



CAJA DE PREVISION  
SOCIAL MUNICIPAL  
DE BUCARAMANGA  
NIT: 890.204.851-7

<b>INFORME REVISION POR LA DIRECCIÓN</b>	Código:	F-GC-008	Versión:	1.0
	Fecha:	2010/02/22	Página:	1/32

# **INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCION**

## **SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**(1 de enero al 31 de diciembre de 2012)**



**INFORME REVISION  
POR LA DIRECCIÓN**

<b>Código:</b>	F-GC-008	<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	2010/02/22	<b>Página:</b>	2/32

**TABLA DE CONTENIDO**

1. Política y Objetivos de Calidad	4
2. Resultados de Auditorías Internas de Calidad	6
3. Retroalimentación del Cliente	11
4. Análisis de Quejas y Reclamos	16
5. Desempeño de los Procesos y Conformidad del Servicio	17
6. Estado de las acciones correctivas y preventivas	26
7. Resultados Revisión Gerencial anterior	28
8. Cambios que pueden afectar el SGC	29
9. Conceptos emitidos por entes de control que afectan el SGC	30
10. Recomendaciones para la mejora	31
11. Resultados sobre la gestión de los riesgos identificados	32



**INFORME REVISION  
POR LA DIRECCIÓN**

<b>Código:</b>	F-GC-008	<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	2010/02/22	<b>Página:</b>	3/32

**PRESENTACIÓN.**

El presente informe ejecutivo, consolida la información necesaria para adelantar la revisión por la alta dirección correspondiente al periodo comprendido entre el primero (1) de enero al treinta y uno (31) de diciembre 2012, en este se detallan los insumos de que tratan las Normas Técnicas de Calidad NTCGP 1000:2009 y NTC-ISO 9001:2008, sobre las cuales se implementó el Sistema de Gestión de la Calidad y que requiere ser revisado para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.

Con esta revisión por la alta dirección se pretende socializar a todos los miembros de la organización los resultados consolidados de las auditorías internas al SGC, la gestión de los procesos, el estado de las acciones correctivas y preventivas, la conformidad del servicio, la retro alimentación del cliente, la gestión de los resultados de la última revisión por la dirección, la gestión sobre los riesgos identificados y el análisis de los factores que podrían afectar el desempeño del sistema.

Los insumos requeridos para la revisión por la dirección han sido preparados por los responsables de los procesos, en atención a los resultados de los indicadores de los procesos, auditorías internas al SGC, seguimiento a la implementación de las acciones de mejoramiento, la evaluación de la satisfacción de los clientes y los riesgos identificados.

Este informe de revisión se deberá presentar en una sesión del Comité Técnico de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, a fin de dar a conocer el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y con la participación de todos servidores públicos de la entidad, adelantar un análisis sistemático, objetivo e independiente de los procesos, operaciones, actividades y resultados de la gestión institucional; para formular las recomendaciones y acciones que se deben emprender; para asegurar que el SGC, es conveniente, adecuado, eficaz, eficiente y efectivo en el logro de su cometido estatal, conforme a la política de calidad y objetivos.

Bucaramanga, 22 de marzo de 2013





# 1 Política y Objetivos de Calidad

La política de calidad de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, está orientado al cumplimiento de la misión institucional y se desarrolla a través de los objetivos de calidad; expresado en la gestión de los procesos de la organización.

## POLITICA DE CALIDAD.

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga es una entidad pública comprometida socialmente con el mejor manejo de los recursos de cesantías del régimen de retroactividad de sus afiliados y el recaudo de la estampilla de Previsión Social Municipal, garantizando satisfacción a sus clientes mediante servicios ágiles y modernos que cubran sus necesidades y expectativas a través de procesos enfocados a la mejora continua y excelencia empresarial.

## OBJETIVOS DE CALIDAD.

1. Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos.
2. Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad.
3. Incrementar la satisfacción del usuario.
4. Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo.

Las directrices estratégicas definidas en la política de calidad, se han cumplido a cabalidad; como quiera que se han manejado eficientemente los recursos del 8.33% de la nómina de los afiliados al fondo de cesantías, girados por la diferentes entidades municipales; recursos que han sido utilizados para financiar en parte el pago de las solicitudes de cesantías presentadas por los afiliados.

Respecto de la renta de la estampilla de previsión social municipal, se ha mantenido el recaudo pues la entidad, ha implementado auditorías a las diferentes entidades responsables de los hechos generados de la renta, controlando la evasión de esta y garantizando el giro oportuno de los recursos a la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga.

La disponibilidad de recursos financieros posibilita la mejor atención a nuestros clientes, pues la atención de las solicitudes de cesantías de los afiliados, no tiene la limitante de la disponibilidad de los recursos, pudiendo atender el 100% del valor solicitud de conformidad con el saldo disponible de cada afiliado.

