

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 1 DE 43</p>



MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)

Fecha de Vigencia: JUNIO 5 DE 2017

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p align="center">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p align="center">MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 2 DE 43</p>

CONTROL DE DOCUMENTOS			
<p>Elaborado por: Martha LiLiana García Leiva</p>	<p>Cargo: Profesional</p>	<p>Fecha: 17 de Abril de 2017</p>	<p>Firma: <i>Martha LiLiana García Leiva</i></p>
<p>Revisado Técnicamente en OPS: Yajaira Karina González Peláez</p>	<p>Cargo: Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas</p>	<p>Fecha: 25/05/2017</p>	<p>Firma: <i>Yajaira K. González</i></p>
<p>Aprobado Mediante Acta No : 05 Acto Administrativo: 0811 Fecha: 05/06/2017</p>			

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Solicitante
1.0	Resolución 1658 de 06/08/ 2008	Documento Nuevo	Carmen Emira Guzmán Guzmán / Jorge Alberto Espinosa
2.0	Resolución 2501 de 04/09/2009	Modificaciones en: Cambio de Logo de la entidad, código de la Guía para cambio de responsables, cambio de Nombre de la Guía. Numeral (5.1) Reseña Histórica: Inclusión de nuevas funciones asignadas al Fondo “Caja Agraria, Incora y Álcalis”. Numeral (5.2) Decreto de Estructura: Inclusión de los decretos 3968 y 3969 del 14 de Octubre de 2008, de la resolución 1033 del 28 de Abril de 2009 y actualización de la estructura. Numeral (5.3) Planta de Personal: Inclusión del decreto 3968 de 14 de octubre de 2008 y resolución 2970 del 31 de diciembre de 2008. Numeral (6.1) Principios y Valores: Cambio del nombre al Código de Valores. Numeral (8) Estructura General de la Documentación del SIG: Cambio del nombre del numeral y modificación de la pirámide documental. Numeral (9.2) Alcance del Sistema de Gestión de Calidad: Redefinición del Alcance. Numeral (9.4) Descripción de los Procesos: Redefinición de algunos responsables de los procesos y actualización de los objetivos de los procesos. Numeral (9.5)	Carmen Emira Guzmán Guzmán / Ángel Alexander Zipaquirá Vargas

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 3 DE 43</p>

		Planificación de la Prestación del Servicio: Actualización de la tabla del listado de usuarios del FPS. Numeral (9.8.1) Política de Calidad: Modificación de la Política de Calidad. Numeral (9.8.2) Objetivos de Calidad: Aclaración de los Objetivos de Calidad como Estratégicos. Anexos: Eliminación de los anexos Indicadores por Procesos y Normograma por Procesos.	
3.0	Resolución 2714 de 12/11/ 2010	Modificaciones en: Cargo de algunos responsables de los procesos; Actualización de Normas; Requerimientos del SIG (MECI-CALIDAD).	Carmen Emira Guzmán Guzmán / Jorge Alberto Espinosa
4.0	Resolución 0437 de 15/02/2011	Modificaciones en: Documentación de la secuencia e interacción de los procesos; dar alcance a los requisitos establecidos en la norma ISO9001 2008; Normatividad relacionada con la actualización a la versión 2009 de la NTCGP 1000 y la relación de las Fiducias con el FPS como consecuencia de la asignación de las funciones de entidades liquidadas.	Carmen Emira Guzmán Guzmán / Jorge Alberto Espinosa
5.0	Resolución 1080 de 18/04/2011	Modificaciones en: Alance del sistema integral de gestión (MECI-CALIDAD) e inclusión de los procesos reglamentarios por la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001 2008 y cambios en los responsables de los procesos.	Carmen Emira Guzmán Guzmán / Aida Isabel Salazar Tinoco
6.0	Resolución 0728 de 21/03/2014	Se realizan modificaciones a la misión, visión, objetivos de calidad, política de calidad, cambios en el mapa de procesos y se realizan actualizaciones y modificación a todo el documento.	Mauricio Villaneda Jiménez / Aida Isabel Salazar Tinoco
7.0	Resolución 1255 de 23/05/2014	Se elimina la exclusión del numeral 7.5.2 ya que se cumplen con los requisitos de este dentro del Sistema Integral de Gestión de Calidad	Mauricio Villaneda Jiménez / Aida Isabel Salazar Tinoco
8.0	Resolución 0099 de 22/01/2015	Se modifica el Organigrama Institucional	Mauricio Villaneda Jiménez / Carlos Habib Olivella
9.0	Resolución 0337 de 05/03/2015	Se modifica el Manual de Calidad incorporando el Grupo Interno de Trabajo de Presupuesto y Gestión de Cobro, normatividad vigente, Descripción de Los Procesos.	Mauricio Villaneda Jiménez / Martha LiLiana García Leiva
10.0	Resolución 0433 de 20/03/2015	Exclusión del patrimonio Alcalis del Manual de Calidad por cuanto el Sistema Integral de Gestión MECI-CALIDAD no aplica a ellos	Mauricio Villaneda Jiménez / Martha LiLiana García Leiva
11.0	Resolución 0811 de 05/06/2017	Se actualiza el Manual de Calidad modificando el objetivo institucional relacionado con el de Prestaciones	Rita Omaira Martínez Avellaneda

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 4 DE 43</p>

		<p>Económicas, se incorporó en la reseña histórica el decreto 0553 del 27 de marzo de 2015, al igual que se amplió lo descrito en el apartado de Decreto de Estructura enunciado la secuencia de la misma, se suprime de las exclusiones los numerales 7.6 Control de los quipos Seguimiento y de Medición y 7.3 Diseño y Desarrollo, se modifican algunas definiciones, al igual que se modifican los anexos.</p>	
--	--	--	--

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 5 DE 43</p>

TABLA DE CONTENIDO

MANUAL DE CALIDAD DEL SIG (MECI-CALIDAD)

PRESENTACIÓN.....	7
1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO	8
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO	10
3. BASE LEGAL	11
4. DEFINICIONES.....	12
5. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	14
5.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	14
5.2 DECRETO DE ESTRUCTURA.....	16
5.3 PLANTA DE PERSONAL	19
5.4 MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS.....	20
5.4.1 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.....	20
5.4.2 Competencias.....	20
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA	22
6.1 MISIÓN	22
6.2 VISIÓN.....	22
6.3 PRINCIPIOS Y VALORES.....	22
6.4 POLÍTICA DE CALIDAD	22
6.5 OBJETIVOS DE CALIDAD U OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	23
6.6 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)	24
6.8 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	24
7. GESTIÓN POR PROCESOS	25

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 6 DE 43</p>

7.1 SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS	27
7.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.....	29
8. ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIG	33
9. ENFOQUE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	35
10. RIESGOS.....	37
11. GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD).....	39
11.1 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD) ..	39
11.2 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)	39
11.3 REPRESENTANTE DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD).....	39
11.4 REVISIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)	40

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 7 DE 43</p>

PRESENTACIÓN

La Alta Dirección del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, en cumplimiento de lo establecido en la ley 872 de 2003 y con el ánimo de mejorar continuamente la gestión encaminada a la atención a los usuarios, tiene implementado un Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD) que permite poner en práctica los principios de gestión pública, consagrados en la norma NTC-GP 1000: 2009, a través de sus procesos estratégico, misionales, de apoyo, y de evaluación.

El Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD) del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia busca mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, fortalecer el control y la evaluación interna, y orientar a la Entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los objetivos sectoriales, establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social en el Plan Nacional de Desarrollo.

