una fuente de ingresos para el programa.		X			Solo hay una fuente de ingresos.
D.3.2 Los costos y gastos del programa son cubiertos completamente por los ingresos que éste obtiene.		X			En algunas ocasiones si son cubiertos.
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
D.4. Fortalecimento de capacidades democráticas de las personas.	**1**	**2**	**3**	**4**	
D.4.1 El programa contempla algún mecanismo de participación de los usuarios.		x			Los usuarios participan de manera activa.
D.4.2 El programa declara promover la autonomía de los usuarios (informa a los usuarios de sus derechos y deberes u otras acciones relacionadas)		x			El programa busca que sus usuarios sean autónomos, aunque falta darles a conocer mejor sus derechos y deberes.

Dimensión E: PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS (Sede Operativa) **Este criterio evalúa las capacidades de la organización en la ejecución, manipulación y preparación de los alimentos procurando asegurar la adecuada nutrición de la población y potencializando su actividad productiva mediante procesos inocuos y efectivos.**					
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
E.1 Buenas prácticas de manufactura	**1**	**2**	**3**	**4**	
E.1.1 La organización cuenta con las instalaciones **adecuadas** para la producción y almacenamiento de alimentos.		x			Si pero falta capacitación para realizarlo de manera correcta.
E.1.2 La organización cuenta con programas de limpieza y desinfección.				x	Realizan la limpieza diaria.
E.1.3 La organización cuenta con los equipos y utensilios necesarios para la producción y almacenamiento de alimentos.			x		Cuenta con los equipos necesarios.
E.1.4 Los manipuladores de alimentos cuentan con las medidas reglamentarias de higiene y seguridad.				x	Todos cuentan con curso de manipulación de alimentos.
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
E.2 Manejo de materias primas	**1**	**2**	**3**	**4**	
E.2.1 La organización cuenta con un sistema de rotación de inventarios.		x			Si cuenta con un sistema de rotación pero se debe mejorar .
E.2.2 La organización cuenta con un sistema de almacenamiento de materias primas adecuado.		x			Si cuenta con un sistema de almacenamiento.

E.2.3 La organización emplea un sistema de disposición de desechos útiles e inútiles.		x			
Parámetros de medición	**No hay práctica**	**Práctica Incipiente**	**Práctica sistemática**	**Práctica efectiva**	**Evidencia del diagnóstico (si no coincide el espacio adjuntar al final del documento)**
E.3 Documentación	**1**	**2**	**3**	**4**	
E.3.1 La organización maneja recetarios establecidos.	x				
E.3.2 La organización maneja estandarización de recetas.	x				

ANEXO 2

MANUAL DE FUNCIONES

ANEXO 3

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

ANEXO 4

MANUAL DE CALIDAD

FUNDACIÓN SARON

MANUAL DE CALIDAD

BASADO EN LA NTC ISO 9001 2008

BOGOTÁ 2013

GENERALIDADES

CONTROL DE CAMBIOS

Los cambios y modificaciones estarán a cargo del área Directiva quien en este caso el Director de la Fundación Saron, revisara los cambios con la Junta Directiva y de acuerdo a este aprobara o no el cambio apoyándose en el coordinador de calidad .

APLICACIÓN

El diseño de este Manual de Calidad tiene como objetivo describir los procesos y procedimientos que se realizan en la Fundación Saron.

En estos procedimientos intervienen todos los aspectos relacionados con la NTC ISO 9001:2008 que tiene como objetivo fundamental satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, basándose en la calidad y la eficiencia.

REFERENCIAS NORMATIVAS

La referencia normativa es la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008.

DISTRIBUCIÓN

El diseño de este manual será entregado al área Directiva quién se encargará de revisarlo y continuar con los ajustes a que haya lugar para su debida implementación,

Esta área se encargara de difundir y de dar a conocer toda la información. Luego de su implementación, las modificaciones, los responsables y el control de cambios, se realizarán de acuerdo al área Directiva.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Sistema de Gestión de Calidad:** Documento que permite organizar detalladamente la información, procesos y procedimientos de una entidad, con el fin de alcanzar la mejora continúa en la ejecución de las actividades.
- **Proceso:** Conjunto de actividades que se ejecutan en un área específica de la Fundación Saron, los cuales a su vez pueden contener muchos procedimientos

- **Procedimiento:** Explicación detallada de una actividad específica de un proceso de cualquier área en general.

RESEÑA HISTORICA

La Fundación Saron es una entidad sin ánimo de lucro la cual fue fundada el 1 de julio del 2010 por el señor Jorge Guevara que se encarga de brindar servicios en las áreas de psicología, terapia ocupacional, pedagogía, acompañamiento espiritual, familiar; las cuales están encaminadas a desarrollar un tratamiento integral a personas con problemas de conducta y adicción a sustancias psicoactivas desde alcohol y tabaco, logrando transformar su vida en una vida integral. Cuenta con una sede interna ubicada en la localidad de Kennedy en la calle 7 A N 71 B 23 en el barrio Marsella.

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

MISIÓN

Somos una fundación que brinda servicios terapéuticos a nivel biopsicosocial a jóvenes y adultos con problemas de conducta y adicción a sustancias psicoactivas desde alcohol y tabaco. Buscando la reconciliación y resignificación del sujeto en los entornos familiar y social brindando las herramientas para desarrollar capacidades individuales que les permita transformar su estilo de vida.

VISIÓN

Para el año 2018 la fundación Saron busca ser reconocida en la ciudad de Bogotá como una institución con altos parámetros de calidad implementando la norma ISO 9001 logrando así la mejora continua en los servicios prestados; apoyados en un equipo administrativo y terapéutico que le proporcione a los jóvenes y adultos beneficiarios del programa y a sus familias las herramientas necesarias para la prevención de la reincidencia, logrando asi una efectiva inclusión en los entornos familiares y sociales.

Objetivo General

El objetivo general de La Fundación Saron es brindar tratamiento con problemas de conducta y adicción a sustancias psicoactivas desde alcohol y tabaco; logrando una inclusión social efectiva que le permita adquirir las herramientas para generar capacidades para llevar una vida en sobriedad.

Objetivos específicos

- Reconciliar a sujeto consigo mismo y con la sociedad.
- Promover la prevención de reincidencia a los residentes.
- Fomentar capacidades individuales de los residentes que permita transformar su estilo de vida.
- Fortalecer el Área administrativa.

PRINCIPIOS Y VALORES

El Respeto por las Personas

Las actividades diarias de Fundación Saron se inspiran en el respeto por las personas, sus valores y creencias, respeto por los derechos y claridad en el cumplimiento y exigencia de las responsabilidades mutuas.

Los Valores Éticos

El comportamiento de los colaboradores de la Fundación Saron debe enmarcarse dentro de los principios éticos Honestidad, integridad, dignidad y justicia. Estos son valores y principios respetados por todos los miembros de la Fundación tanto en sus relaciones internas como en las externas.

Compromiso Total

Alcanzar los objetivos futuros de la Fundación Saron, será el resultado del compromiso total de los miembros de la Fundación. Por ello, los colaboradores de la Fundación asumirán sus propias responsabilidades, pero las integrarán alrededor de los objetivos comunes; trabajando en equipo para la consecución de las metas.

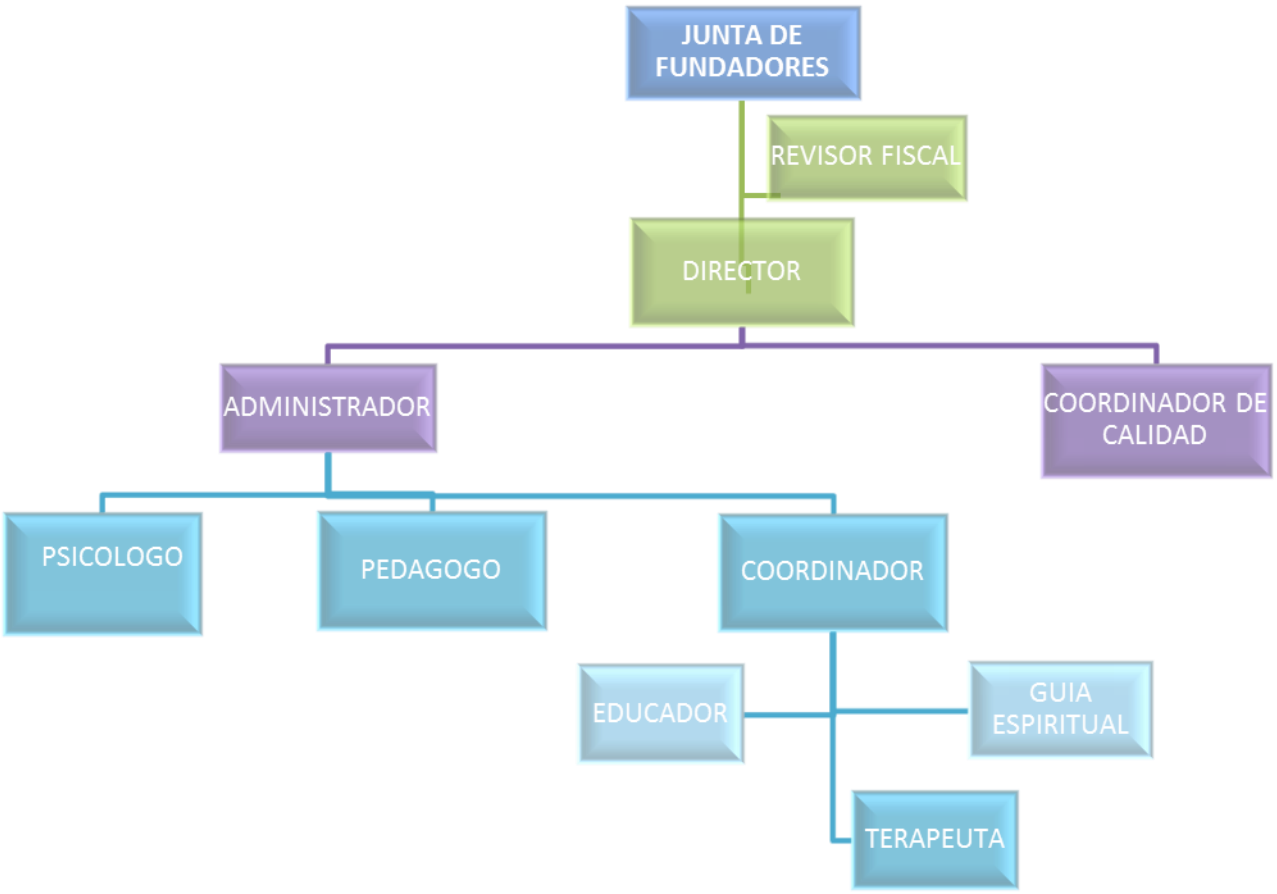
Solidaridad

En la Fundación Saron la ayuda mutua, el trabajo en equipo, el compañerismo, la cooperación y la fraternidad entre los miembros de La Fundación y de ésta hacia la sociedad. Es el reconocimiento de la existencia del otro, del diferente y es una condición básica y esencial para la búsqueda del bienestar colectivo de sus miembros y de la sociedad.