En consideración de los anteriores argumentos la alta dirección adelantó la revisión de la política de calidad, concluyendo que esta se cumple a cabalidad, pues se evidencia el manejo eficiente de los recursos y el compromiso social se cumple, al atender con oportunidad las solicitudes de cesantías de los afiliado por los diferentes conceptos; las cuales, se han orientado a mejorar la calidad de vida de los mismos, como se refleja en la siguiente tabla:





**INFORME REVISION  
POR LA DIRECCIÓN**

Tabla No 1.

Destino de la Solicitud	No de solicitudes	Valor reconocido	%
Abono Hipoteca	04	\$ 26.110.219	2%
Reformas Locativas	81	\$ 732.066.787	63%
Compra de Vivienda	17	\$ 230.963.339	20%
Estudios	52	\$ 176.114.510	15%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>154</b>	<b>\$1.165.254.855</b>	<b>100%</b>

Fuente: Portal Institucional [www.cpsmbga.gov.co](http://www.cpsmbga.gov.co) - Informes de gestión, vigencia 2012

Las anteriores solicitudes se atendieron en cumplimiento de la política de calidad: "mediante servicios ágiles y modernos que cubran sus necesidades y expectativas a través de procesos enfocados a la mejora continua y excelencia empresarial".

Igualmente los objetivos de calidad, la entidad los ha cumplido y siguen siendo el referente para la gestión de la entidad; es decir, La oportunidad del servicio a nuestros usuarios, se sigue fundamentando en procesos ágiles y eficientes; para lo cual la organización evalúa la satisfacción del cliente.

El nivel de transparencia de la operación de la entidad, se cumple en la medida que los servidores públicos de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, observan la normatividad legal vigente y que soportan el cumplimiento de los requisitos propios de la organización; desempeñando sus funciones y competencias laborales, en consideración de los protocolos éticos definidos en el Manual de Ética y Código de Conducta de la entidad; sin embargo la medición del cumplimiento de este objetivo se asocia a los procesos misionales y de control interno. Debiendo establecer un mecanismo que permita una medición más amplia del logro de la transparencia de la operación de la entidad, que genere información clara y oportuna para tomar acciones, sin demora alguna.

La satisfacción del usuario, continúa siendo uno de los preceptos de la modernización de la entidad y del SGC; siendo pertinente el establecimiento de acciones resultantes de la retroalimentación del clientes o mejorar los medios de comunicación; facilitando una interacción productiva, que considere las expectativas de los usuarios y la disponibilidad de información para la orientación de los clientes.

Controlar la operación de la organización en consideración de la mejora continua; sigue siendo un objetivo fundamental para la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga; debiendo mantener todas acciones estratégicas consignadas en la planificación institucional, en pro del control de la operación y del mejoramiento continuo, como insumos para una gestión eficaz, eficiente y efectiva.





## 2

## Resultado de las Auditorías Internas de Calidad

En el año 2012, se programó la ejecución de una auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad, con la coordinación de la Oficina de Control Interno.

Esta auditoría tenía como objetivo: "Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga y si este asegura el cumplimiento del propósito misional; cumpliendo con los requisitos establecidos en las Normas Técnicas de Calidad"; teniendo en como alcance todos los procesos de la organización.

En desarrollo de esta auditoría se identificaron las siguientes fortalezas:

### Proceso Dirección y Planeación.

La entidad define las actividades institucionales y por dependencias a realizar en la vigencia, las cuales consolida en un plan de acción que es aprobado a través del Comité Técnico y socializado con todos los responsables de los procesos.

Las sesiones del Comité Técnico, permiten conocer por la alta dirección el desempeño de todos los procesos de la entidad.

A través de un Plan de Acción suscrito por la entidad, se ha venido implementado la estrategia de gobierno en línea, siendo la esta entidad la pionera a nivel municipal.

### Proceso de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

Los procedimientos exigidos por las Normas Técnicas de Calidad (NTCGP 1000:2009 y NTC-ISO 9001:2008) se encuentran documentados y disponibles a través del listado maestro de documentos en el aplicativo web de la entidad, al cual pueden acceder fácilmente los responsables y participantes de los procesos.

El análisis de las causas de las no conformidades, análisis de resultados de los indicadores y la revisión por la alta dirección, porque ha permitido la participación de todos los miembros de la organización en el mejoramiento del SGC.

El Comité de Calidad se ha integrado al Sistema de Control Interno, contribuyendo a la implementación del sistema integrado de gestión.

### Proceso Estampillas de Previsión Social Municipal

Se mantiene actualizada la información de los hechos generadores de la estampilla a las entidades municipales, a través de comunicaciones y en el portal institucional.

El Sistema de Información para el recaudo y venta de estampillas en la Caja, permite tomar información de los clientes, así mismo generar información del recaudo de estampillas por entidades