De acuerdo con lo anterior, el presente documento describe el Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD) del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia a través del cual se indican las disposiciones adoptadas para el cumplimiento de las normas, políticas, objetivos, así como los requisitos de calidad exigidos en la norma NTC-GP 1000:2009.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p style="text-align: center;">MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 8 DE 43</p>

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El Manual de Calidad tiene como propósito describir el SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, el cual está sustentado en una red de procesos interrelacionados, que detallan las actividades que deben desarrollarse para el cumplimiento de la misión, visión, política, objetivos, requisitos legales y contractuales. El documento define el alcance, información general de la Entidad, la planificación del Sistema y la gestión por procesos a través de los cuales se expresa el compromiso institucional para aplicar los principios de calidad de las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001: 2008 y MECI 2014.

El Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD) descrito en el presente Manual, está adecuado a los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009, la norma técnica internacional ISO 9001: 2008 y MECI 2014; así mismo se fomenta una cultura de calidad basada en valores y hábitos complementados con el uso de herramientas y prácticas que permitan a servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas en el FPS FCN, afrontar los retos que se presentan para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y que permitan la mejora continua.

El Manual de Calidad se constituye en una guía de consulta permanente por parte de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas en el FPS FCN, para poder conocer las responsabilidades frente al Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD), obtener la calidad en cada uno de sus procesos y dar cumplimiento a los requisitos del cliente, los cuales están contempladas en las fichas técnicas de los procesos misionales, anexos a este manual: Oportunidad, Idoneidad, Efectividad, Veracidad, en Términos de Ley, Transparencia, Eficacia, Accesibilidad, Continuidad, Atención Personalizada y Humanizada y Satisfacción del Usuario.

El Manual de Calidad se actualiza de acuerdo con los cambios normativos, modificación en políticas y/o lineamientos, observaciones por auditores internos y/o ente certificador, entre otras; se distribuye y controla de acuerdo con lo establecido en el procedimiento ESDESOPSPT07 “Elaboración y Control de Documentos Internos.

El compromiso de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas en el FPS FCN frente al Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD), es el siguiente:

- Poner en práctica durante el desarrollo del diario accionar, los Valores Institucionales, con el fin de que el producto del trabajo lleve implícito el sello de la Transparencia, la Participación y la Probidad, conforme al CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO (ESDESDIGCB01).
- Participar con empeño en todas las actividades que permitan mejora continua del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD), en El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 9 DE 43</p>

- Cumplir las normas y orientaciones que para efectos del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD), disponga el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.
- El representante de la Alta Dirección para el Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD) en coordinación con el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad, debe revisar periódicamente el desempeño del Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD) a través del seguimiento al desempeño de los procesos, administración de riesgo, y cumplimiento de políticas y objetivos, con el fin de evaluar las oportunidades de mejora y poder establecer la necesidad de efectuar cambios en el Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD) .

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 10 DE 43</p>

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Este documento aplica para todos los procesos de la Entidad que componen el Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD) del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y cumple con los requisitos de la norma NTCGP1000:2009, bajo los parámetros de la norma internacional ISO 9001:2008 y MECI 2014.

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 11 DE 43</p>

3. BASE LEGAL

Ley 872 de 2003: “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.

Decreto 4110 de 2004: “Por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.

Decreto 387 de 2004: “Por el cual se reglamenta el Acuerdo 122 de 2004 que adopta en Bogotá, D.C., el Sistema de Gestión de Calidad creado por medio de la Ley 872 de 2003”.

Decreto 4485 de 2009: “Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, versión 2009”.

Decreto 943 de 2014: “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Norma ISO 9001:2008 Norma que especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación.

Norma NTCGP 1000:2009: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 12 DE 43</p>

4. DEFINICIONES

- **ALTA DIRECCIÓN.** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte.
- **EFFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.
- **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos.
- **GESTIÓN:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
- **MANUAL DE CALIDAD:** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.
- **MISIÓN:** Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la Alta Dirección
- **OBJETIVO DE CALIDAD:** Algo ambicionado, o pretendido relacionado con la calidad.
- **POLÍTICA DE CALIDAD DE UNA ENTIDAD:** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **PARTE INTERESADA:** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.
- **PROCEDIMIENTO:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p align="center">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p align="center">MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 13 DE 43</p>

- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **VISIÓN:** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la Alta Dirección.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 14 DE 43</p>

5. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

5.1 RESEÑA HISTÓRICA

Con la liquidación de los Ferrocarriles Nacionales de Colombia, mediante el Decreto 1586 de 1989, la Nación asumió las consecuencias laborales de un siglo de operación Ferroviaria Nacional, el pago de las pensiones de jubilación, las demás prestaciones sociales, las indemnizaciones, sentencias condenatorias laborales, ejecutoriadas y por ejecutoriar; para atender ese fin mediante el Decreto 1591 del 18 de julio de 1989, se ordenó la creación del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia; como Entidad Pública con patrimonio autónomo e independiente, otorgándole como objeto lo señalado en el literal b) del artículo 2 de organizar y administrar las prestaciones asistenciales a que tengan derechos los empleados y los pensionados de los Extintos Ferrocarriles Nacionales de Colombia en liquidación y en el Artículo 3 literal l) entre otras le asignó la función de administrar los bienes del Fondo. Para dicho efecto podrá entre otras funciones adquirir, enajenar, arrendar y gravar tanto los muebles como los inmuebles.

Mediante Decreto 0489 del 13 de marzo de 1996, El Ministerio de la Protección Social ahora Ministerio de Salud y de la Protección Social, autoriza al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, para que continúe prestando servicios de salud, pero como ENTIDAD ADAPTADA al Sistema General de Seguridad Social en Salud y mediante Decreto 1128 del 29 de junio de 1999 fue adscrito al Ministerio de Trabajo, hoy Ministerio de Salud y la Protección Social.

En el año de 1998 se liquida El Fondo de la Empresa Puertos de Colombia, siendo asignada por el Gobierno Nacional al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia la obligación de atender los servicios asistenciales de los Pensionados de Puertos de Colombia y sus beneficiarios.

Desde su creación, el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia ha cumplido su propósito satisfactoriamente frente a los destinatarios de sus servicios, a través de la idoneidad de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas en la Entidad, fundada con el compromiso, conocimiento y un indeclinable propósito de servir, generando confianza en los diferentes gobiernos que como consecuencia le han asignado a la Entidad nuevas obligaciones como lo son: la prestación de servicios de salud a los pensionados y sus beneficiarios de la empresa liquidada Ferrocarriles Nacionales de Colombia y Puertos de Colombia, administración y pago de la pensión de la Fundación San Juan de Dios e Instituto Materno Infantil, mediante Convenio Interadministrativo y con cargo al presupuesto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y con la finalización del proceso de liquidación del Instituto de Seguros Sociales se le da la competencia para adelantar el Cobro coactivo y la Administración de las Cuotas Partes del ISS empleador; así mismo, El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, mediante Convenios Interadministrativos, con el Ministerio de Salud y Protección Social, viene reconociendo

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p align="center">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p align="center">MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</p> <p align="center">(MECI-CALIDAD)</p>		 <p align="center">MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 15 DE 43</p>

las pensiones, las cuotas partes y el pago de las mesadas pensionales de la Promotora de Vacaciones y Recreación Social – PROSOCIAL.