Espiritualidad En la fundación Saron sus colaboradores reconocen la importancia del respeto por las creencias religiosas por la diferencia de credos permitiendo su expresión por las diferentes creencias sin ningún tipo de discriminación.

Confianza En la Fundación Saron busca generar sentimiento de credibilidad construido a partir del respeto el cual se vea reflejado por los miembros de la fundación tanto en las relaciones internas como externas manifestándose en las actividades diarias que se realizan.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Nota. Fuente: Elaboración de la autora

SERVICIOS

- Psicología
- Pedagogía
- Clases de Capoeira
- Guía espiritual

GESTIÓN DE CALIDAD

Para dar inicio al desarrollo de este manual es importante tener en cuenta el cumplimiento de la norma ISO 9001 y los siguientes parámetros lo que hace parte del desafío de la fundación Saron, ser líder y participe de un mejoramiento continuo que le permita ser competitiva en el mercado y dar satisfacción a las necesidades y expectativas de sus clientes. Estos principios del SGC son:

- Organización Enfocada a los clientes
- Desarrollo basado en procesos
- Liderazgo
- Comunicación
- Mejoramiento continúo

Alcance y Exclusiones

El Alcance del Manual se limita a analizar los principales procesos, procedimientos de las áreas de trabajo en términos administrativos y de gestión realizados en la Fundación Saron.

Se excluye el numerales 7.4 compras, 7.5 producción y prestación del servicio y 7.6 control de los equipos de medición y seguimiento los cuales realmente se aplican más a un producto y no a un servicio como es el caso particular.

Además en este manual solo se tratara los procedimientos misionales de la fundación Saron.

RED DE PROCESOS

La Fundación Saron ha definido una red principal de procesos conformada por las siguientes áreas:

Procesos de dirección

Se encarga de dirigir todos los procesos, especialmente los de gestión, de todas

las áreas de la Fundación Saron con el fin de mantener las instalaciones adecuadas, los equipos, el personal, los costos, el presupuesto y los recursos para garantizar la continuidad del servicio.

- **Planeación**

Planificación de actividades para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, residentes en la Fundación Saron.

- **Gestión de Recursos**

Establecer un presupuesto mensual que permita tener a disposición los recursos administrativos, terapéuticos, técnicos, que permita la prestación del servicio y la satisfacción del usuario generando como resultados de excelente calidad.

- **Gestión de Calidad**

Establece que se cumpla con lo correspondiente al sistema de calidad así como destinar un presupuesto para la auditoria interna y externa del mismo así como el seguimiento y la implementación de las mejoras.

Procesos Misionales

Comprende todas las actividades que están orientadas únicamente a la prestación del servicio es decir, son los procesos que se enfocan en la razón de ser de la Fundación Saron y estos son:

- **Ingreso del usuario**

Comprende el proceso de ingreso de los jóvenes y adultos para iniciar el tratamiento de su problema de adicción a alcohol y sustancias psicoactivas en la Fundación Saron.

- **Valoración del usuario**

Es el proceso que realiza una descripción de los jóvenes y adultos que permita identificar las condiciones físicas y psicológicas con las que ingresan.

- **Seguimiento del residente**

Es el proceso que permite realizar un seguimiento del tratamiento de los jóvenes y adultos en la fundación Saron.

- **Egreso del usuario**

Es el proceso que se realiza cuando se culminan el tratamiento de los jóvenes y adultos en la Fundación saron y están listos para la reinserción en los diferentes ámbitos familiar y social.

Proceso de apoyo

Es el conjunto de procesos que no hacen parte funcional de la prestación del Servicio, pero que indirectamente son necesarios para el funcionamiento de la fundación Saron estos son:

- **Asistencia administrativa**

Proceso encargado de la coordinación de los recursos humanos, financieros para el logro de los objetivos la Fundación Saron.

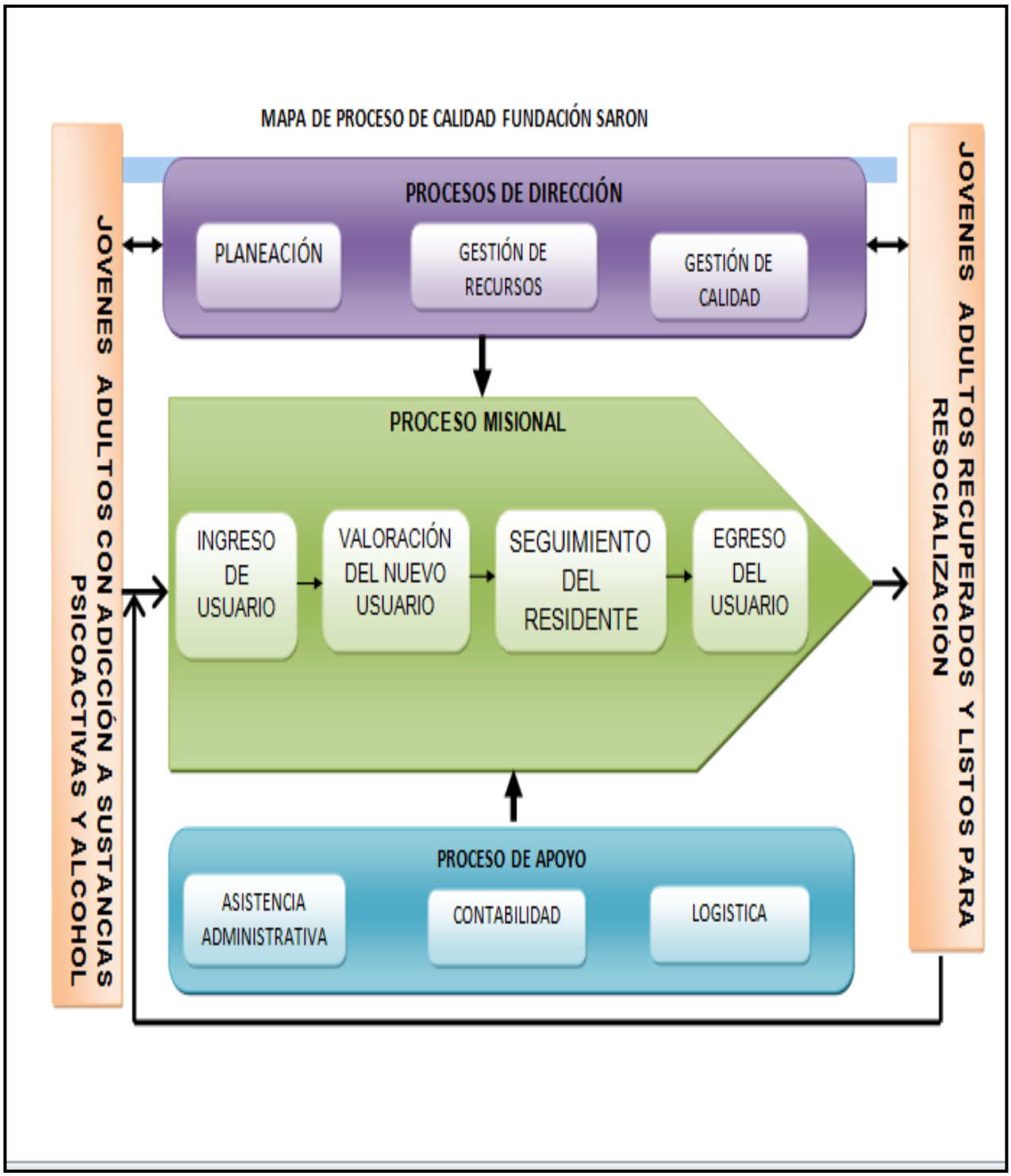
- **Contabilidad**

Proceso que permite llevar el registro y control diario de las operaciones financieras que se realizan en la Fundación Saron y el cual facilita la consolidación y presentación de informes mensuales a la Dirección de la Fundación Saron que permite tomar decisiones trascendentales para proyectar la fundación y que se convierta en auto sostenible

- **Logística**

Proceso que permite llevar el control de los diferentes elementos que se necesitan para prestar el servicio de manera eficiente y eficaz.

MAPA DE PROCESOS



Nota. Fuente: Elaboración de los autor

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

CARGO: ADMINISTRADOR

DESCRIPCION DEL CARGO: Es el encargado de la coordinación de los recursos humanos, financieros para el logro de los objetivos organizacionales.

PERFIL DEL CARGO: Estudios: Profesional en Administración de Empresas, finanzas o afín.
Conocimientos especiales: Manejo de office conocimientos de Excel y sistemas de administración de negocios, contabilidad.
Emprendedor, empuje, analítico, honesto con liderazgo para cumplir objetivos. Excelente relaciones interpersonales y manejo de personal

MISIÓN: Desarrollar estrategias que permita la efectiva realización de los recursos de la fundación con la mínima cantidad de insumos tales como dinero, tiempo, esfuerzo y materiales.

NIVEL DE DEPENDENCIA: Director

ACTIVIDADES:

- Coordina el desempeño individual y grupal de las personas a cargo.
- Administra los recursos económicos y materiales.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

- Propone nuevos procedimientos y métodos de trabajo.
- Brindar información administrativa o financiera solicitada por el director.
- Velar por que el personal que trabaja en la Fundación Saron labore bajo condiciones adecuadas, proporcionando los medios para el desempeño de su trabajo y asegurar las buenas relaciones humanas.

RESPONSABILIDAD:

- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Es responsable de manejar el presupuesto de la fundación.
- Garantizar que la contabilidad de la fundación Saron se lleve al día.

AUTORIDAD: Tiene la autoridad de tomar decisiones de índole económico y administrativo si el director no se encuentra.

