

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INFORME DE LOS SERVICIOS, USUARIOS Y NECESIDADES DE EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA		 REPUBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2	CÓDIGO:	FECHA DE VIGENCIA: 6 DE AGOSTO DE 2008	PAGINA 1 DE 8

INFORME DE LOS SERVICIOS, USUARIOS Y NECESIDADES DE EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

1. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS)

De acuerdo con la NTCGP 1000:2004, producto es entendido como “**el resultado de un proceso o un conjunto de procesos**”, así las cosas, El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia realiza este conjunto de procesos buscando generar los servicios que dan respuesta a las necesidades de sus clientes y al cumplimiento de su misión.

Teniendo en cuenta que los **Procesos Misionales** constituyen la razón de ser de El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, se identificaran los productos de la entidad en dichos procesos. El listado de los **Procesos Misionales** es el siguiente:

No	PROCESO
1	GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
2	GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS
3	ATENCIÓN AL USUARIO

2. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y USUARIOS

Cada uno de los productos que pueden ser bienes o servicios identificados como resultado del análisis de los procesos misionales de El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia tienen como destino ya sea un individuo u organización, los cuales dependiendo de sus necesidades le darán un uso determinado.

La NTCGP 1000:2004, establece que dependiendo del negocio y de los productos, cada entidad pública tiene cierta cantidad y tipo de USUARIOS, los cuales son entendidos como “organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio”, la norma en mención también establece y conforme a la ley 872 de 2003, que dentro de los usuarios se incluye a los destinatarios, usuarios y beneficiarios, sin

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INFORME DE LOS SERVICIOS, USUARIOS Y NECESIDADES DE EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2	CÓDIGO:	FECHA DE VIGENCIA: 6 DE AGOSTO DE 2008	PAGINA 2 DE 8

embargo, no existe una diferencia importante entre estos conceptos. Teniendo en cuenta estos conceptos extractados de la norma NTCGP1000:2004 el Fondo decide denominar a sus clientes con el nombre de Usuarios.

En la siguiente tabla se identifican los clientes del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales por cada servicio generado en los **Procesos Misionales**.

No	PROCESOS MISIONALES	SERVICIOS	USUARIOS
1	GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	AFILIACIONES	Pensionados de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y Colpuertos y sus beneficiarios
		CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Pensionados de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y Colpuertos y sus beneficiarios
2	GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	PENSIONES DE JUBILACIÓN	Pensionados de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, Prosocial e Incora.
		PENSIONES SANCIÓN	Ferrocarriles Nacionales de Colombia
		PENSIONES DE SOBRE VIVENCIA	Beneficiarios de los pensionados de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, Prosocial e Incora.
		PENSIÓN MESADA A HEREDEROS	Beneficiarios de los pensionados de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, Prosocial e Incora.
		LEY 44	Beneficiarios de los pensionados de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, Prosocial e Incora.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INFORME DE LOS SERVICIOS, USUARIOS Y NECESIDADES DE EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA		 REPUBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2	CÓDIGO:	FECHA DE VIGENCIA: 6 DE AGOSTO DE 2008	PAGINA 3 DE 8

		AUXILIOS FUNERARIOS	Beneficiarios de los pensionados de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, Prosocial e Incora.
		AUXILIOS CONVENCIONALES	Beneficiarios de los pensionados de Colpuertos de Colombia
		RELIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	Extrabajadores de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, Prosocial e Incora.
		BONOS	ISS y administradoras de pensiones
		CUOTAS PARTES	Cajas de previsión social
		INGRESOS RETIROS Y DESCUENTOS	Pensionados de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, Prosocial y Fundación Sanjuán de Dios e Instituto Materno Infantil
		TRASLADOS	Pensionados de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, Prosocial y Fundación Sanjuán de Dios e Instituto Materno Infantil
		PAGA DE SENTENCIAS JUDICIALES	Extrabajadores y pensionados de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, e Incora.
3	ATENCIÓN AL USUARIO	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Ciudadanía en general
		ATENCIÓN A TRAMITES	Ciudadanía en general