Al 31 de diciembre de 2007, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 4986, mediante el cual le asignó al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, la facultad de reconocer las pensiones que estaban a cargo del INCORA, para la cual se subrogó en la administración del contrato de Fiducia que el INCORA en Liquidación celebró con la Fiduciaria la Previsora S.A., para administrar los recursos destinados a financiar los gastos de administración inherentes al reconocimiento, administración de la nómina, administración de archivos y demás actividades inherentes a esa labor; hasta tanto las fueran asumidas por la UGPP, hecho que se dio de acuerdo al Decreto 2796 del 29 de Noviembre de 2013, por el cual se establecen las reglas para la asunción de la función pensional del Instituto Colombiano de la Reforma Agraria – Incora por parte de la Unidad de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP).

Mediante El Decreto 2721 del 23 de Julio de 2008, se estableció que hasta que se implemente la Unidad administrativa de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP, que tendrá a su cargo el reconocimiento de las pensiones y la administración de la nómina de pensionados de la Caja Agraria en Liquidación, el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia reconocería las pensiones, así como las cuotas partes pensionales que correspondan y adelantará las labores de revisión y revocatoria de pensiones, funciones que asumió hasta tanto fueran asumidas por la UGPP hecho que se dio de acuerdo al decreto 2842 del 06 de diciembre de 2013, por medio del cual se establecen las reglas para la asunción de la función pensional de la Caja de Crédito Agrario Industrial y Minero por parte de la Unidad de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP).

De acuerdo al Decreto 2601 del 13 de Julio de 2009, se estableció la asignación al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, la facultad de reconocer las pensiones que estaban a cargo de Álcalis de Colombia en liquidación así como las cuotas partes pensionales que correspondan y adelantar las labores de revisión y revocatoria de pensiones.

Mediante decreto 0553 del 27 de marzo de 2015 expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social decreta Artículo 1: de la competencia para adelantar los procesos de cobro coactivos. A la finalización del proceso de Liquidación del Instituto de seguros Sociales la competencia para adelantar los procesos de cobro coactivo iniciados por la entidad será asumida por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. Y Artículo 2: de la administración de las cuotas partes pensionales del ISS empleador. La administración de las cuotas partes pensionales por cobrar y por pagar del ISS empleador reconocidas con anterioridad al 28 de septiembre de 2012, estará a cargo del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. Para financiar el pago de las cuotas partes pensionales por pagar, la Fiduciaria Liquidadora del ISS en Liquidación transferirá a dicha Entidad los recursos que hubiere recaudado por concepto de cuotas partes pensionales por cobrar.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 16 DE 43</p>

5.2 DECRETO DE ESTRUCTURA

Conforme al Decreto 1788 de 1990 “Por la cual se aprueba la estructura orgánica del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y se determinan las funciones de sus dependencias”, la Ley 489 de 1998, “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” y los Decretos 3968 y 3969 del 14 de Octubre de 2008, por medio de los cuales se aprueba la modificación de la estructura y la planta de personal del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. Ver Anexo No 1: MATRIZ DE RESPONSABLES DE PROCESOS

1. CONSEJO DIRECTIVO.
2. DIRECCIÓN GENERAL.
 - 2.1. Oficina Asesora Jurídica.
 - 2.2. Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
3. SECRETARIA GENERAL.
4. SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES.
5. SUBDIRECCIÓN FINANCIERA.
6. ÓRGANOS DE ASESORÍA Y COORDINACIÓN.

Que mediante Resolución No. 1033 del 28 de abril de 2009 se crean Grupos Internos de Trabajo de la Entidad”; adoptando la siguiente estructura:

Grupo Interno de Trabajo Gestión Bienes, Compras y Servicios Administrativos
 Grupo Interno de Trabajo Gestión Talento Humano
 Grupo Interno de Trabajo Atención al Usuario y Gestión Documental
 Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad
 Grupo Interno de Trabajo de Tesorería
 Grupo Interno de Trabajo Gestión Prestaciones Económicas
 Grupo Interno de Trabajo Gestión Prestación de Servicios de Salud

Que mediante Resolución No 3481 del 04 de diciembre de 2009 Se Crea el Grupo Interno de trabajo de Cobro por Jurisdicción Coactiva.

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p align="center">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p align="center">MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 17 DE 43</p>

Que mediante Resolución 1633 del 28 de Junio de 2011 Se Crea el Grupo Interno de trabajo de Defensa Judicial.

Que mediante Resolución No 1741 del 27 de mayo de 2013 Se modifica el nombre del Grupo Interno de Trabajo Atención al Usuario y Gestión Documental a Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

Que mediante Resolución 2133 de 27 de agosto de 2014 "por medio de la cual se crea El Grupo Interno De Trabajo Presupuesto y Gestión de Cobro Persuasivo de la Entidad"

Que mediante Resolución 0488 de 18 de marzo de 2016 "por medio de la cual se modifica el nombre y funciones del Grupo Interno de Trabajo Presupuesto y Gestión de Cobro Persuasivo de la Entidad y queda Grupo Interno de Trabajo Gestión de Cobro Persuasivo.

En consideración de lo anterior, el siguiente es el organigrama del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia:

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 18 DE 43</p>



 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 19 DE 43</p>

5.3 PLANTA DE PERSONAL

La ley 909 de 2004, establece las normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Mediante Decreto 770 de 2005, por el cual se establece el sistema de funciones y de requisitos generales para los empleos públicos correspondientes a los niveles jerárquicos pertenecientes a los organismos y entidades del Orden Nacional, a que se refiere la Ley 909 de 2004. Reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 4567 de 2011.

Artículo 3°. Decreto 770 de 2005: Niveles jerárquicos de los empleos. Según la naturaleza general de sus funciones, las competencias y los requisitos exigidos para su desempeño, los empleos de las entidades u organismos a los cuales se refiere el presente decreto se clasifican en los siguientes niveles jerárquicos: Nivel Directivo, Nivel Asesor, Nivel Profesional, Nivel Técnico y Nivel Asistencial.

Artículo 4°. Decreto 770 de 2005

Naturaleza general de las funciones. A los empleos agrupados en los niveles jerárquicos de que trata el artículo anterior, les corresponden las siguientes funciones generales:

4.1 Nivel Directivo. Comprende los empleos a los cuales corresponden funciones de dirección general, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos.

4.2 Nivel Asesor. Agrupa los empleos cuyas funciones consisten en asistir, aconsejar y asesorar directamente a los empleados públicos de la alta dirección de la rama ejecutiva del orden nacional.

4.3 Nivel Profesional. Agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional, diferente a la técnica profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que según su complejidad y competencias exigidas, les pueda corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales.

4.4 Nivel Técnico. Comprende los empleos cuyas funciones exigen el desarrollo de procesos y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo, así como las relacionadas con la aplicación de la ciencia y la tecnología.

4.5 Nivel Asistencial. Comprende los empleos cuyas funciones implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores, o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución.

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 20 DE 43</p>

Mediante Decreto 785 de 2005, “se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales”, que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004.

La estructura de la Planta de Personal del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, se encuentra establecida en el Decreto 963 de 1998, “Por el cual se aprueba el Acuerdo N° 002 de marzo 5 de 1998, por medio del cual se establece la Planta de Personal del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia”. Mediante decreto 3968 del 14 de octubre de 2008 por medio el cual se aprueba la modificación de la estructura del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y con la Resolución 2970 de Diciembre 31 de 2008, por la cual se modifica la distribución de cargos entre la Unidad de Salud y la de Pensiones de la Planta de Personal del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

5.4 MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS

5.4.1 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales

“El manual específico de funciones y de competencias es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las instituciones públicas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos”¹

5.4.2 Competencias

“Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público”.