También de realizar cualquier llamado de atención al personal bajo su cargo si lo requieren.

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

CARGO: DIRECTOR

DESCRIPCION DEL CARGO: Es el encargado dirigir, liderar y controlar los recursos humanos y financieros de la Fundación Saron.

PERFIL DEL CARGO: Estudios: Profesional en Administración de Empresas, finanzas o afín.
Conocimientos especiales: Manejo de office, conocimientos de Excel.
Analítico, liderazgo, Emprendedor, Responsable.
Experiencia: Mínimo de 2 años.

MISIÓN: Garantizar el funcionamiento adecuado de la Fundación teniendo en cuenta los parámetros legales, cumpliendo y generando nuevas estrategias que permitan proyectar la Fundación Saron como la mejor en la prestación del servicio.
NIVEL DE DEPENDENCIA: Junta de Fundadores

ACTIVIDADES:

- Diseña nuevas estrategias que permitan aumentar el apoyo económico a la Fundación Saron.
- Control y proyección del presupuesto de la Fundación Saron.
- Fomenta el apoyo de entidades privadas y estatales, por medio de donaciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

- Controla el movimiento financiero que se llevan en los bancos.
- Verifica que el servicio se brinde de manera eficaz y eficiente.
- Promueve que se cumpla las normas de la fundación tanto para el recurso humano como para los internos de la fundación.
- Buscar proyectos a nivel estatal en los cuales pueda presentar y recibir algún tipo de recursos para la fundación

RESPONSABILIDAD:

- Conducir la labor administrativa y funcional de la Fundación basado en el marco jurídico y las normas contables.
- Responder y velar por el manejo austero y transparente de los recursos de la organización.
- Velar por el bienestar de los residentes de la fundación, cerciorándose que el servicio se preste de manera adecuada de acuerdo a las necesidades de cada residente.
- Distribuir los recursos económicos y humanos de manera eficiente, en pro del cumplimiento de las metas y objetivos de la Fundación.

AUTORIDAD: Tiene la autoridad de tomar decisiones, directa acerca de los recursos físicos, económicos y humanos de la Fundación Saron.

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

CARGO: PSICOLOGO

DESCRIPCION DEL CARGO: Es la persona encargada de facilitar el apoyo psicológico y tratamiento de acuerdo a las necesidades de los residentes de la Fundación Saron.

PERFIL DEL CARGO: Estudios: Profesional en psicología
Experiencia: Mínimo de 2 años.

MISIÓN: Brindar apoyo terapéutico de acuerdo a la necesidad del residente que permita mejorar los problemas de adicción, comportamiento y la forma de relacionarse con la sociedad.

NIVEL DE DEPENDENCIA: Administrador.

ACTIVIDADES:

- Explorar, diagnosticar, evaluar y valorar los aspectos de la personalidad, psicopatología y aptitudes de los residentes de la fundación Saron
- Proponer medidas de intervención psicológicas o incluso tratamiento Psicológico a los residentes de la fundación.
- Elaboración de informes y documentos acerca del proceso terapéutico de los residentes.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

- Coordinar actividades interdisciplinares de acuerdo a las necesidades que permitan aportar al tratamiento de cada residente de la Fundación Saron.

RESPONSABILIDAD:

- Mantener la confidencialidad de la información acerca de la evaluación y tratamiento de los residentes.
- Proporcionar información de la evolución de los residentes a los familiares.

AUTORIDAD:

- Tiene la autoridad de elegir el mejor tratamiento para los residentes de la Fundación.
- Mantener la confidencialidad de la información de los residentes.
- Brindar información acerca de la evolución del tratamiento a los familiares.

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

CARGO: COORDINADOR

DESCRIPCION DEL CARGO: Es el encargado de la seguridad, coordinación y cumplimiento de las actividades de los residentes de la fundación.

PERFIL DEL CARGO: Estudios: Técnico en Recursos humanos, licenciatura en educación física

Dinámico, líder, responsable, ecuánime, serio, ordenado, manejo de personal.

Experiencia: Mínimo de 2 años.

MISIÓN: Velar por la seguridad y el buen manejo de los residentes al interior de la fundación y coordinar las diferentes actividades físicas, educativas y recreativas de los residentes.

NIVEL DE DEPENDENCIA: Director

ACTIVIDADES:

- Supervisión y seguimiento de las actividades que deben realizar los residentes.
- Control y vigilancia de los residentes en casos especiales.
- Desarrollo de actividades deportivas.
- Realización de la programación de las actividades que deben realizar los residentes.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

- Inventario quincenal del mercado para los residentes
- Desarrollo de registros de ingreso y permanencia de los residentes en la Fundación Saron.
- Tomar decisiones urgentes en caso de que la situación afecte de forma directa al residente.
- Mantener una exelente comunicación con los residentes que le permita contribuir al grupo terapéutico con un tratamiento eficaz y acorde a las necesidades de cada residente.

RESPONSABILIDAD:

- Supervisión directa de los residentes de la Fundación Saron.
- Mantener las normas básicas de convivencia de los residentes
- Cumplimiento por parte de los residentes a las normas de la fundación Saron.
- Contribuir a una excelente comunicación, entre los residentes y la comunidad terapéutica.

AUTORIDAD:

- Tomar decisiones que afecten de manera directa con la convivencia de los residentes en la fundación Saron
- Planificar actividades recreativas de los residentes.

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

CARGO: REVISOR FISCAL

DESCRIPCION DEL CARGO: Es el encargado de Auditar la información contable y jurídica de la fundación Saron.

PERFIL DEL CARGO: Estudios: Profesional en contaduría Pública
Conocimiento de la normativa legal, contable, administrativa y financiera, conocimiento de paquetes informáticos especializados en su área, Capacidad para procesar datos y emitir resultados, manejo de paquetes informáticos básicos actualizados.
Experiencia: Mínimo de 2 años.

MISIÓN: Supervisar que toda la información contable, sea verídico y se rija de acuerdo a los parámetros y normatividad contable de la fundación Saron.

NIVEL DE DEPENDENCIA: Junta de fundadores.

ACTIVIDADES:

- Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta se ajustan a las prescripciones gubernamentales.
- Velar que se lleve oportunamente la contabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

- Controlar la documentación de soporte y respaldos financieros de las transacciones efectuadas, procurando un seguimiento oportuno y eficaz.
- Verificar que la información contable se ajuste al periodo que se presenta.
- Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente

RESPONSABILIDAD:

- Veracidad de la información contable.
- Presentación de manera adecuada de la información contable.
- Regirse de acuerdo a las normas contables.
- Generar mecanismos de control y vigilancia encaminados a detectar hechos y situaciones irregulares.
- Reportar e informar irregularidades.

AUTORIDAD: Tiene la autoridad de verificar que la información contable sea la correcta.

Reportar irregularidades a los organismos competentes.

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

CARGO: GUIA ESPIRITUAL

DESCRIPCION DEL CARGO: Es el encargado de brindar acompañamiento espiritual.

PERFIL DEL CARGO: Carismático, responsable, respetuoso.

MISIÓN: Asesoría espiritual, respetando las creencias religiosas de cada interno de la fundación.

NIVEL DE DEPENDENCIA: Coordinador.

ACTIVIDADES:

- Propone actividades espirituales en pro del bienestar de los residentes.
- Realiza seguimiento espiritual de los residentes.
- Realiza grupos de oración para brindar acercamiento espiritual.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

RESPONSABILIDAD:

- Acompañamiento de los residentes en la parte espiritual.

AUTORIDAD: Autonomía en el programa espiritual de cada residente en la fundación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

CARGO: EDUCADOR

DESCRIPCION DEL CARGO: Por la naturaleza del cargo este se puede adaptar de acuerdo a las necesidades específicas de la fundación y los residentes de esta forma la asignación de funciones puede adoptar formas específicas.

PERFIL DEL CARGO: Estudios: Técnico, específica de acuerdo al cargo seleccionado

Lider, responsable,Capacidad de manejo de grupo, líder, capacidad de trabajo en equipo.

Experiencia: Mínimo 2 años.

MISIÓN: Desarrollar actividades de acuerdo al cargo seleccionado enfocadas a afianzar la confianza, autonomía y desarrollar nuevas habilidades a los residentes de la fundación Saron.

NIVEL DE DEPENDENCIA: Coordinador.

ACTIVIDADES:

- Estas se establecen de acuerdo al cargo seleccionado.
- Realización de la programación de las actividades de los internos de la fundación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

RESPONSABILIDAD:

- Desarrollo y cumplimiento de las actividades propuestas en la programación de actividades a los residentes.

AUTORIDAD: Manejar el programa de las actividades realizadas a los residentes de la fundación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

CARGO: TERAPEUTA

DESCRIPCION DEL CARGO: .Es la persona encargada por medio de su modelo de convivencia y transformación de vida dentro de la comunidad a motivar a los residentes y de esta manera proponer y facilitar el proceso de cambio frente a las conductas adictivas de los mismos.

PERFIL DEL CARGO: Responsable, Respetuoso, líder, proactivo con capacidad de buena comunicación, con facilidad para interactuar con los demás

MISIÓN: Tener una excelente comunicación con los residentes; ser un líder al interior de la fundación y permanecer como respaldo de los profesionales.

NIVEL DE DEPENDENCIA: Coordinador.

ACTIVIDADES:

- Verificar que los residentes realicen las labores asignadas en la fundación.

- Apoyar a los profesionales de la fundación en las actividades que requiera
- Hacer cumplir los roles de cada residente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

- Presentar informe de cualquier anomalía al coordinador.
- Mantener una buena comunicación entre los residentes y la comunidad terapéutica.
- Realización de talleres, seminarios guiados por el terapeuta.
- Ayudar a mantener el orden permitiendo que exista una buena relación entre los residentes.

RESPONSABILIDAD:

- Velar para que se mantenga el orden en la fundación Saron.
- Cumplimiento de la normas de la fundación.
- Mantener una comunicación que permita que los residentes tengan un mayor acercamiento al grupo terapéutico.

AUTORIDAD:

- Tiene la autoridad de realizar llamados de atención a los residentes.
- Ejercer la disciplina si así lo requiere la situación apoyándose y consultando al coordinador.