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INFORME DE LOS SERVICIOS, USUARIOS Y NECESIDADES DE EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA		 REPUBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2	CÓDIGO:	FECHA DE VIGENCIA: 6 DE AGOSTO DE 2008	PAGINA 4 DE 8

Con la información anterior se genera el listado de usuarios de El Fondo de pasivos Social de Ferrocarriles Nacionales Colombia es:

	LISTADO DE USUARIOS DEL FPS FCN
1	PENSIONADOS DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA
2	PENSIONADOS DE PROSOCIAL
3	PENSIONADOS DE LA FUNDACION SANJUAN DE DIOS E INSTITUTO MATERNO INFANTIL
4	PENSIONADOS DE COLPUERTOS
5	CAJAS DE PREVISIÓN SOCIAL
6	ISS Y ADMINISTRADORAS DE PENSIONES
7	EXTRABAJADORES DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA
8	EXTRABAJADORES DE PROSOCIAL
9	BENEFICIARIOS DE LOS PENSIONADOS DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA
10	BENEFICIARIOS DE LOS PENSIONADOS DE COLPUERTOS
11	BENEFICIARIOS DE LOS EXTRABAJADORES PROSOCIAL
12	BENEFICIARIOS DE LOS EXTRABAJADORES DE LA FUNDACION SAN JUAN DE DIOS E INSTITUTO MATERNO INFANTIL
13	EXTRABAJADORES DEL INCORA
14	PENSIONADOS DEL INCORA
15	BENEFICIARIOS DE PENSIONADOS DEL INCORA

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INFORME DE LOS SERVICIOS, USUARIOS Y NECESIDADES DE EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA		 REPUBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2	CÓDIGO:	FECHA DE VIGENCIA: 6 DE AGOSTO DE 2008	PAGINA 5 DE 8

3. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

La esencia del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD) es la atención de las necesidades y expectativas de los usuarios, por lo que se hace indispensable que antes de establecer los lineamientos generales relacionados con el SIGC, en El Fondo de pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, se identifique que requiere el usuario de sus servicios.

GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

USUARIO	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITO	CARACTERÍSTICAS
Pensionados y sus beneficiarios de Ferrocarriles y Puertos de Colombia	Que la atención prestada por los servicios de salud se preste de manera controlada por parte de El Fondo de Pasivo Social para conservar altos estándares de calidad.	El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia garantiza la calidad del servicio por medio de la veeduría constante del mismo	Eficacia, Eficiencia y Efectividad
Pensionados y sus beneficiarios de Ferrocarriles y Puertos de Colombia	Que se respeten los derechos adquiridos convencionalmente que forman parte del plan de atención complementaria.	Servicios adicionales y mejores con respecto a los establecidos en Plan Obligatorio de Salud	En Términos de Ley
Pensionados y sus beneficiarios de Ferrocarriles y Puertos de Colombia	Que los profesionales de salud que atiendan a sus necesidades cumplan con el grado de idoneidad necesario para desarrollar su trabajo de la mejor manera posible.	La calificación periódica a los profesionales de la salud de la revisión de las hojas de vida garantiza su grado de idoneidad.	Idoneidad

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INFORME DE LOS SERVICIOS, USUARIOS Y NECESIDADES DE EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA		 REPUBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2	CÓDIGO:	FECHA DE VIGENCIA: 6 DE AGOSTO DE 2008	PAGINA 6 DE 8

GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

CLIENTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITO	CARACTERÍSTICAS
Pensionados y sus beneficiarios de Ferrocarriles, Puertos de Colombia e Incora.	Que el pago de sus derechos adquiridos se haga bajo los términos de ley establecidos por el estado para tal fin.	El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia cuenta con el personal idóneo para cumplir con esta necesidad y a su vez constantemente revisa la actualización de la legislación pertinente para evitar la omisión de las mismas en el pago de los derechos adquiridos por los usuarios	En términos de Ley
Pensionados y sus beneficiarios de Ferrocarriles, Puertos de Colombia e Incora.	Que la respuesta a sus solicitudes sea dada en el menor tiempo posible de manera favorable cumpliendo con sus requisitos.	Aunque los tiempos para la respuesta de los tramites están establecidos por el estado, el Fondo procura responder en el menor tiempo posible, revisando frecuentemente el sistema de correspondencia para verificar la duración de los tramites y el curso que se les esta dando.	Oportunidad
Pensionados y sus beneficiarios de Ferrocarriles, Puertos de Colombia e Incora.	Que los beneficiarios de los pensionados se les garantice el pago de las prestaciones económicas a las cuales tienen derecho después que los pensionados hayan fallecido.	Al tramitar la pensión de supervivencia los beneficiarios de los pensionados o trabajadores fallecidos pueden contar con la transparencia de estos por parte del Fondo gracias al soporte documental en archivo de las hojas de vida allí contenidas y la trazabilidad dada a la información por medio del	En términos de ley

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INFORME DE LOS SERVICIOS, USUARIOS Y NECESIDADES DE EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA		 REPUBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2	CÓDIGO:	FECHA DE VIGENCIA: 6 DE AGOSTO DE 2008	PAGINA 7 DE 8

		sistema de correspondencia.	
Trabajadores de Ferrocarriles Nacionales	Que si en algún momento se presento un error en la liquidación de su pensión esta sea revisada para corregir el error o que se atienda la solicitud bajo los términos de ley y de una respuesta que garantice el entendimiento por parte del usuario	El Fondo garantiza que la respuesta dada a la solicitud del usuario cumpla con todos los términos de ley y se de la explicación necesaria y suficiente para que el usuario comprenda el como se le dio tramite a su solicitud.	En términos de ley
Beneficiarios de los pensionados de Puertos de Colombia	Que sean pagados todos los auxilios convencionales a los cuales los beneficiarios de los pensionados tienen derecho y que este pago se haga de forma oportuna respetando las convenciones colectivas del trabajo.	Al verificar los lineamientos contemplados en la normatividad de las convenciones colectivas del trabajo para los beneficiarios de los pensionados El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia esta en la capacidad de garantizar la prestación de este servicio gracias al alto grado de calificación de sus funcionarios	Oportunidad, En términos de ley
Cajas de Previsión Social	Que se garantice la transparencia y eficacia del pago de los bonos a las Cajas de Previsión Social	Todas las entidades interesadas en verificar el estado de los trámites ejecutados por El Fondo tiene la posibilidad de hacerlo por cualquiera de los medios dispuestos para este fin.	Transparencia

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) INFORME DE LOS SERVICIOS, USUARIOS Y NECESIDADES DE EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2	CÓDIGO:	FECHA DE VIGENCIA: 6 DE AGOSTO DE 2008	PAGINA 8 DE 8

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

CLIENTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITO	CARACTERÍSTICAS
Todos los usuarios	Que se suministre la información necesaria para que el usuario pueda llevar a cabo sus tramites	El Fondo cuenta con una pagina Web en la cual se pueden ver todos y cada uno de los requisitos específicos para cada tipo de tramite.	Oportunidad, Idoneidad
Todos los usuarios	Que se cuente con los medios necesarios para que la ciudadanía tenga acceso a la información de El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.	Los usuarios del Fondo cuentan con la posibilidad de usar los medios a continuación nombrados: vía telefónica, personalmente, por la Internet, por correspondencia.	Idoneidad, Oportunidad, Efectividad
Todos los usuarios	Que los usuarios tengan la posibilidad de verificar el estado de sus trámites a través de la Oficina de Atención al Usuario.	Por cualquiera de los medios de comunicación anterior nombrados el usuario solo con dar su nombre puede saber de forma inmediata (aceptó por correspondencia) el estado en cual se encuentra su tramite	Transparencia, En términos de ley
Todos los usuarios	Que se brinde una atención amable y en un ambiente de respeto al momento de solicitar cualquier tipo de información sobre sus trámites.	El Fondo cuenta con un personal que se destaca por sus altos principios soportados por el código de ética de la entidad, y la aplicación del decálogo del buen servicio	Idoneidad

ANEXOS FICHAS TÉCNICAS DE SERVICIOS LOS PROCESOS MISIONALES