Competencias funcionales: se refieren a la capacidad real para desempeñar las funciones individuales de un empleo. Tiene relación con el desempeño o resultados concretos y predefinidos que el empleado público debe demostrar.

¹ Guía para Establecer o modificar el Manual de Funciones y de competencias laborales, [en línea]. Bogotá D.C.: Departamento Administrativo de la función Pública, 2015., disponible en internet- pág. -11)

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 21 DE 43</p>

Competencias comportamentales: conjunto de características de la conducta que se exigen como estándares básicos para el desempeño del empleo, atiende a la motivación, aptitudes, actitudes, habilidades y rasgos de personalidad.²

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia aprueba su Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales, bajo la Resolución 2417 del 14 de noviembre de 2008, modificado mediante las resoluciones Nos. 112 del 26 de enero de 2009, 1662 del 12 de junio de 2009, 865 del 28 de abril de 2010, 2141 de Septiembre 22 de 2010, 400 del 11 de febrero de 2011, 1970 del 29 de julio de 2011, y 2721 de 15 de agosto de 2012, Resolución 1409 del 19 de junio de 2014, Resolución 0379 del 13 de Marzo de 2015, Resolución No. 0653 de 13 de abril de 2016.

² Guía para Establecer o modificar el Manual de Funciones y de competencias laborales, [en línea]. Bogotá D.C.: Departamento Administrativo de la función Pública, 2015., disponible en internet- pág. -30

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 22 DE 43</p>

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

El compromiso de la Alta Dirección, se evidencia con el cumplimiento de la Política de Calidad, en la que se expresa el compromiso con el cual la Entidad va a satisfacer las necesidades de sus usuarios. Debe ser aprobada formalmente y socializada a todos los miembros del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

6.1 MISIÓN

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia como establecimiento público del orden Nacional, adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social, reconoce prestaciones económicas legales y convencionales a los extrabajadores, pensionados y beneficiarios de las liquidadas empresas Ferrocarriles Nacionales de Colombia y ALCALIS. Así mismo, administramos los servicios de salud a los pensionados y beneficiarios de la empresa liquidada Ferrocarriles Nacionales y Puertos de Colombia.

Contamos con la infraestructura tecnológica y el talento humano calificado y comprometido para brindar una excelente prestación de nuestros servicios con calidad y transparencia.

6.2 VISIÓN

Dado que contamos con la infraestructura adecuada, recurso humano calificado, experiencia y bajos costos en la prestación de los servicios de reconocimiento y pago de las prestaciones económicas y la administración de servicios de salud con transparencia en la gestión; nuestro reto es consolidarnos como la entidad líder que asuma los compromisos que por mandato legal y/o reglamentario le sean asignados, contribuyendo con las políticas de gestión pública, para el cumplimiento de los fines esenciales del estado en el sector de la seguridad social.

6.3 PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios en los que se basa el funcionamiento del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia al igual que los valores institucionales se pueden encontrar en los documentos Código de Buen Gobierno (ESDESDIGCB01) y Código de Valores y Conducta Ética (ESDESDIGCE01).

6.4 POLÍTICA DE CALIDAD

La política constituye el puente entre el compromiso de la Alta Dirección y los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas en la Entidad. En ella se contempla el compromiso con el cual la organización va a satisfacer las necesidades de sus usuarios. Debe ser aprobada formalmente y darse a conocer a todos los miembros de la Entidad, los usuarios y partes interesadas.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 23 DE 43</p>

POLÍTICA DE CALIDAD

En concordancia con nuestra misión orientada en los Códigos de Valores y Conducta Ética Buen Gobierno, con participación del personal competente; buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes y usuarios, mediante el reconocimiento en términos de ley de las prestaciones económicas, legales y convencionales, brindando servicios integrales de salud y proporcionando una mejor calidad de vida.

Lo que nos compromete con el mantenimiento y la mejora continua del Sistema Integral de Gestión, bajo parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad.

6.5 OBJETIVOS DE CALIDAD U OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Todo objetivo debe contar con tres características para poder decir que el objetivo está bien planteado:

- **Claro**, el objetivo debe ser claramente definido, para que muestre exactamente qué se quiere medir.
- **Medible**, el objetivo debe contener información **numérica y en términos de tiempo** para que pueda ser medible y determinar si al cierre del periodo se logró la meta trazada.
- **Alcanzable**, el objetivo debe de ser alcanzable en el horizonte del PLAN NACIONAL DE DESARROLLO.

Para el buen seguimiento del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD) se deben de tener unos objetivos de calidad muy bien estructurados y claramente definidos.

La ALINEACIÓN ESTRATÉGICA (COMPROMISOS CON LA CALIDAD Vs ESTRATEGIAS), evidencia que se orienta a satisfacer las necesidades de los usuarios, por tanto, los OBJETIVOS DE CALIDAD, serán ejes fundamentales del desarrollo del MAPA ESTRATÉGICO - ESESDIGFO09 a saber son:

- Garantizar la prestación de los servicios de salud, que requieran nuestros afiliados a través de la efectiva administración de los mismos.
- Reconocer las prestaciones económicas y ordenar el respectivo pago.
- Ser modelo de Gestión Pública en el sector social.
- Mantener un sistema de información en línea confiable para todos los usuarios del FPS y ciudadanos, que permita una retroalimentación constante.
- Fortalecer la administración de los bienes de la entidad y la óptima gestión de los recursos.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación organizacional e informativa para proyectar los resultados de la Gestión de la Entidad.

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 24 DE 43</p>

6.6 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)

El Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD) desarrollado, fue estructurado bajo los lineamientos de las Normas NTCGP 1000:2009, bajo los parámetros de la norma internacional ISO 9001:2008 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, comprende las políticas, objetivos, principios, requisitos y procesos del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD). El Sistema de Gestión de Calidad del Fondo, aplica para los 14 procesos institucionales definidos por la Alta Dirección, en el mapa de procesos de la entidad dando alcance al reconocimiento de prestaciones económicas legales y convencionales a los pensionados y beneficiarios de las liquidadas empresas Ferrocarriles Nacionales de Colombia y la administración de los servicios de salud de los pensionados y beneficiarios de las empresas liquidadas Ferrocarriles Nacionales de Colombia y Puertos de Colombia en todo el país; así mismo, el sistema de Gestión de Calidad del Fondo, abarca para las dependencias seccionales del FPS FCN a nivel nacional.

6.8 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Director General, Secretario General, Subdirectores, Jefes de Oficinas Asesoras, mantienen su compromiso con la mejora continua del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD), comunican a los funcionarios la importancia de dar cumplimiento a la Política y Objetivos de la Calidad u Objetivos estratégicos, y gestionan los recursos necesarios para el desarrollo, mantenimiento y mejora permanente del Sistema Integral de Gestión.

La Alta Dirección involucra a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, para mantengan una actitud positiva y un compromiso permanente con el Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD), realizando seguimiento periódico al desempeño del sistema.