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

CARGO: PEDAGOGO REEDUCADOR

DESCRIPCION DEL CARGO: Es el encargado de proponer y generar procesos de cambio frente a las conductas adictivas propias de cada residente, crea propuestas dirigidas a la inclusión del mismo que le permita adaptarse al nuevo entorno; generando herramientas que le incentiven a comprometerse con el tratamiento y lograr un verdadero cambio en su estilo de vida.

PERFIL DEL CARGO: Estudios: Licenciatura en pedagogía Reeducativa.

Analítico, líder, buena comunicación, responsable.
Experiencia: Mínimo 2 años.

MISIÓN: Crear; proponer y dirigir propuestas terapéuticas grupales e individuales que le permita mantener un vínculo constante con el residente, logrando así reconocer el punto de pérdida del mismo para ayudarlo a transformar conductas y reconciliarse con la norma y con la sociedad.

Mantener una excelente comunicación con el área de Psicología que permita un trabajo interdisciplinar que coadyuve al diagnóstico y tratamiento efectivo.

DEPENDENCIA: Administrador.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	MANUAL DE FUNCIONES	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

ACTIVIDADES:

- Diseñar programas, que permita conocer cómo manejar su conducta adictiva
- Elaboración de actividades individuales y grupales que incentiven el conocimiento de acuerdo a las necesidades de cada residente.
- Realización de reuniones y terapias de grupo que permitan manejar situaciones propias de cada residente.
- Elaborar talleres de Familia dirigidos al contacto con la problemática del residente y los problemas que desde la adicción se generan al interior de la familia.
- Realizar sesiones individuales y familiares que le permitan identificar las conductas a intervenir que se reconocen como detonantes en el residente.

RESPONSABILIDAD:

- Realizar un informe que se presentara en reunión interdisciplinaria con el objeto de valorar, proponer y crear procesos de acuerdo a las necesidades de cada residente.
- Realizar actividades que le permitan al residente a enfrentarse nuevamente a la sociedad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

- Brindar información necesaria a los familiares de los residentes.
- Mantener la confidencialidad de la información acerca de la evaluación y tratamiento de los residentes.

AUTORIDAD:

- Realizar llamados de atención a los residentes.
- Mantener la Confidencialidad de la información relacionada con los residente

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO I

ARTICULO 1. El presente es el Reglamento Interno de Trabajo prescrito por la **Fundación Saron.** Domiciliada en Calle 7 A No 71B-23 de la ciudad de Bogotá D.C. Este Reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo solo pueden ser favorables al trabajador.

CAPITULO II

CONDICIONES DE ADMISION

ARTICULO 2. Quien aspire a desempeñar un cargo en **LA FUNDACION SARON.** Debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

a) Cédula de Ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.
b) Autorización escrita del Ministerio de la Protección Social o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y a falta de estos, el Defensor de Familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.
c) Certificado del ultimo empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
d) Carné de la EPS a la cual pertenece, si ha estado afiliado.

PARAGRAFO: El empleador podrá establecer en el reglamento además de los documentos mencionados, todos aquello que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante, sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos

expresamente por las normas jurídicas para tal efecto: asi es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, numero de hijos que tenga, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezca” (Articulo 1º. Ley 13 de 1972); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo (Articulo 43, C.N. artículos primero y segundo, convenio No 111 de la OIT, Resolución No 003941 de 1994 del Ministerio de Trabajo), el examen de sida (Decreto reglamentario No 559 de 1991 Art. 22), ni la libreta Militar (Art. 111 Decreto 2150 de 1995).

PERIODO DE PRUEBA

ARTICULO 3. FUNDACIÓN SARON. Una vez admitido el aspirante podrá estipular con el, un periodo inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la fundacion, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (articulo 76, C.S.T).

ARTICULO 4. El periodo de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (artículo 77, numeral primero, C.S.T).

ARTICULO 5. El periodo de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año el periodo de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses. Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajos sucesivos no es válida la estipulación del periodo de prueba, salvo para el primer contrato (artículo séptimo Ley 50 de 1990).

ARTICULO 6. Durante el periodo de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el periodo de prueba y el trabajador continuare al servicio del

empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se consideraran regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho periodo de prueba. Los trabajadores en periodo de prueba gozan de todas las prestaciones (Artículo 80, C.S.T.).

C A P I T U L O I I I

T R A B A J A D O R E S A C C I D E N T A L E S O T R A N S I T O R I O S

ARTICULO 7. Son trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario al descanso remunerado en dominicales y festivos (artículo sexto, C.S.T.)

C A P I T U L O I V
H O R A R I O D E T R A B A J O

ARTICULO 8. Las horas de entrada y salida de los trabajadores, pueden variar de acuerdo a las necesidades de los servicios de la Fundación Saron.

HORA DE ALMUERZO se contempla de 12:00 Am a 1:00 PM.

PARAGRAFO 1: JORNADA LABORAL FLEXIBLE. (Art. 51 Ley 789/02) Modificó el inciso primero del literal C) incluyo el d) artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo.

c) El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que

permitan operar a la fundación o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

d) El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m., a 10 p.m. (Artículo 51 de la Ley 789 del 2002)

C A P I T U L O V

L A S H O R A S E X T R A S Y T R A B A J O N O C T U R N O

ARTICULO 9. Trabajo ordinario y nocturno. Artículo 25 Ley 789/02 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo de Trabajo quedará así:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis hora (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).
2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

ARTICULO 10. Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (artículo 159, C.S.T.).

ARTICULO 11. El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del C. S. T., sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización

expresa del Ministerio de la Protección Social o de una autoridad delegada por éste. (Artículo primero, Decreto 13 de 1.967).

ARTICULO 12. Tasas y liquidación de recargos. El trabajo nocturno, por el sólo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1.990.
El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con algún otro (artículo 24, Ley 50 de 1.990).

PARAGRAFO: FUNDACIÓN SARON. Podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2351 de 1965.

ARTICULO 13. **FUNDACIÓN SARON.** No reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este Reglamento.

C A P I T U L O V I

D I A S D E D E S C A N S O L E G A L M E N T E O B L I G A T O R I O S

ARTICULO 14. Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1 de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1 de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de

agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1 de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.
3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior. (Art. 1 Ley 51 del 22 de diciembre de 1.983).

PARAGRAFO 1. Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (artículo 26, numeral 5º, Ley 50 de 1.990).

PARÁGRAFO 2. TRABAJO DOMINICAL Y FESTIVO. Artículo 26 Ley 789/02 Modificó Artículo 179 del Código Sustantivo de Trabajo.

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.

2. Si el domingo coincide otro día de descanso remunerado solo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.
3. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990. (Artículo 26 Ley 789 del 2002)

Parágrafo 2.1. El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.
Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Las disposiciones contenidas en los artículos 25 y 26 de la Ley 789 del 2002 se aplazarán en su aplicación frente a los contratos celebrados antes de la vigencia de la presente ley hasta el 1 de abril del año 2003.

AVISO SOBRE TRABAJO DOMINICAL. Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de doce (12) horas por lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (artículo 185, C.S.T.).

ARTICULO 15. El descanso en los días domingos y los demás expresados en el artículo 14 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (artículo 25 de la Ley 50 de 1990).

ARTICULO 16. Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención

colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras. (Artículo 178 C.S.T.).

V A C A C I O N E S R E M U N E R A D A S

ARTICULO 17. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (artículo 186, numeral primero, C.S.T.).

ARTICULO 18. La época de las vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con treinta (30) días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (artículo 187, C.S.T.).

ARTICULO 19. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (artículo 188, C.S.T.).

ARTICULO 20. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de la Protección Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (artículo 189, C.S.T.).

ARTICULO 21. En todo caso el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos (2) años.
La acumulación puede ser hasta por cuatro (4) años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, de confianza (artículo 190, C.S.T.).

ARTICULO 22. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ARTICULO 23. Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (Decreto 13 de 1.967, artículo 5.).

PARAGRAFO. En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (artículo tercero, parágrafo, Ley 50 de 1.990).

PARAGRAFO 1: En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

P E R M I S O S

ARTICULO 24. FUNDACIÓN SARON. Concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para

concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la **FUNDACIÓN SARON** y a su área Directiva y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir éste, según lo permita las circunstancias.

En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.

En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de**.** **FUNDACIÓN SARON** (numeral sexto, artículo 57, C.S.T).

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

C A P I T U L O V I I

S A L A R I O M I N I M O , C O N V E N C I O N A L , L U G A R , D I A S , H O R A S D E P A G O S Y P E R I O D O S Q U E L O R E G U L A N .

ARTICULO 25. Formas y libertad de estipulación

El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbítrales.

No obstante lo dispuesto en los artículos 13,14, 16,21, y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extra legales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la **FUNDACIÓN SARON.** Que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía. El monto del factor

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

Prestacional quedará exento del pago de retención en la fuente y de impuestos.

Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).

El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (artículo 18, Ley 50 de 1.990).

ARTICULO 26. Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado por períodos mayores (artículo 133, C.S.T.).

ARTICULO 27. Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios, durante el trabajo o inmediatamente después que éste cese. (Artículo 138, numeral primero, C.S.T.).

PERIODOS DE PAGO:

ARTICULO 28. El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana y para sueldos no mayor de un mes.

El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del

período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (artículo 134, C.S.T.).

CAPITULO VIII

SERVICIO MEDICO, MEDIDAS DE SEGURIDAD, RIESGOS PROFESIONALES, PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO, NORMAS SOBRE LABORES EN ORDEN A LA MAYOR HIGIENE, REGULARIDAD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

ARTICULO 29. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial de conformidad al programa de Salud Ocupacional y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ARTICULO 30. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por E.P.S, A.R.P, a través de la I.P.S, a la cual estén asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ARTICULO 31. Todo trabajador, desde el mismo día en que se sienta enfermo, deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces, el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente, a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse.

Si éste no diere aviso dentro del término indicado, o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ARTICULO 32. Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes o tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena **FUNDACIÓN SARON.** en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ARTICULO 33. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad industrial que prescriben las autoridades del ramo en general y en particular a las que ordene **FUNDACIÓN SARON.** para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas, y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

PARAGRAFO: El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica y que se encuentren dentro del Programa de Salud Ocupacional de la respectiva empresa, que le hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (Artículo 91 Decreto 1295 de 1994).

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

ARTICULO 34- En caso de accidente de trabajo, se ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la E.P.S. y la A.R.P.

ARTICULO 35. En caso de accidente no mortal, aún el más leve o de apariencia insignificante el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante, o a quien haga sus veces para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ARTICULO 36. Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, para lo cual deberán, en cada caso, determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales, de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.
días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ARTICULO 37. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto **FUNDACIÓN SARON.** Como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, la Resolución No. 1016 de 1.989, expedida por el Ministerio de la Protección Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del Sistema

General de Riesgos como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, la Resolución No. 1016 de 1.989, expedida por el Ministerio de la Protección Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del Sistema General de Riesgos Profesionales, de conformidad a los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

C A P I T U L O X

O R D E N J E R Á R Q U I C O

ARTICULO 38. El orden Jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en **FUNDACIÓN SARON**, es el siguiente:

- Junta de fundadores
- Revisor fiscal
- Director
- Coordinador de calidad
- Administrador
- Psicólogo Psicopedagogo
- Coordinador
- Terapeuta
- Educador
- Guía Espiritual

PARAGRAFO: De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarías a los trabajadores de **FUNDACIÓN SARON**

- Junta fundadores
- Director
- Administrador

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

C A P I T U L O X I

O B L I G A C I O N E S E S P E C I A L E S P A R A L A E M P R E S A Y L O S T R A B A J A D O R E S

ARTÍCULO 39 Son obligaciones especiales de **FUNDACIÓN SARON:**

- Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados para la realización de las labores.

- Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garantice razonablemente la seguridad y la salud.

- Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.

- Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

- Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos.

- Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este Reglamento.

- Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita,

- Hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en trabajo

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

- Hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurrido cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

- Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.

- Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador, se entienden comprendidos los de familiares que con él convivieren.

- Abrir y llevar al día los registros de horas extras.

- Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.

- Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto.

- Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

- Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

ARTICULO 40. Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; Observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta **FUNDACIÓN SARON.** o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

   No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a **FUNDACIÓN SARON.**, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

2. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

3. Comunicar oportunamente a **FUNDACIÓN SARON.** las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.

4. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o las cosas de **FUNDACIÓN SARON.**

5. Registrar en las oficinas de **FUNDACIÓN SARON..** su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (artículo 58, C.S.T.).

ARTICULO 41. Se prohíbe a **FUNDACIÓN SARON.**

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de éstos, para cada caso o sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

a).Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152, y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.

b).En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.

2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la **FUNDACIÓN SARON**.

3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por otro motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de éste.

4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de su derecho de asociación.

5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

6. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.

7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7º del artículo 57 del Código Sustantivo de Trabajo signos convencionales que tienden a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de "lista negra", cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en

otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.

9 .Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.

10 Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (artículo 59, C.S.T.).

ARTICULO 42. Sé prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer cualquier elemento de las instalaciones de la **FUNDACIÓN SARON** sin previa autorización.

2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.

3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.

4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de **FUNDACIÓN SARON.**, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.

5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

8. Usar los útiles o herramientas suministradas por **FUNDACIÓN SARON** en objetivos distintos del trabajo contratado (artículo 60, C.S.T.).

C A P I T U L O X I I

E S C A L A D E F A L T A S Y S A N C I O N E S D I S C I P L I N A R Í A S

ARTICULO 43. FUNDACIÓN SARON. no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en contrato de trabajo (artícul114, C.S.T).

ARTICULO 44. Se establecen las siguientes clases de faltas leves y sus sanciones disciplinarías, así:

a) El retardo hasta de QUINCE (15) MINUTOS en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a **FUNDACIÓN SARON.**, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por la tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra y por cuarta vez suspensión en el trabajo hasta por tres días.

b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a **FUNDACIÓN SARON.**, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.

c) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a **FUNDACIÓN SARON.** implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.

La imposición de multas no impide que **FUNDACIÓN SARON.** prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.

ARTICULO 45. Constituyen faltas graves:

1. cualquier comportamiento que atente contra la integridad física, moral o emocional de los niños, siendo este motivo de cancelación del contrato por justa causa.
2. Si el trabajador falsificar certificados personales para enganche o certificados de la entidad será despedido.
3. Por retardos injustificados al trabajo de menos de 20 minutos, la primera vez se le hará una llamada de atención verbal, la segunda vez la llamada de atención será escrita, la tercera se suspenderá al trabajador por un día, la cuarta el trabajador permanecerá suspendido por 3 días y la quinta vez que cometa esta falta será despedido.

4. Por robar o sacar de las dependencias de la entidad sin autorización correspondiente objetos de ésta o de sus trabajadores, el trabajador será despedido.
5. Hacer mal uso, destruir o dañar intencionalmente objetos de la entidad o de sus trabajadores será causal de despido.
6. Tomar bebidas alcohólicas dentro de las dependencias de la entidad o en tiempo de trabajo le causará al trabajador la primera vez, un llamado de atención escrito, la segunda una suspensión por un día, la tercera, la suspensión será por 7 días y si incide una cuarta vez, será despedido.

7. Por presentarse al trabajo bajo la influencia del alcohol, de drogas enervantes o narcóticos, la primera vez el trabajador recibirá una llamada de atención escrita, la segunda vez, será suspendido un día, la tercera la suspensión durará 7 días y la cuarta vez será despedido.
8. Por faltar contra la moral, el trabajador será despedido.

9. Negarse sin justa causa a cumplir las órdenes de un superior siempre que éstas no lesionen su dignidad le causará al trabajador, la primera vez, una suspensión de tres días y si reincide, será despedido.

PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACION DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACION DE LAS SANCIONES DISCIPLINARÍAS.

ARTICULO 46. Antes de aplicarse una sanción disciplinaría, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si éste es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca.

En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de **FUNDACIÓN SARON.** de imponer o no, la sanción definitiva (artículo 115, C.S.T.).

ARTICULO 47. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaría impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (artículo 115, C.S.T.).

CAPITULO XIII

RECLAMOS: PERSONAS ANTE QUIENES DEBE PRESENTARSE Y SU TRAMITACION

ARTÍCULO 48 Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en **FUNDACIÓN SARON.** el cargo de: ADMINISTRADOR

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

ARTICULO 49. Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse.

PARAGRAFO: En la **FUNDACIÓN SARON.** No existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias.

CAPITULO XIV
LEY 1010 DE 2006

ACOSO LABORAL DEFINICIÓN, MODALIDADES, MECANISMO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS

ARTICULO 50. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

ARTICULO 51: MODALIDADES .- Se consideran Modalidades de Acoso Laboral tal como se encuentran definidas en la Ley 1010, las siguientes: el Maltrato Laboral, la Persecución Laboral, la Discriminación laboral, el Entorpecimiento Laboral, la Inequidad Laboral y la Desprotección Laboral.

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

Artículo 52:- - CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL. Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias; las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social; los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.

Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo; Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.

La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo; las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público; La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa**.**

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

La exigencia de laborar e n horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;

El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;

La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;

La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2º.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

Cuan do las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

ARTÍCULO 53. CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL. No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

- Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Pública conforme al principio constitucional de obediencia debida;

- Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;

- La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;

- La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;

- La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con de la empresa**.** o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;

- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.

- La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.

- La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 á 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículo 59 y 60 del mismo Código.

- Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

- La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN

ARTÍCULO 54.- Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la empresa**.** constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva convivente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

ARTÍCULO 55.- En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.

2. Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de

promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.

3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:

   a. Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral convivente;

   b. Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos y

   c. Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

4. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

ARTÍCULO 56.- Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento**:**

1. La empresa tendrá un Comité, integrado en forma bipartita, por un representante de los trabajadores y un representante del empleador o su delegado. Este comité se denominará “Comité de Convivencia Laboral”.

   El Comité de Convivencia Laboral realizará las siguientes actividades:

a. Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.

b. Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.

c. Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

d. Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral convivente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.

e. Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa**.**.

f. Atender las conminaciones preventivas que formularen los Inspectores de Trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2 del artículo 9º de la Ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes, las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

Este comité se reunirá por lo menos una vez cada dos meses, designará de su seno un coordinador ante quien podrán presentarse las solicitudes de evaluación de situaciones eventualmente configurantes de acoso laboral con destino al análisis que debe hacer el comité, así como las sugerencias

que a través del comité realizaren los miembros de la comunidad empresarial para el mejoramiento de la vida laboral.

4. Recibidas las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el comité en la sesión respectiva las examinará, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas;
   construirá con tales personas la recuperación de tejido convivente, si fuere necesario; formulará las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.

5. Si como resultado de la actuación del comité, éste considerare prudente adoptar medidas disciplinarias, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios o trabajadores competentes de la empresa, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.

6. En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006".

PARÁGRAFO PRIMERO: Antes de su presentación al Ministerio el proyecto del capítulo elaborado para adaptar el reglamento de trabajo, deberá ser materia de divulgación entre los trabajadores de la empresa en la forma que ésta lo estime pertinente y le permita abrir el espacio para recibir las opiniones de los trabajadores al respecto.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Conviene recordar que, según lo dispuesto por la parte final del parágrafo primero del artículo 9º de la Ley 1010 de 2006, las opiniones de los trabajadores en relación con la adaptación del reglamento de trabajo, deben ser escuchadas por los empleadores sin que tales opiniones sean obligatorias y sin que eliminen el poder de subordinación laboral.

PARÁGRAFO TERCERO: De la oportunidad concedida para escuchar las opiniones de los trabajadores, deberá dejarse una constancia suscrita por el representante legal de la empresa, en desarrollo del principio de la buena fe, la cual deberá anexarse al capitulo de adaptación que se presente al Ministerio.

C A P I T U L O X V

P U B L I C A C I O N E S

ARTICULO 57.- Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la Resolución aprobatoria del presente Reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el Reglamento debe fijarse la Resolución aprobatoria (artículo 120, C.S.T.).

C A P I T U L O X V I

V I G E N C I A

ARTICULO 58.- El presente Reglamento entrará a regir ocho (8) días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este Reglamento (artículo 121, C, S, T.).

FUNDACIÓN SARON
Cll 7 A N 71B 23 Bogotá D.C
Teléfono: 4738789
Celular 3017550449/Email fundasaron@gmail.com

C A P I T U L O X V I I

D I S P O S I C I O N E S F I N A L E S

ARTICULO 59.- Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha, haya tenido la **FUNDACIÓN SARON.**.

C A P I T U L O X V I I I

C L A U S U L A S I N E F I C A C E S

ARTICULO 60.- No producirá ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (artículo 109, C.S.T.).