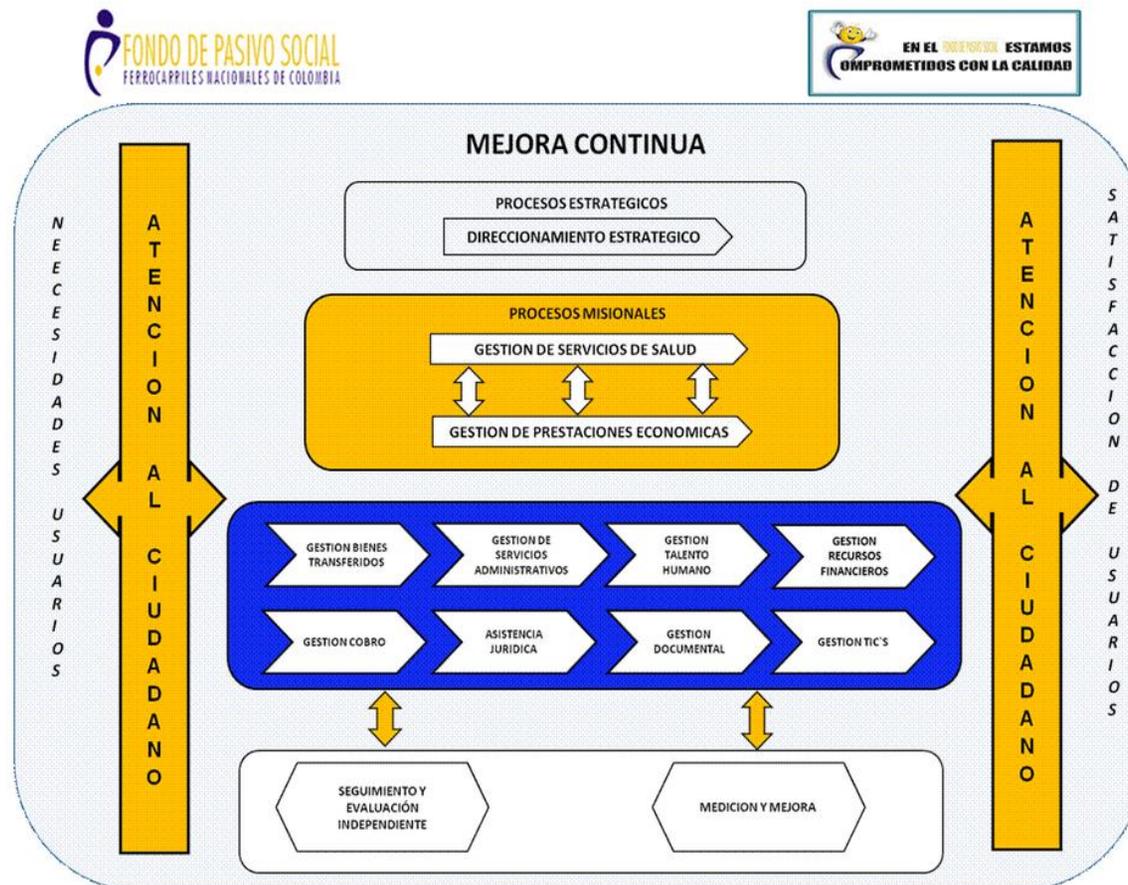
 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 25 DE 43</p>

7. GESTIÓN POR PROCESOS

El Modelo de Operación es el estándar organizacional que soporta la operación de la Entidad pública, integrando elementos necesarios para el cumplimiento de su función y misión; se define bajo el enfoque por procesos, definido por la NTCGP 1000:2009 como la “identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades”.

Los procesos por medio de los cuales El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia cumple con las funciones encomendadas, son los que se muestran en la Ilustración: Mapa de Procesos.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 26 DE 43</p>



 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 27 DE 43</p>

7.1 SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

El mapa de procesos brinda una descripción de la secuencia e interacción de los procesos de nuestro Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD). El Sistema está conformado por cuatro tipos de procesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación.

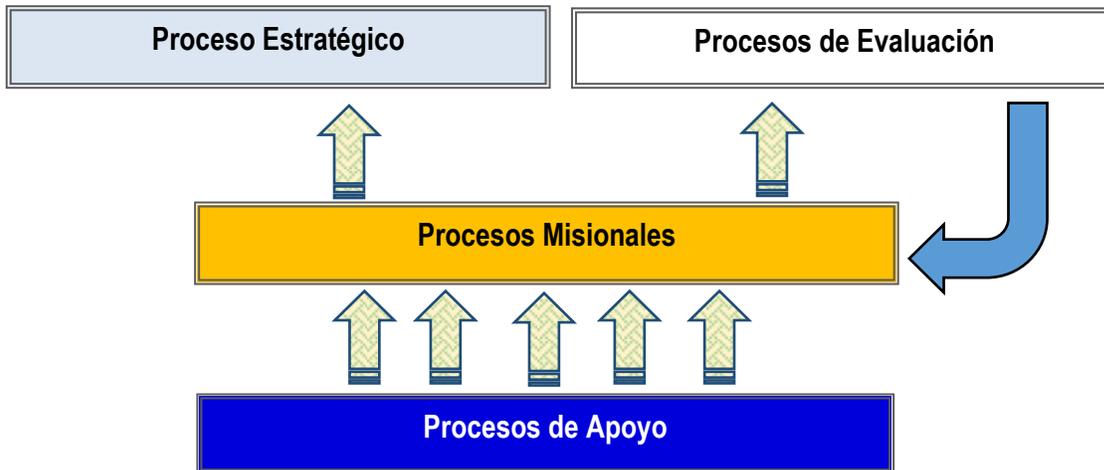
Procesos estratégicos: Conformado por el proceso “Direccionamiento Estratégico”. Su objetivo es Asesorar estratégicamente a los procesos de la entidad en la formulación de planes, políticas, objetivos, estrategias y realizar seguimiento a los planes, para el funcionamiento y mejoramiento institucional, a través de los documentos de apoyo establecidos con el fin de lograr el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Este proceso orienta a la gestión de los demás procesos y éstos a su vez son responsables del cumplimiento de la misión, visión, política y objetivos de calidad. A continuación se ilustra dicha interrelación.



Procesos Misionales: Conformado por los procesos “Gestión de Prestaciones Económicas”, “Gestión de Servicios de Salud” y “Atención al Ciudadano”. Estos procesos permiten cumplir y desarrollar el objeto social o razón de ser de la Entidad para dar respuesta a las necesidades de nuestros usuarios. Los procesos misionales en el FPS FCN están dedicados al reconocimiento oportuno de las prestaciones económicas a que tienen derecho nuestros usuarios y la prestación de los servicios de salud en términos de oportunidad y calidad. El proceso de Direccionamiento Estratégico, les proporciona directrices para su funcionamiento y los procesos de evaluación verifican la ejecución del Ciclo PHVA de cada uno de estos procesos. Los procesos de Apoyo suministran los recursos necesarios (físicos, humanos, tecnológicos y financieros) para que los procesos misionales cumplan con la entrega de servicios con calidad a los usuarios.

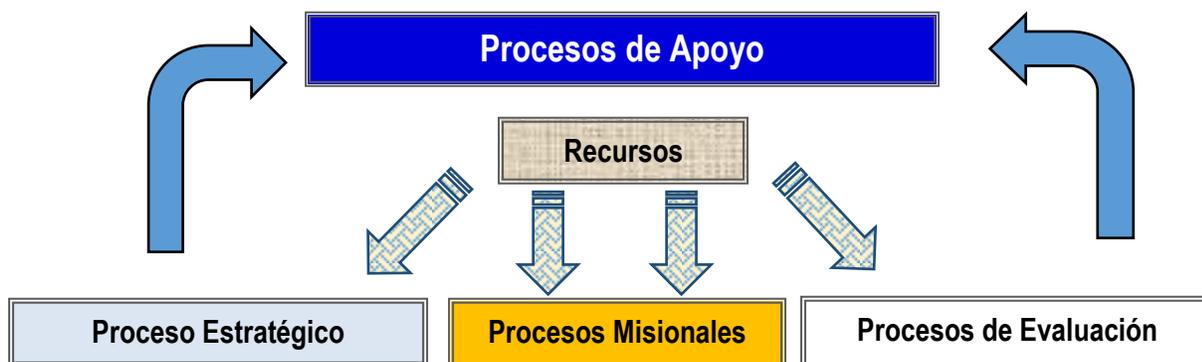
 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 28 DE 43</p>

A continuación se ilustra dicha interrelación



Procesos de Apoyo: Conformado por los procesos “Gestión de Recursos Financieros” , “Gestión de Servicios Administrativos”, “Gestión de Talento Humano”, “Gestión de TIC’S “, “Gestión de Cobro” , “Asistencia Jurídica” “Gestión de Bienes Transferidos” y “Gestión Documental”. Este grupo de procesos tiene como propósito proveer recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación, es decir, proveer bienes y servicios necesarios para el buen funcionamiento de la Entidad.