DIRECCIÓN Calle 7 A No 71B-23
BOGOTA D.C
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

_____
JORGE GUEVARA
Representante Legal

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	**CODIGO:**
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	**VERSIÓN:**

NOMBRE DEL PROCESO: Ingreso del usuario	**OBJETIVO:** Implementar los procesos para el ingreso de los jóvenes y adultos para iniciar el tratamiento de su problema de adicción a alcohol y sustancias psicoactivas en la fundación Saron
RESPONSABLE: Coordinador –Administrador	

FUENTE	**ENTRADA**	**ACTIVIDADES**		**SALIDAS**	**CLIENTE**
Familiar o usuario	Información familiar o usuario	**P**	Ubicación y logística del nuevo usuario.	Información sobre datos del usuario	Asistente administrativo
Dirección	Planeación estratégica	**H**	Explicar los servicios, modalidades y riegos del tratamiento.	Objetivos y estrategias	Gestión de calidad
		H	Diligenciar formato de ingreso		
Calidad	Procesos documentados	**H**	Diligenciar y hacer firmar pagare		logística
		V	Corroborar información proporcionada	Mejoramiento continuo	
		A	Presentación del usuario y entrega de documentos de ingreso al psicólogo.	Proceso valoración	

DOCUMENTOS	**PARTICIPANTES**	**REGISTRO**
Manual de funciones	Coordinador	Formato de Ingreso
	Administrador	Contrato de servicio
	usuario	Pagare
	familiar	

RECURSOS	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO**	**SEGUIMIENTO**
Humanos	4 Sistema de gestión de calidad	Auditorías internas
Equipo de computo	7.2 Procesos relacionados con el cliente	Revisión por la Dirección
Instalaciones	8 Medición análisis y mejora	
Insumos papelería		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	**CODIGO:**
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	**VERSIÓN:**

NOMBRE DEL PROCESO: Valoración del usuario **RESPONSABLE:** Psicólogo-Psicopedagogo-Terapeuta- Coordinador			**OBJETIVO:** Implementar los procesos para la valoración de los jóvenes y adultos que permita identificar las condiciones físicas y psicológicas con las que ingresan.		
FUENTE	**ENTRADA**	**ACTIVIDADES**		**SALIDAS**	**CLIENTE**
Usuario	Información	**P**	Actividades de acuerdo a análisis de valoración.	Información sobre tipo de tratamiento.	Asistente administrativo
Dirección	Planeación estratégica	**P**	Programar muestras toxicológicas	Cronograma de actividades.	Gestión de calidad
		H	Valoración física y psicológica		
calidad	Formatos de procesos	**H**	Reunión con equipo terapéutico para analizar el estado del usuario	Mejoramiento continuo	logística
		H	Se asignan roles y responsabilidades		
		V	Se verifica tipo de sustancia que consumía		Coordinador
		A	Presentación de las instalaciones asignación de normas.		
DOCUMENTOS		**PARTICIPANTES**		**REGISTRO**	
		Coordinador		Formato de descripción física	
		Psicólogo, Psicopedagogo		Historia clínica	
		Usuario			
		Terapeuta			
RECURSOS	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO**	**SEGUIMIENTO**			
Humano	4 Sistema de gestión de calidad	Auditorías internas			
Equipo de computo	7.2 Procesos relacionados con el cliente	Revisión por la Dirección			
Instalaciones	8 Medición análisis y mejora				
Insumos papelería					

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	**CODIGO:**
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	**VERSIÓN:**

NOMBRE DEL PROCESO: seguimiento del residente	**OBJETIVO:** Implementar los procesos para el seguimiento del tratamiento de los jóvenes y adultos en la fundación Saron.
RESPONSABLE: Coordinador –psicólogo-pedagogo-terapeuta guía espiritual	

FUENTE	**ENTRADA**		**ACTIVIDADES**	**SALIDAS**	**CLIENTE**
Residente	Información	**P**	frecuencia de la psicoterapia		Pedagogo
Dirección	Planeación estratégica	**P**	Programación de talleres grupales, familiares.	Objetivos y estrategias	Gestión de calidad
		H	Realización de psicoterapia		
Calidad	Formato de procesos	**H**	Realización de terapias grupales y familiares	Mejora continua	Terapeuta
		H	Acompañamiento espiritual y charlas		
					Pedagogo
Terapeuta	Análisis del residente	**H**	Seguimiento de actividades diarias		
		V	Cumplimiento de actividades diarias y responsabilidades	Proceso de egreso	
		A	Evaluar trabajo de grado		

DOCUMENTOS	**PARTICIPANTES**	**REGISTRO**
Reglamento interno de trabajo	Coordinador	Formato escalera de logros,
Normas de la fundación	Guía espiritual	Historia clinica
	Psicólogo	Registro de eventos relevantes
	Pedagogo, terapeuta	Formato reporte de sesión

RECURSOS	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO**	**SEGUIMIENTO**
Humano	4 Sistema de gestión de calidad	Auditorías internas
Equipo de computo	7.2 Procesos relacionados con el cliente	Revisión por la Dirección
Instalaciones	8 Medición análisis y mejora	
Insumos papelería		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	**CODIGO:**
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	**VERSIÓN:**

NOMBRE DEL PROCESO: Egreso del Usuario	**OBJETIVO:** Implementar los procesos para el egreso de los jóvenes y adultos en la fundación Saron que culminan el tratamiento y están listos para la reinserción en los diferentes ámbitos familiar y social.
RESPONSABLE: Coordinador –Administrador-psicólogo pedagogo..	

FUENTE	**ENTRADA**		**ACTIVIDADES**	**SALIDAS**	**CLIENTE**
Dirección	Planes estratégicos	**P**	Programa valoración final o de egreso del residente.	Objetivos y estrategias	Asistente administrativo
		H	Evaluar cumplimiento de objetivos establecidos	Mejora del proceso	Gestión de calidad
Calidad	Formato de procesos	**H**	Descripción física de egreso del residente		
Psicólogo, Pedagogo Terapeuta	Evaluación de seguimiento	**H**	Diligenciar formato de egreso	Actas de salida del Usuario que certifica la finalización del tratamiento.	
		V	Validar datos del egresado		
		A	Se da la salida formal del residente, se entregan pertenencias se da acta de salida.		

DOCUMENTOS	**PARTICIPANTES**	**REGISTRO**
	Coordinador	Escalera de logros
	Administrador	Ficha de egreso
	Pedagogo	Descripción de egreso
	Psicólogo	

RECURSOS	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO**	**SEGUIMIENTO**
Humano	4 Sistema de gestión de calidad	Auditorías internas
Equipo de computo	7.2 Procesos relacionados con el cliente	Revisión por la Dirección
Instalaciones	8 Medición análisis y mejora	
Insumos papelería		

FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

PROCEDIMIENTO DE INGRESO DEL USUARIO

OBJETIVO

Este proceso tiene como objetivo establecer un registro y control de los nuevos usuarios en la fundación Saron cumpliendo el sistema de gestión de calidad.

ALCANCE

El proceso de ingreso se realiza para todos aquellos usuarios que ingresan a la fundación Saron sin tener en cuenta si es primera vez o no.

RESPONSABLES

Coordinador

Administrador

DOCUMENTOS ASOCIADOS

Contrato de servicios

Formato de ingreso

TERMINOS Y DEFINICIONES

CONTRATO DE SERVICIOS: Es un acuerdo de voluntades donde las partes se comprometen a prestar servicios recíprocos contemplados en el cuerpo del contrato.

GENERALIDADES

- Este procedimiento se lleva a cabo tanto para los usuarios nuevos como para los usuarios que han terminado con el tratamiento pero recaen y vuelven nuevamente a la Fundación Saron.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

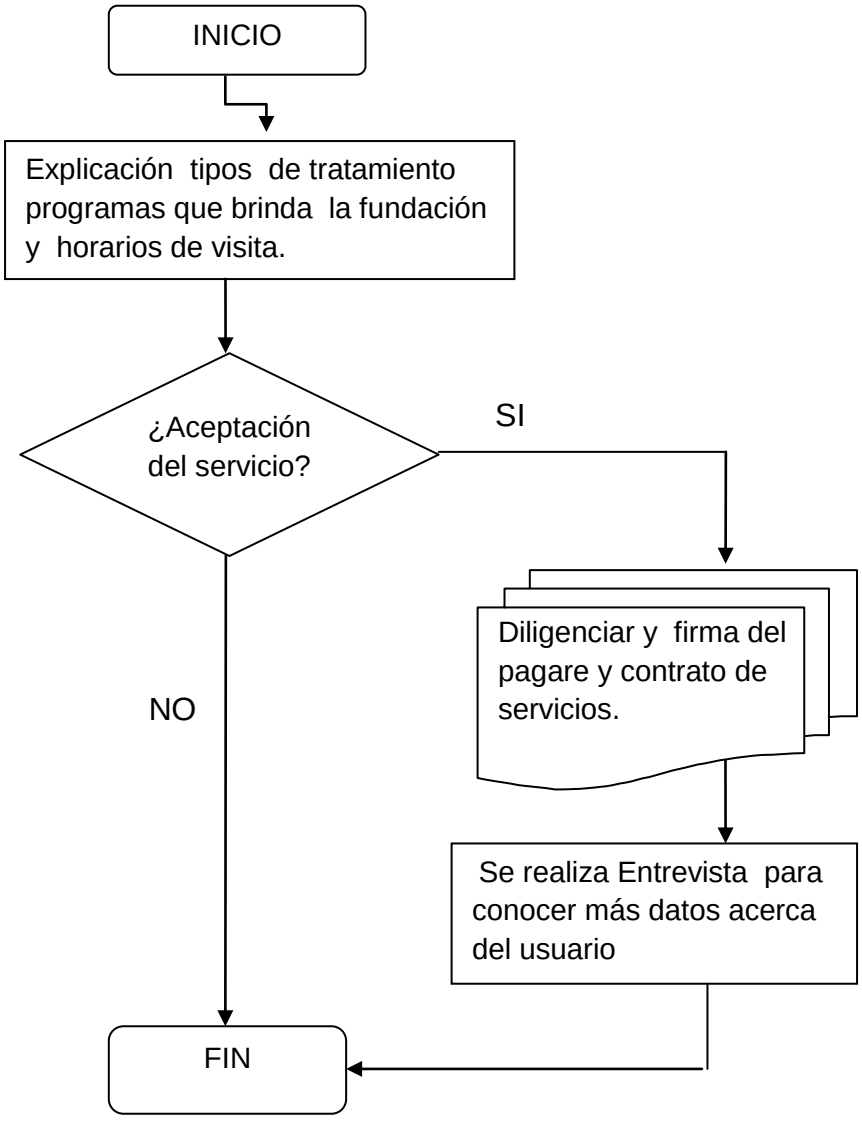
FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DEL USUARIO

SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Ingreso de la persona a la fundación		
2	Explicación acerca del tipo de tratamiento que se tiene de los programas horarios de visita.	Coordinador	
3	Aceptación de las condiciones de la prestación del servicio.	Coordinador	
4	Firma del pagare.	Coordinador	Contrato de servicios
5	Entrevista para conocer la información personal del usuario.		Formato de Ingreso

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

SECUENCIA	FLUJOGRAMA
	
1.	
2.	
3.	
4.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

VALORACIÓN DEL USUARIO

OBJETIVO

Este proceso tiene como objetivo identificar las condiciones físicas y psicológicas con las que ingresan los usuarios a la fundación

ALCANCE

Aplica para todos los usuarios de la fundación Saron que cumplen con el proceso de Ingreso.

RESPONSABLES

Psicólogo

Pedagogo - Coordinador

DOCUMENTOS ASOCIADOS

Descripción física

Historia clínica

TERMINOS Y DEFINICIONES

Examen de toxicológica: Prueba de laboratorio que por medio de una muestra de orina determina el tipo y cantidad de sustancias psicoactivas que una persona ha consumido.

Generalidades

- Se debe tener en cuenta que en este procedimiento es vital la etapa de observación de esta depende si el usuario continua en la fundación o necesita otro tipo de ayuda externa y debe culminar su proceso en la Fundación Saron

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

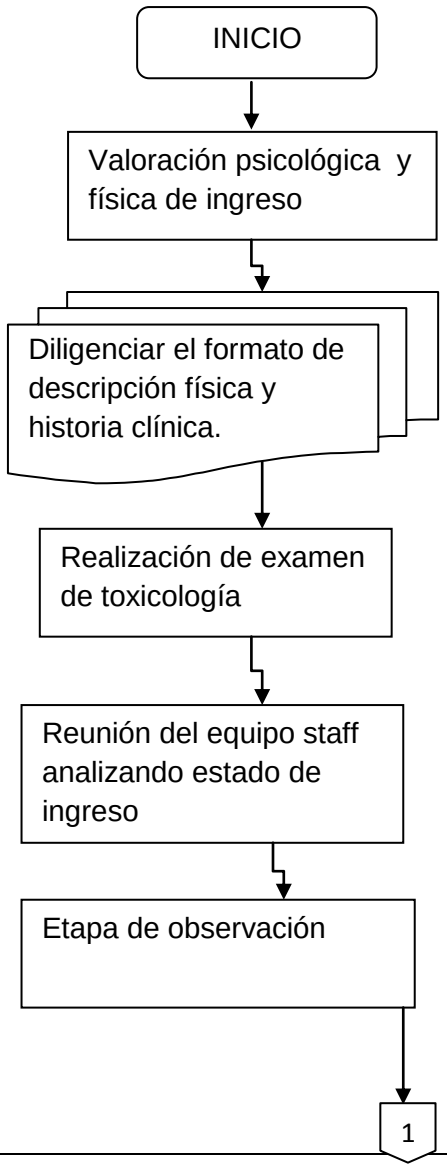
FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE VALORACION DEL USUARIO

SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1.	Valoración psicológica y física de ingreso.	Coordinación Psicólogo Pedagogo	Descripción física Historia clínica
2.	Realización de examen de toxicología Determina tipo de sustancia consume.	Psicólogo	
3.	Reunión con el equipo staff para analizar el estado de ingreso del residente.	Psicólogo Pedagogo	Historia clínica
4.	Etapa de observación	Psicólogo Pedagogo	
5.	Cronograma de actividades de acuerdo al análisis de la valoración realizada.	Psicólogo Pedagogo terapeuta	Historia clínica
6.	Presentación de las instalaciones y explicación de normas, asignación de roles y responsabilidades.	Coordinador terapeuta	

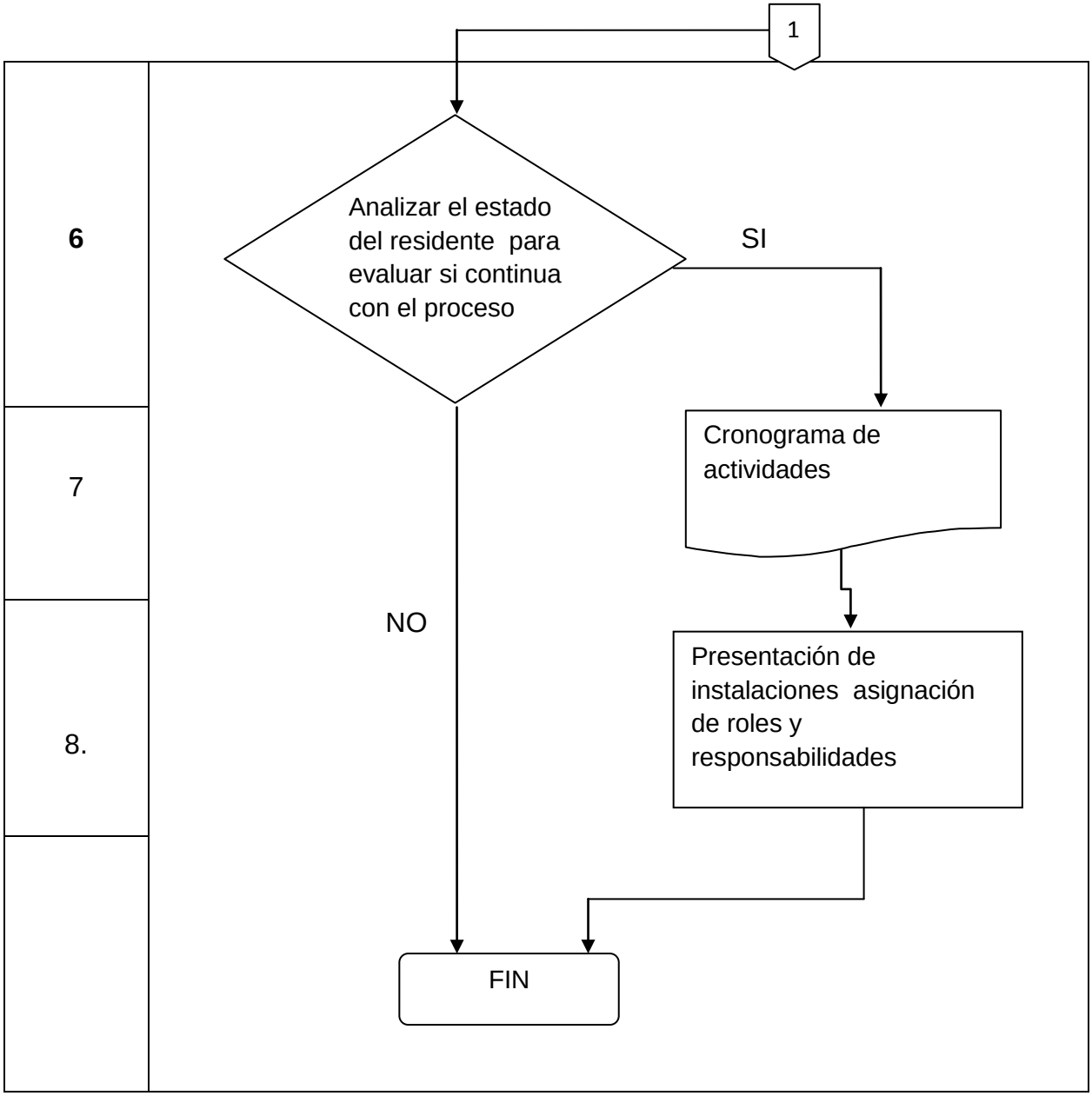
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

SECUENCIA	FLUJOGRAMA
	
1	
2.	
3	
4	
5	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

SEGUIMIENTO DEL RESIDENTE

OBJETIVO

Este proceso tiene como objetivo el seguimiento del tratamiento de los jóvenes y adultos de la fundación Saron cumpliendo el sistema de gestión de calidad

ALCANCE

Aplica para todos los usuarios de la fundación Saron que lleven un proceso de tratamiento a adiciones como sustancias psicoactivas y alcohol.

RESPONSABLES

Psicólogo pedagogo

Coordinador Terapeuta Guía espiritual

DOCUMENTOS ASOCIADOS

Escalera de logros, Historia clínica

Registro de eventos relevantes

Reporte sesión.

TERMINOS Y DEFINICIONES

Residente: Aquella persona que inicia tratamiento y vive en la Fundación Saron.

Psicoterapia: Tratamiento de colaboración basado en la relación entre el usuario y el psicólogo.