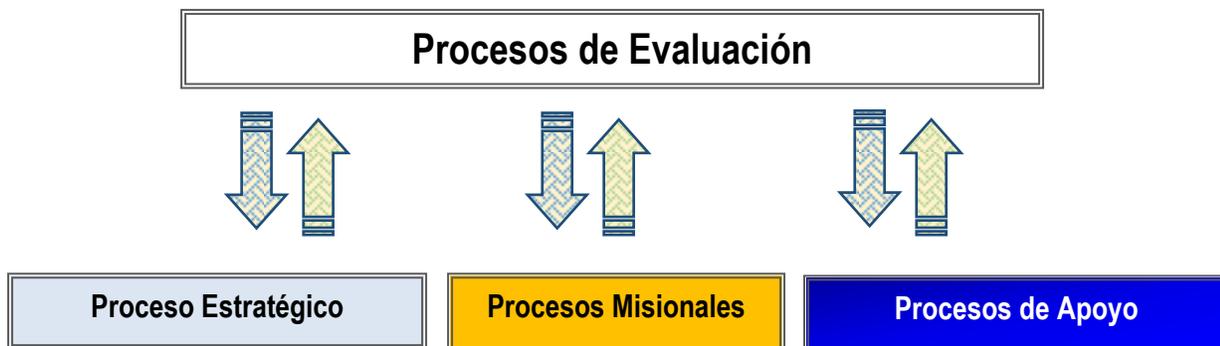
A continuación se ilustra dicha interrelación.



 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 29 DE 43</p>

Procesos de evaluación: Conformado por los procesos “Seguimiento y Evaluación Independiente” y “Medición y Mejora”. Permiten evaluar de manera permanente la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, por medio de la verificación de resultados obtenidos en la ejecución de lo planificado en cada uno de los procesos y la generación de acciones y recomendaciones para el mejoramiento institucional.

A continuación se ilustra la interrelación.



Los procesos del Sistema se documentan a través de fichas de caracterización, donde se identifican los siguientes aspectos: **Las entradas**, con sus respectivos proveedores externos o internos; **la descripción de las actividades desarrolladas**, las cuales se ejecutan a través del ciclo PHVA; **las salidas** con sus respectivos clientes internos y externos y los **recursos** para su operación. **Los controles** aplicados a los procesos se encuentran documentados en los procedimientos aplicables a cada proceso.

La responsabilidad de los procesos se determinó en consideración al manual de funciones y competencias laborales (ver anexo 1 – Matriz de Responsables de Procesos). Los responsables de los procesos participan como máxima autoridad para la revisión, actualización, medición, análisis y mejora de su proceso.

Cada uno de los procesos detalla de manera específica sus actividades a través de procedimientos, donde se debe definir como mínimo quién hace, qué hace, cómo lo hace, dónde lo hace y cuándo lo hace.

7.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Todos los procesos de la Entidad se encuentran documentados en el mapa de procesos el cual describe para cada uno los siguientes aspectos:

- Responsabilidad del proceso Vs Manual de Funciones
- Objetivo
- Dependencias Involucradas o Interrelación de Procesos
- Alcance del Proceso

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 30 DE 43</p>

- Actividades del proceso
- Documentos y Registros necesarios para su operación eficaz
- Marco Legal- Normograma
- Entradas
- Salidas
- Indicadores de Gestión
- RECURSOS: Humanos, Físicos, Ambiente de Trabajo
- Requisitos aplicables (NTCGP 1000:2009 – MECI 2014)

Con el fin de facilitar una mayor comprensión del enfoque de los procesos se anexa la Matriz de correlación de los procesos con respecto a las normas NTCGP 1000:2009 y MECI 2014. VER: Anexo N° 2 Matriz de Correlación NTCGP 1000:2009 y MECI 2014.

A continuación se listan los procesos, identificando su responsable y objetivo.

PROCESO ESTRATÉGICOS

PROCESO	RESPONSABLE(S)	OBJETIVO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Director General	Asesorar estratégicamente a los procesos de la entidad en la formulación de planes, políticas, objetivos, estrategias y realizar seguimiento a los planes, para el funcionamiento y mejoramiento institucional, a través de los documentos de apoyo establecidos con el fin de lograr el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.

PROCESOS MISIONALES

PROCESO	RESPONSABLE(S)	OBJETIVO
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Subdirector de Prestaciones Sociales	Garantizar la prestación de los servicios de salud a todos los usuarios en términos de oportunidad, calidad y eficiencia y soportados en la normatividad aplicable.
GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	Subdirector de Prestaciones Sociales	Reconocer y ordenar el pago oportuno de las prestaciones económicas a que tengan derecho nuestros usuarios, conforme a las normas legales y convencionales y procedimientos establecidos.

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 31 DE 43</p>

<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Secretario General</p>	<p>Brindar de forma oportuna y veraz la información solicitada por los usuarios, de tal manera que permita orientarlos para la realización de trámites y/o uso de los servicios que presta la entidad; como también controlar la adecuada atención de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios y promover los mecanismos de participación ciudadana.</p>
------------------------------	---------------------------	---

PROCESOS DE APOYO

PROCESO	RESPONSABLE(S)	OBJETIVO
GESTIÓN DE BIENES TRANSFERIDOS	Secretario General	Administrar y comercializar los bienes transferidos por los Extintos Ferrocarriles Nacionales de Colombia
GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Secretario General	Efectuar el trámite de adquisición, administración y suministro de bienes y servicios; custodia y aseguramiento de los mismos, para garantizar los requerimientos de los procesos que contribuyan al logro de la misión institucional de la entidad
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Secretario General	Proporcionar el Talento Humano con las competencias requeridas para el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Entidad, mediante el diseño, la ejecución y la evaluación de los planes de Inducción, Capacitación, Bienestar Social y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con las necesidades y las normas establecidas; así mismo, atender con oportunidad sus derechos en materia laboral y prestacional.
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Subdirector Financiero	Administrar con sujeción a las disposiciones legales, los recursos de la entidad y proveer información financiera, contable y oportuna para la toma de decisiones.
GESTIÓN DE COBRO	Subdirector Financiero	Gestionar las acciones de cobro persuasivo con el propósito de obtener los recursos y/o derechos económicos a favor de la entidad.
ASISTENCIA JURÍDICA	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Asesorar al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, en los asuntos jurídicos de interés de la entidad y defender sus intereses en los

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 32 DE 43</p>

		<p>procesos judiciales, administrativos y mecanismos de participación ciudadana, en los cuales la entidad actúa como demandante o demandada y garantizar que la adquisición de bienes y servicios que requieren los distintos procesos para el desarrollo de sus funciones, se realice bajo los parámetros de calidad, oportunidad y transparencia, con proveedores calificados..</p>
<p>GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>Secretario General</p>	<p>Facilitar la administración y conservación de la documentación producida y recibida por el FPS en sus distintas fases de archivo: de gestión, central e histórico, a través de actividades administrativas y técnicas orientadas a su planificación, manejo y organización y control de documentos internos y externos</p>
<p>GESTIÓN DE TIC'S</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas</p>	<p>Velar por el correcto funcionamiento de los sistemas y la infraestructura TIC's de la entidad.</p>

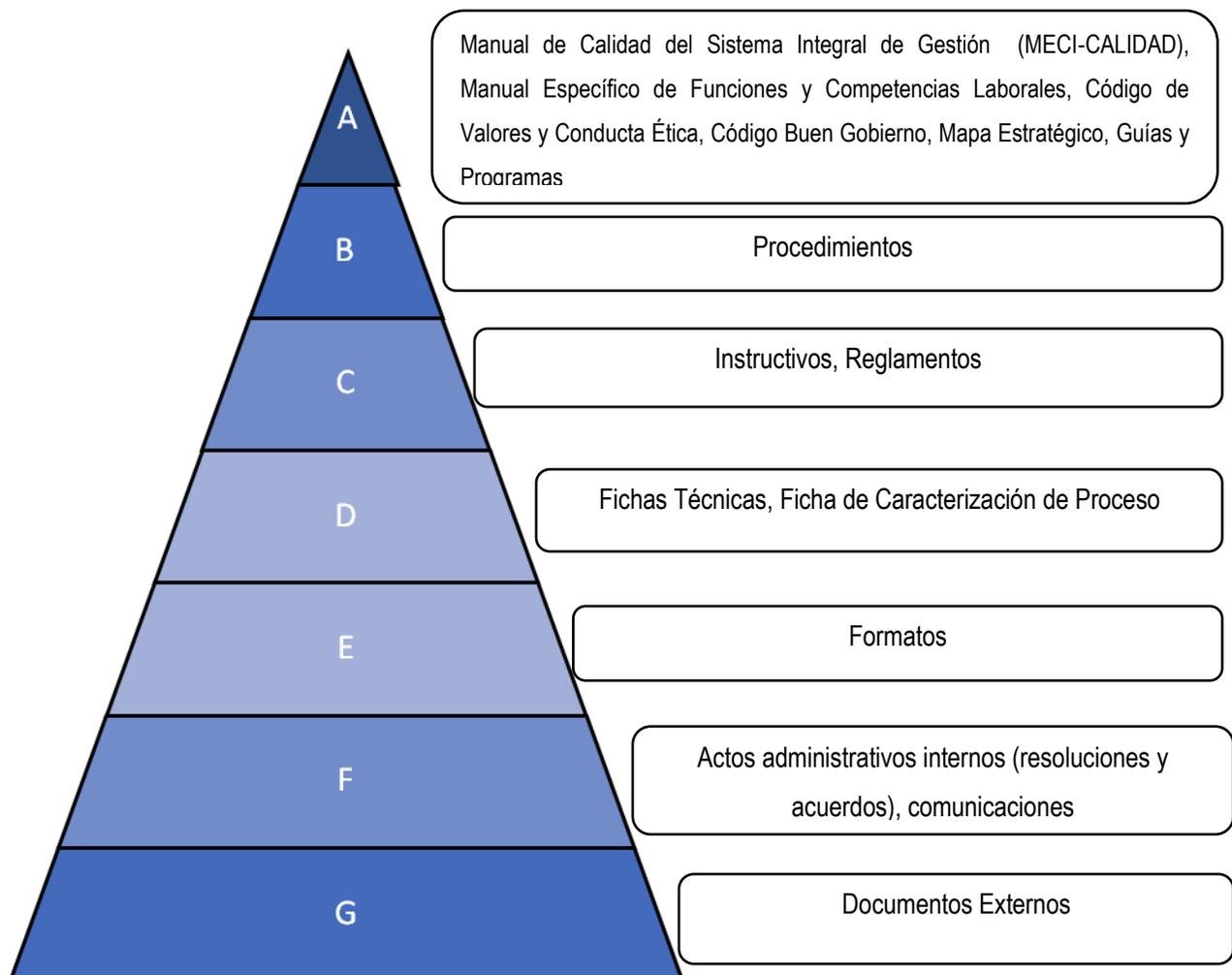
PROCESOS DE EVALUACIÓN

PROCESO	RESPONSABLE(S)	OBJETIVO
<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p>	<p>Jefe Oficina de Control Interno y/o quien haga sus veces</p>	<p>Evaluar de forma independiente la gestión de los procesos determinando su grado de eficiencia, eficacia y efectividad con el fin de generar recomendaciones para la toma de decisiones, el mantenimiento y la mejora continua del SIG.</p>
<p>MEDICIÓN Y MEJORA</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas</p>	<p>Velar por el cumplimiento adecuado del Sistema Integral de Gestión de Calidad del FPS en procura de aumentar la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios, a través del cumplimiento de la misión, objetivos y metas institucionales.</p>

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 33 DE 43</p>

8. ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIG

A continuación se presenta la estructura de la documentación que conforma el Sistema Gestión de la Calidad del Fondo, dando cumplimiento a lo exigido por las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y MECI 2014. La documentación está estructurada en los siguientes niveles:



 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p align="center">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p align="center">MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 34 DE 43</p>

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia mantiene dentro de la documentación requerida por la norma NTCGP 1000:2009 los seis procedimientos básicos que garantizan el buen funcionamiento del SIG los cuales se deben conocer y cumplir en todos los procesos: ESDSOPSPT07 - ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS, APGDOSGEPT03 - CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS - NORMOGRAMA INSTITUCIONAL, APGDOSGEPT06 - CONTROL DE REGISTROS, PEMYMOPSPT05 - ADMINISTRACION DE ACCIONES CORRECTIVAS A TRAVES DE PLANES DE MEJORAMIENTO, PEMYMOPSPT06 - ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS A TRAVÉS DEL PLAN DE MANEJO DE RIESGOS, PEMYMOPSPT08 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME y PESEIGCIPT02 - AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>	 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>
<p>PAGINA 35 DE 43</p>		

9. ENFOQUE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En la siguiente tabla se enuncian los usuarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

LISTADO DE USUARIOS DEL FPS FNC	
1	PENSIONADOS DE FERROCARRILES NACIONALES COLOMBIA
2	PENSIONADOS DE PUERTOS DE COLOMBIA
3	PENSIONADOS DE PROSOCIAL
4	COLPENSIONESY ADMINISTRADORAS DE PENSIONES
5	EXTRABAJADORES DE FERROCARRILES NACIONALES
6	BENEFICIARIOS DE LOS PENSIONADOS DE FERROCARRILES NACIONALES
7	BENEFICIARIOS DE LOS PENSIONADOS DE PUERTOS DE COLOMBIA
8	BENEFICIARIOS DE LOS TRABAJADORES DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA
9	UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - UGPP
10	PENSIONADOS DE LA FUNDACION SAN JUAN DE DIOS E INSTITUTO MATERNO INFANTIL
11	EXTRABAJADORES DE PROSOCIAL
12	BENEFICIARIOS DE LOS PENSIONADOS DE PROSOCIAL
13	BENEFICIARIOS DE LOS PENSIONADOS DE LA FUNDACION SAN JUAN DE DIOS E INSTITUTO MATERNO INFANTIL
14	AGREMIACIONES DE PENSIONADOS DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA Y PROSOCIAL
15	FOSYGA A TRAVÉS DE SU ADMINISTRADOR FIDUCIARIO
16	PENSIOANDOS CUOTAPARTISTAS

Los Procesos Misionales constituyen la razón de ser del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, y con el fin de conocer los Servicios, Clientes y Necesidades se establecido el Anexo 2 Informe

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 36 DE 43</p>

de los Servicios, Clientes y Necesidades del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

Cada uno de estos Procesos tiene asociado uno o varios servicios que hacen posible el cumplimiento de la misión del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. Los productos o servicios que se generan como resultado de cada uno de estos procesos, se encuentran a continuación:

AFILIACIONES
CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
EXPEDICIÓN DE CARNÉ DE SERVICIOS DE SALUD
EXPEDICIÓN DE CARNÉ DE PENSIONES
ORIENTACIÓN AL USUARIO
ATENCIÓN A TRAMITES
PENSIONES / RELIQUIDACION / INDEXACION
AUXILIOS FUNERARIOS
BONOS PENSIONALES
CUOTAS PARTES PENSIONALES
DESCUENTOS POR NOMINA A FAVOR DE ENTIDADES
PAGO DE CONDENAS JUDICIALES (SENTENCIAS)
TRASLADO PUNTO DE PAGO DE PENSIÓN
RETIRO DE NÓMINA POR FALLECIMIENTO
SUSTITUCION PENSIONAL A BENEFICIARIOS
INCLUSIÓN DE PENSIONADOS EN NÓMINA
MESADA PENSIONALES A HEREDEROS
SUSTITUCIÓN PENSIONAL A BENEFICIARIOS
ATENCION TUTELAS PRESTACIONES ECONOMICAS
EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES DE TIEMPO DE SERVICIO

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 37 DE 43</p>

10. RIESGOS

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia cuenta con una política de manejo de riesgos y una metodología que se describe en la Guía Políticas para la Administración del Riesgo - ESDESDIGGS02 y en los procedimientos: Administración de Acciones Correctivas a través de Planes de Mejoramiento - PEMYMOPSPT05 y Administración de Acciones Preventivas a través del Plan de Manejo de Riesgos - PEMYMOPSPT06. Para llevar a cabo la metodología de Riesgos se tiene como referencia la Guía para la administración del Riesgo, del departamento Administrativo de la Función Pública.

- **Contexto Estratégico:** Son las condiciones internas del entorno, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de una institución
- **Administración de riesgos:** Conjunto de elementos de control que al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el riesgo el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permiten a la entidad pública autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.
- **Análisis de Riesgos:** Elementos de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar qué tan frecuentemente puede ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.
- **Causas (factores internos o externos):** Son los medios, circunstancias y agentes generadores de riesgos.
- **Consecuencia:** El resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sea este una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el proceso.
- **Efectos:** Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como: daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental.

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 38 DE 43</p>

- **Identificación de Riesgos:** Elemento de control, que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad, que ponen en riesgo el logro de su misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia; se puede entender como el proceso que permite determinar que podría suceder, por qué sucedería y de qué manera se llevaría a cabo.
- **Riesgo:** Es la posibilidad de que suceda algún evento que tendría un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso.
- **Evaluación del Riesgos:** Proceso utilizado para determinar las prioridades de la Administración del Riesgo comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado.
- **Valoración del Riesgo:** Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados.
- **“Políticas de Administración de Riesgos:** Identifica las opciones a tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de los mismos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos, que van a transmitir la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad”³.

³ Guía para la Administración del Riesgo, [en línea]. Bogotá D.C.: Departamento Administrativo de la función Pública, 2015, disponible en internet- pág. -42

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 39 DE 43</p>

11. GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)

11.1 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)

El Manual de Calidad del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD) es un documento controlado, por lo tanto la revisión, aprobación, modificación, actualización y distribución se ciñe a los parámetros establecidos en el procedimiento “Elaboración y Control de Documentos Internos” (EDESOPSPT07).

11.2 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)

Actos de regulación: Son los actos de conformación y reglamentación del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad, se describe a continuación:

DETALLE	NUMERO DE ACTO ADMINISTRATIVO	FECHA
Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	RESOLUCIÓN 2748	Octubre 23 de 2014
Representante de la Alta dirección	RESOLUCIÓN 2748	Octubre 23 de 2014
Equipo Operativo MECI- CALIDAD	RESOLUCIÓN 2748	Octubre 23 de 2014

11.3 REPRESENTANTE DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)

Se designó como Representante de la Alta Dirección del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD), al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, mediante Resolución N° 2748 de Octubre 23 de 2014, quien además de las funciones a su cargo, tiene las siguientes:

- Presentar al Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad el proyecto de diseño, puesta en marcha, mantenimiento y mejora del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD).
- Asegurar el establecimiento y mantenimiento de los procesos necesarios para la implementación del Sistema.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Entidad.
- Informar a la Alta Dirección sobre la planificación y avances del proyecto de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema Integral de Gestión de Calidad.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		 <p style="text-align: center;">MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 40 DE 43</p>

- Asegurar que se desarrollen a cabalidad cada una de las etapas previstas para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad.
- Dirigir y Coordinar las actividades del Equipo Operativo MECI - CALIDAD.
- Hacer seguimiento a las actividades planeadas para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad, aplicando correctivos donde sea necesario.
- Coordinar con los directivos responsables de cada área o proceso las actividades que requiera realizar el Equipo Operativo MECI - CALIDAD, en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
- Liderar, a nivel institucional el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, ejecutando las directrices establecidas por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Calidad.
- Presentar las propuestas formuladas por el Equipo Operativo de Calidad y los Directivos de la Entidad, dirigidas al mejoramiento del Sistema, ante el Comité de Dirección, para su estudio y aprobación.
- Firmar las actas y documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Liderar, a nivel institucional, el diseño, implementación y mantenimiento del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD), ejecutando las directrices establecidas por el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.
- Realizar el seguimiento y supervisión en el cumplimiento a las decisiones adoptadas por el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.
- Representar al Director en asuntos relacionados con el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad, ante organismos externos.

11.4 REVISIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)

La revisión del Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD) será llevada a cabo semestralmente por el proceso de Direccionamiento Estratégico mediante el procedimiento “Revisión por la Dirección” (ESESDIGPT02); para la revisión del Sistema, las entradas que se incluirán son las siguientes 1. Resultados de Auditorias, 2. Retroalimentación del Cliente, 3. Desempeño de los Procesos y la Conformidad del Producto y/o Servicio, 4. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas, 5. Acciones de Seguimientos de Revisiones Previas Efectuadas por la Dirección, 6. Cambios que Podrían Afectar al Sistema Integral de Gestión, 7. Recomendaciones para la Mejora, 8. Resultados de la Gestión Realizada Sobre los Riesgos Identificados para la Entidad, los Cuales deben estar Actualizados.

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 41 DE 43</p>

ANEXOS

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 42 DE 43</p>

ANEXO 1 MATRIZ DE RESPONSABLES DE PROCESOS

[VER DOCUMENTO AQUI](#)

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI-CALIDAD)</p>		
<p>VERSIÓN: 11.0</p>	<p>CÓDIGO: ESESDIGMS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: JUNIO 5 DE 2017</p>	<p>PAGINA 43 DE 43</p>

ANEXO 2 INFORME DE LOS SERVICIOS, USUARIOS Y NECESIDADES DEL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

[VER DOCUMENTO AQUI](#)