GENERALIDADES

- Se debe tener en cuenta que si no se cumple con los objetivos planteados al inicio del tratamiento no se puede finalizar esta etapa y debe continuar con el tratamiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

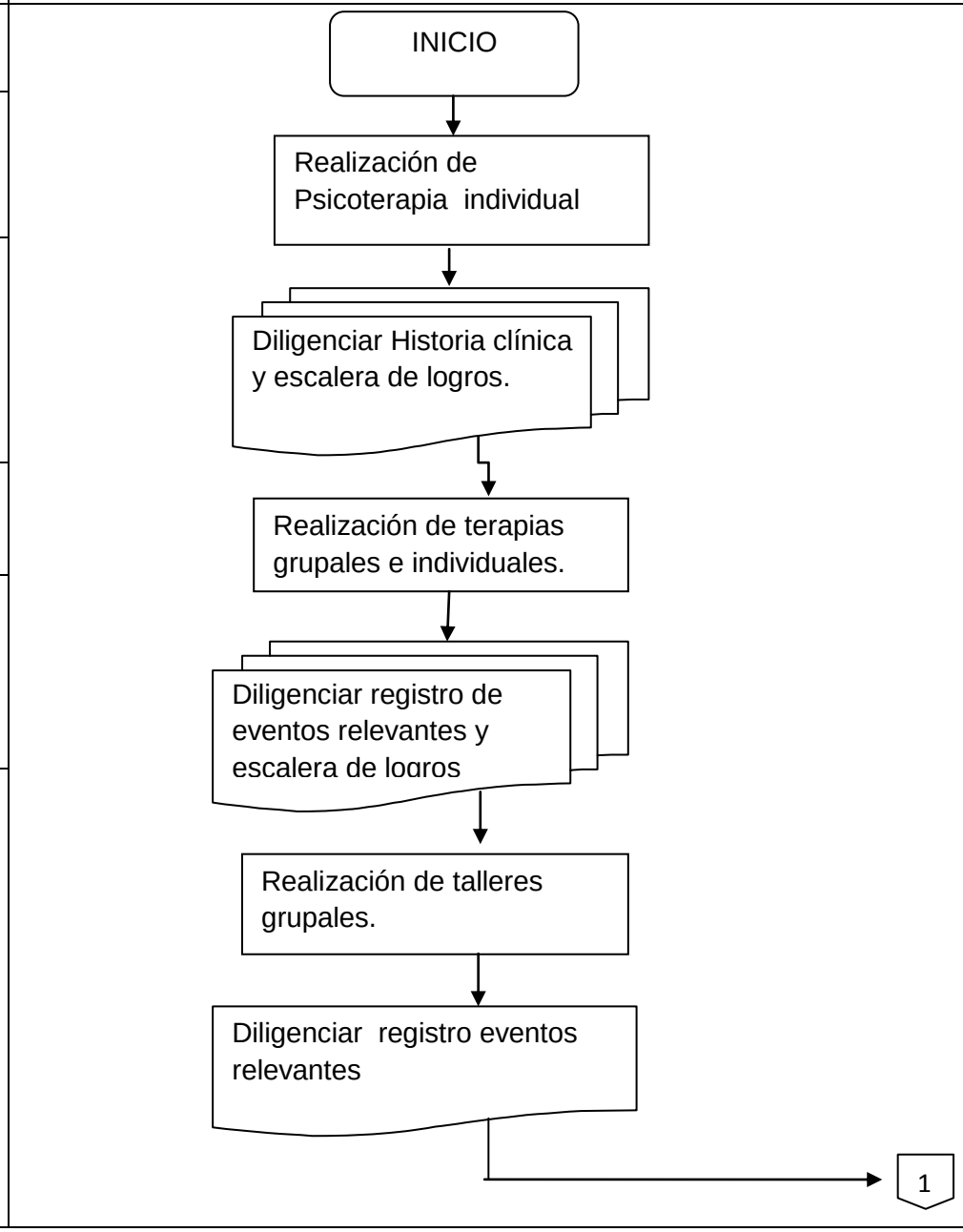
FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DEL RESIDENTE

SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Realización de Psicoterapia individual.	Psicólogo	Historia clínica Escalera de logros
2	Realización de terapias grupales e individuales.	Psicólogo Pedagogo	Registro de eventos relevantes. Escalera de logros
3	Realización de talleres grupales.	Pedagogo terapeuta	Registro de eventos relevantes
4	Seguimiento de actividades diarias terapéuticas.	Psicólogo Pedagogo terapeuta	Registro de eventos relevantes.
5	Seguimiento de actividades diarias roles y responsabilidades	Coordinador terapeuta	
6	Acompañamiento espiritual desarrollo de charlas talleres	Guía Espiritual	
7	Realización de talleres a familiares	Psicólogo Pedagogo	Reporte sesión
8	Evaluación del trabajo de grado	Psicólogo Pedagogo	Escalera de logros Historia clínica

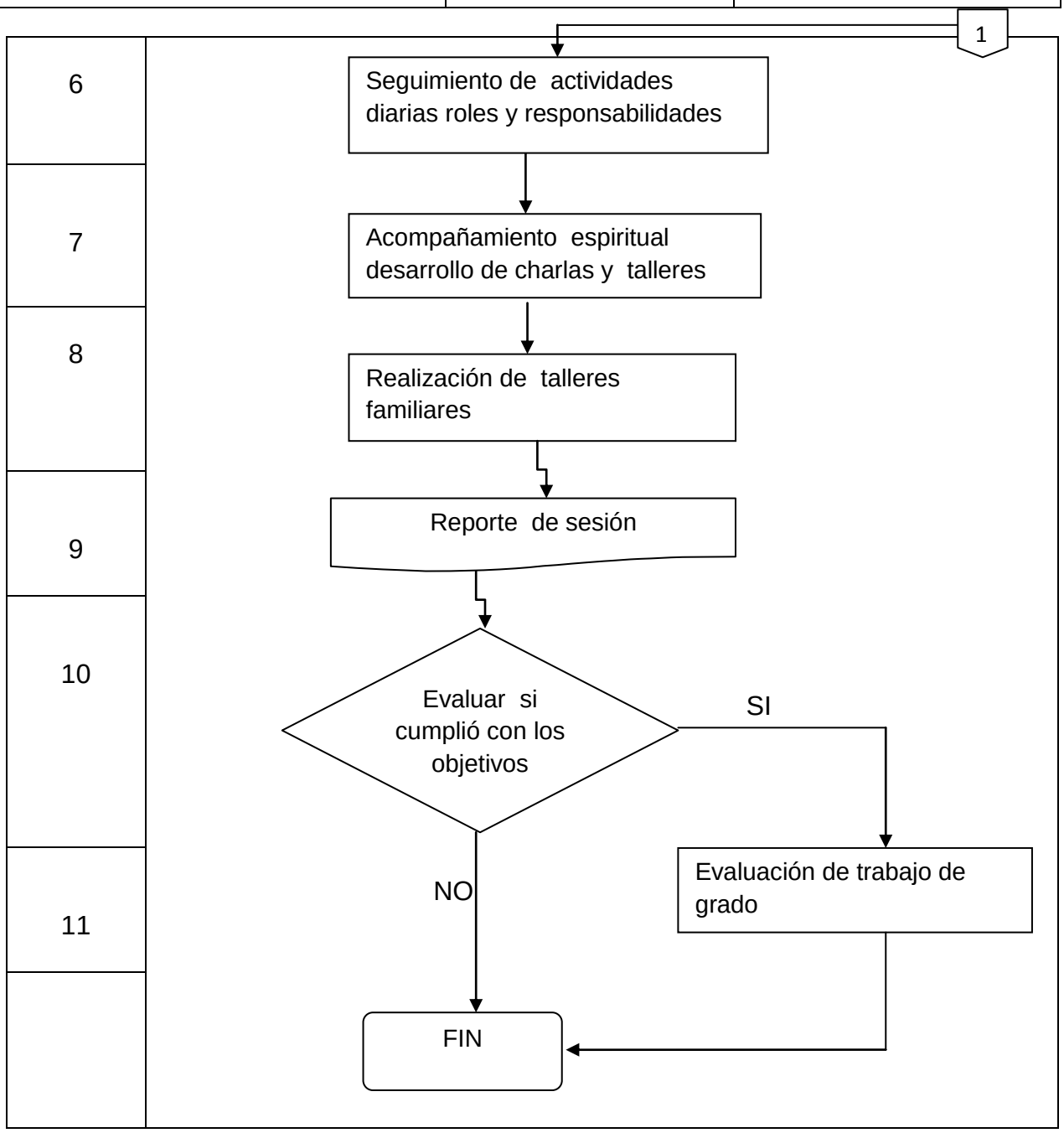
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

SECUENCIA	FLUJOGRAMA
	
1	
2	
3	
4	
5	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

EGRESO DEL RESIDENTE

OBJETIVO

Este proceso tiene como objetivo documentar a los residentes que culminan el tratamiento en la fundación Saron y de esta manera cumplir con los requerimientos del sistema de gestión de calidad.

ALCANCE

Aplica para todos los residentes que culminan su tratamiento a sustancias psicoactivas y alcohol y se encuentran listos para la reinserción en los ámbitos familiar y social

RESPONSABLES

Psicólogo Pedagogo

Coordinador Administrador

ASOCIADOS

Escalera de logros

Ficha de egreso

TERMINOS Y DEFINICIONES

Staff: Grupo especializado de profesionales del área terapéutica.

GENERALIDADES

- Si en la valoración final se observa alguna modificación del comportamiento del residente no se puede dar el respectivo egreso.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

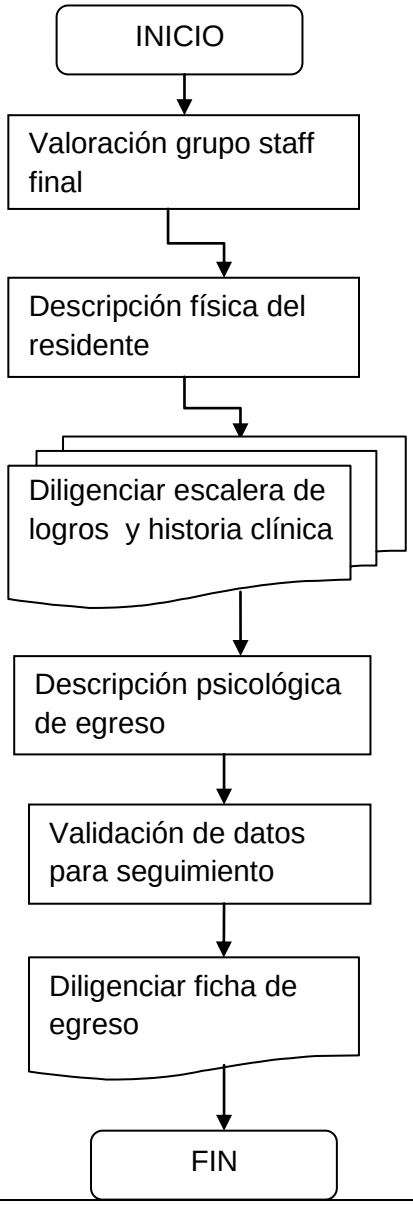
FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE EGRESO

SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Valoración final del equipo staff.	Psicólogo Pedagogo	Escalera de logros
2	Descripción física del residente	Psicólogo Pedagogo Terapeuta, coordinador	
3	Descripción psicológica de egreso.	Pedagogo Psicólogo, coordinador Administrador	Ficha de egreso
4	Validación de datos para el respectivo seguimiento.	Pedagogo terapeuta Psicólogo, coordinador Administrador	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FUNDACIÓN SARON	PROCEDIMIENTOS	
Subsistema emisor	**Fecha emisión**	**Fecha último cambio**

SECUENCIA	FLUJOGRAMA
	
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: