

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL EN EL
CENTRO DE ATENCION SOCIAL DE LA CORPORACION MINUTO DE DIOS**

ROSA MARIA MORENO TUTA

Trabajo de Grado

Docente:

MARIA DE LOS ANGELES GUERRA

**UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL
BOGOTA D.C.
2009**

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso que me dio la sabiduría para culminar a feliz termino mi especialización.

A la Institución por la que trabajo por permitir desarrollar mis capacidades y dar buen fruto con mis talentos.

A Mis Docentes por transmitirme conocimientos y actualizarme en temas tan importantes para mi carrera, en especial a Maria de los Ángeles quien con sus valiosos y oportunos comentarios culmine mi trabajo de grado.

A la Gerente Social de la Corporación El Minuto de Dios fuente de grandes bienes y gratas realizaciones.

A Mi Esposo Fernando y a Mis tres hijos David, Andrés y Santiago por su apoyo incondicional durante este periodo de aprendizaje.

A mi madre que en paz descansa quien siempre se inclino para que me realizara profesionalmente y desde allí me da fuerzas para superar obstáculos.

CONTENIDO

Introducción	
CAPITULO 0	6
Anteproyecto	
Tema elegido	
Problema a resolver	
Justificación e importancia del tema	
Principios de la Corporación El Minuto de Dios	
Objetivos General	10
Objetivos Específicos	
Ideas claves del marco conceptual	11
Metodología	
Cronograma de actividades	12
CAPITULO I	13
Marco conceptual	
CAPITULO II	15
Descripción de la situación actual.	
CAPITULO III	
Propuesta desde la gerencia social	16
Conclusiones	
Bibliografía	

INTRODUCCION

El Minuto de Dios, ha sido reconocido desde hace mas de medio siglo como una de las mas prestigiosas obras de desarrollo social en Colombia, distinguida por su propuesta de desarrollo integral que ha sido modelo de gestión para el país.

El origen de las diversas actividades, que de manera especializada atiende las líneas de acción social definidas por la organización, está en la iniciativa del sacerdote eudista **Rafael García Herreros** quien consagro su vida y su ministerio al servicio de los más necesitados.

Desde el año 1950 fue el padre quien utilizo el nombre de El Minuto de Dios, para designar una breve reflexión radial sobre Dios, el hombre y su compromiso que el pueblo cristiano debe asumir para transformar la historia de la humanidad.

La Corporación El Minuto de Dios, CMD, es una organización privada, sin ánimo de lucro que estimula y apoya a las personas, familias y grupos de base, para que sean conscientes de su dignidad, derechos y obligaciones, así como de la realidad en que viven; y para que desarrollen habilidades técnicas y administrativas que les facilite su organización y superación. Es así como hace varios años, con el fin de atender a las familias que debido a diferentes circunstancias acuden al Minuto de Dios en busca de orientación en la solución de sus problemas nace la idea de crear un centro de Atención Social que atendiera a todas las familias que acudieran a la organización Minuto de Dios, evitando la duplicidad de esfuerzos en la mayoría de entidades de la organización, ya que estas familias han solicitado ayuda en la oficina de presidencia, en manos fraternas, en la emisora, en la parroquia, en la universidad, en el centro carismático entre otras, dicho centro se encargara de orientar y direccionar a las personas y/o familias para que no pierdan tiempo averiguando y de manera organizada y digna se les incluya en una base de datos y se registren evitando duplicidad de esfuerzos con la cantidad de personas que llegan a diario.

Misión

La Corporación el Minuto de Dios se compromete a velar por el desarrollo integral de la persona humana y de las persona humana y de las comunidades marginadas, tanto urbanas como rurales a la luz del evangelio. Se entiende por desarrollo integral la promoción de “todos los hombres y de todo el hombre” y “el paso para cada uno y para todos, de condiciones de vida menos humanas a condiciones más humanas”(comentario al artículo segundo de los estatutos).***

Este trabajo pretende dejar a consideración de las directivas de la Corporación El Minuto de Dios una propuesta con el ánimo de mejorar de manera continua la atención que se brinda en El Centro de Atención Social a familias y/o personas en situación vulnerable, con un equipo humano idóneo, infraestructura adecuada, consecución de recursos económicos; para que a partir de su registro y vinculación a la base de datos reciba de la CMD la más acertada solución de acuerdo al diagnostico de caso evaluado.

CAPITULO 0

ANTEPROYECTO

1. TEMA ELEGIDO

Propuesta de Implementación de un sistema integral en el Centro de atención social en la Corporación El Minuto de Dios

2. PROBLEMA A RESOLVER

La atención a la población vulnerable en el Centro de Atención Social se está desarrollando con orientación del área social utilizando los contactos estatales y de organizaciones privadas pero sin recursos específicos, tales como económicos, humanos y locativo, sin una identificación de población objeto específica y sin objetivos y metas concretos.

3. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DEL TEMA

EL MINUTO DE DIOS es una Organización No Gubernamental Colombiana, sin ánimo de lucro, fundada por el Padre Eudista Rafael García Herreros. Surgió inspirada por él en 1.955, como respuesta a las necesidades de desarrollo de las comunidades más pobres de Colombia.

El Padre García-Herreros no solamente fue un visionario, sino que también es reconocido como pionero en los Medios Masivos de comunicación en Colombia. EL MINUTO DE DIOS surgió de un modesto espacio radial que se escuchó por primera vez en 1950 y que pasó a la televisión en 1955, transmitiéndose desde entonces diaria e ininterrumpidamente. Este programa es considerado el más antiguo de la televisión en Colombia y posiblemente del mundo entero.

La Organización EL MINUTO DE DIOS hace presencia en Colombia en más de 100 municipios y 17 departamentos, con sus distintas líneas de acción y su modelo de desarrollo integral basado en alianzas con los distintos sectores sociales: El Estado, la sociedad civil organizada, el sector privado, las comunidades, la universidad y la Iglesia.

En su intento por cubrir todos los aspectos del desarrollo humano, el Padre García-Herreros encauzó sus esfuerzos hacia la construcción de vivienda digna para los necesitados, señalando que una vivienda dispara las posibilidades de desarrollo de la familia, y que tener casa propia no es ninguna riqueza pero no tenerla es mucha pobreza.

Simultáneamente, consideró que la educación y el empeño son el motor que mueve el progreso de los pueblos, y fue así como fundó varias

escuelas en zonas deprimidas de Bogotá y posteriormente, en el año de 1958 el Colegio EL MINUTO DE DIOS en la zona más lejana del noroccidente de Bogotá donde ya había comenzado a construir el Barrio del mismo nombre. En un plano del año de 1962 puede observarse la capacidad visionaria del Padre, que reservó espacio para una futura universidad. Con el tiempo el Barrio MINUTO DE DIOS se convirtió en el polo de desarrollo del noroccidente de la ciudad y desde los colegios y la universidad se atiende a más de 20,000 familias de ese y otros sectores de Bogotá.

Preocupado por la falta de empleo de muchas de las familias que llegaron a pedir ayuda, se empeñó en gestar programas de empleo y desarrollo comunitario. En el modelo de ciudadela integral que logró implantar en EL MINUTO DE DIOS, que hoy es ejemplo para Colombia y también para el mundo, promovió la creación de centros de salud, la construcción de un Museo de Arte Contemporáneo, un teatro para cine y dramaturgia, un Centro Carismático desde el cual EL MINUTO DE DIOS con el liderazgo suyo y el del Padre Diego Jaramillo, se convirtió en el núcleo del movimiento de la renovación carismática en América, una emisora, una productora y programadora de televisión, una planta de confecciones con altos estándares de calidad que a partir de talleres satélites tiene el propósito de generar 25,000 empleos para mujeres cabeza de familia.

Todas estas acciones y otras más como su amor por los campesinos y su inquietud por el medio ambiente, o sus intervenciones ante desastres naturales en Nicaragua, Guatemala, Popayán y Armero en Colombia, marcaron el perfil de intervención social que hoy caracteriza al MINUTO DE DIOS.

La semilla que sembró el Padre García-Herreros ha dado muy buenos frutos: Nuestra acción social se centra en la construcción de comunidades con opciones de desarrollo integral.

Finalmente lo más destacable de todo este trabajo es que EL MINUTO DE DIOS es resultado del amor. El Padre García-Herreros, que nos inspira, fue un hombre que amó profundamente a Colombia, que amó a Dios, a Jesucristo a través de sus hermanos los hombres, especialmente los más necesitados.

Desde la muerte del Padre García Herreros, el Padre Diego Jaramillo Cuartas es el Presidente de la Organización EL MINUTO DE DIOS; su acción y su entrega por la Obra lo ubican como piedra angular de la cultura de la organización, para la que él representa testimonio vivo de compromiso social y la opción de EL MINUTO DE DIOS por servir a los necesitados.

PRINCIPIOS DE LA CORPORACION

AMAR

El amor es la fuerza que todo lo mueve. Como lo quiso Jesús, el amor es para nosotros el gran mandamiento. Debemos amar a Dios y al prójimo. A toda clase de personas, aún a aquellos que nos contradicen y nos atacan. De modo especial, amamos a los pobres, a los enfermos, a las personas vulnerables, y amamos a Colombia, nuestra Patria.

ORAR Y PROCLAMAR

Nuestro objetivo principal es anunciar a Jesucristo con la fuerza del Espíritu Santo. Para lograrlo, necesitamos conocer la Palabra revelada y necesitamos orar. En nuestro trabajo, queremos estar siempre acompañados y protegidos por Dios. Queremos ser hombres y mujeres de fe.

COMPROMETERNOS

Aunque nos falten la luz, el pan y el agua, nunca nos deben faltar los pobres. Pero no sólo como palabras hermosas, sino como metas de nuestra búsqueda y nuestro compromiso. Son nuestra opción preferencial: no únicamente como un tema de reflexión, sino como las manos que se nos tienden con la esperanza de que les demos las nuestras.

SERVIR

El padre García Herreros nos dijo: “Que nadie se quede sin servir”. Somos ministros del desarrollo integral. No queremos ser apáticos, sino activos y entusiastas constructores de un país nuevo a base de justicia, de libertad y de paz. Como Jesucristo, debemos estar para servir y no para ser servidos. Debemos ser artesanos de la verdad, a base de sencillez y de humildad.

TRABAJAR

El trabajo no es una maldición ni un castigo. Es la oportunidad que Dios nos brinda de colaborar en su obra creadora. Por eso no podemos escatimar esfuerzo ni desperdiciar el tiempo, ni rehuir las posibilidades de empeñarnos, con lo que somos, sabemos y tenemos, en ayudar a los demás.

COLABORAR

No vivimos solos en el mundo. Formamos parte de una sociedad y de una Iglesia y, además, nos integramos en una organización. En ellas nos consideramos hermanos y miembros de un gran equipo. Necesitamos también aliarnos con otras entidades que persigan objetivos parecidos a los nuestros.

DAR

El Minuto de Dios ha vivido de la generosa contribución de muchos amigos y del esfuerzo de sus empleados. Pero lo que hemos recibido no es para conservarlo, sino para entregarlo. Queremos ser generosos, queremos superar la codicia y el egoísmo. Queremos desapegarnos gratuitamente de lo que gratuitamente recibimos de Dios y de nuestros bienhechores.

SER HONRADOS

En El Minuto de Dios no hay lugar para la corrupción ni para las indelicadezas. No es posible que olvidemos el ejemplo de pulcritud y desprendimiento de nuestro fundador. No necesitamos de lujos ni de boato. Somos canales cristalinos que dejan pasar lo que les llega, sin retener lo que no nos pertenece.

CREAR

Estamos invitados a crear, a imaginar nuevos servicios a la Patria. Debemos roturar caminos nuevos, campos inexplorados. Debemos abrir puertas, tender puentes, lanzar iniciativas. Debemos investigar, sabiendo que siempre habrá respuestas diferentes y soluciones distintas. El Creador es nuestro Padre y nuestro modelo.

SER ALEGRES

Con el gozo que da el deber cumplido, con la entusiasta esperanza que anhela la cosecha, con la ilusión de la Nueva Tierra y el Nuevo Cielo de que nos habla Dios. Es mayor la alegría en el que da que en el que recibe, y es grande la paz que se comunica a los demás con respeto y con urbanidad.

HUMANIDAD

El sufrimiento humano debe ser atendido donde quiera que éste se encuentre, con atención particular a la población más vulnerable, como los niños, mujeres y ancianos. La dignidad y los derechos de todas las víctimas deben ser respetados y protegidos.

NEUTRALIDAD

La asistencia humanitaria debe ser proveida sin comprometerse en las hostilidades o tomar partido en controversias de naturaleza política, religiosa o ideológica.

IMPARCIALIDAD

La asistencia humanitaria debe ser proveida sin discriminación de género, etnia, nacionalidad, opinión política o religión. La ayuda al sufrimiento debe ser guiada por las necesidades y la prioridad debe ser dada a los casos más urgentes.

1, Estos principios fueron tomados de: (Comentarios al Artículo Segundo de los Estatutos, Padre Diego Jaramillo Cuartas, Presidente de la Corporación El Minuto de Dios). Recuperado el 17 de abril de 2007, de <http://www.minutodedios.org/default.htm>

OBJETIVO GENERAL

Plantear la metodología para que la Corporación El Minuto de Dios a través del Centro de Atención Social pueda brindar una Atención integral a personas en situación vulnerable, en acuerdo con sus políticas sociales y principios ya avalados mediante certificación ISO, mejorando la cobertura.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar los recursos humanos, económicos y locativos adecuados para el desarrollo de las actividades competentes al Centro de Atención Social de la CMD.
- Caracterizar a los posibles usuarios según: desplazados, discapacitados, grupos étnicos, género, niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos mayores y Permitir la trazabilidad y seguimiento de cada uno de los casos que ameriten
- Preseleccionar a posibles beneficiarios de los programas que ofrece la Organización y Remitir a otras instituciones las personas que lleguen en busca de servicios con los que no se cuenta, desde donde se les pueda prestar atención y solución a su problemática
- Buscar recursos y Lograr acuerdos con instituciones Estatales e internacionales que tengan como objetivo la atención social de población vulnerable.
- Permitir que de manera previamente organizada y con objetivos claramente definidos se realicen en el Centro de Atención Social la mayor cantidad de Practicas Sociales Universitarias de la Universidad Minuto de Dios creando espacios de concertación académica orientados al mejoramiento continuo de los servicios de atención social prestados en el centro de atención social de la C.M.D

IDEAS CLAVES DEL MARCO CONCEPTUAL

Flujo grama del proceso

Se establecerá la ruta que cada persona que llegue al Centro de Atención Social deberá tomar en desarrollo de su caso.

Determinar procedimientos, métodos, registros y análisis seguro de tareas de todas las áreas competentes en el desarrollo de servicios sociales que sean motivo de práctica universitaria.

Establecer el organigrama que permita la funcionabilidad del centro acorde a su expansión y crecimiento.

METODOLOGIA

Presentación solicitud de atención: Recepción del caso a través de una entrevista. Esta solicitud puede hacerse personalmente, en forma telefónica o comunicación escrita por lo general a través de una carta.

Asignación de cita: Con el fin de conocer la naturaleza de la solicitud, se asignara al solicitante una cita con un trabajador social. Quien deberá caracterizar al beneficiario.

Entrevista y diagnóstico preliminar: Esta entrevista permite conocer la naturaleza del problema, las condiciones de vida de la familia, las características socioeconómicas utilizando el formato de estudio socio-económico. Con esta información se establece el diagnóstico preliminar. De acuerdo con esto se determina la naturaleza del problema y la estrategia que se considera más conveniente seguir para la atención. De acuerdo con esta estrategia se evalúa si puede prestarse en la Corporación El Minuto de Dios a través de uno de sus programas o es necesario referirlo a otra entidad que pueda atender su necesidad.

Remitir a otra entidad: Esta remisión requiere el conocimiento de las entidades que operan en la ciudad, los objetivos que persiguen, los criterios de selección de los usuarios y las condiciones para la prestación del servicio, incluyendo horarios de atención, forma de acceder a una cita, persona responsable de la atención, costo y demás aspectos que faciliten la asistencia de la persona a la institución. Si no se tiene toda la información es recomendable solicitarla telefónicamente con el fin de evitar que el usuario pierda tiempo. En la mayoría de los casos se elabora una comunicación dirigida a la persona encargada de la atención, haciendo un resumen de la situación de la persona y solicitando el servicio. Es conveniente verificar el resultado de esta remisión con la persona encargada del servicio en la institución y con el usuario remitido.

Reúne los criterios?: Debido a que cada uno de los programas de la Corporación El Minuto de Dios tiene establecidos criterios de elegibilidad, es importante revisar

estos criterios a la luz del diagnóstico preliminar realizado, con el fin de saber si puede ser remitido a ese programa o no.

Informar al solicitante: Si la persona no reúne los criterios establecidos del programa al que se pensaba remitir, es importante hacérselo saber, explicándole claramente que no reúne los criterios establecidos para acceder al programa.

Remitir al programa de la Corporación El Minuto de Dios: Si la persona sí reúne los criterios establecidos se remite al responsable del programa adjuntando el estudio socioeconómico elaborado.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación se plantea el cronograma a seguir para el desarrollo de las actividades

FECHA DE INICIO			FECHA DE TERMINACION			ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EJECUTOR
D	M	A	D	M	A			
15	01	09	28	02	10	Establecer acuerdos y/o convenios entre el Centro de Atención-Uniminuto para definir facultades y numero de estudiantes a realizar practicas sociales y profesionales	Centro de Atención Social	Centro de Atención Social y Uniminuto
15	01	09	30	06	10	Caracterización de usuarios	Centro de Atención Social	Estudiantes en practica social
15	01	09	30	06	10	Lograr acuerdos con instituciones Estatales e internacionales con quienes de acuerdo a su competencia se de fiel cumplimiento de los fines humanitarios	Centros de competencia	Centro de recepción y seguimiento del CAS-CMD
15	01	09	30	06	10	Atención, asesoría y orientación a usuarios	Centro de Atención Social	Centro de atención social
15	01	09	30	06	10	Seguimiento y monitoreo a los requerimientos de cooperación	Centro de Atención Social	Centro de atención social

CAPITULO I

MARCO CONCEPTUAL

En Colombia, aunque a principios de la década de los 90 se registro una expansión económica importante, no logro una distribución de los frutos de ese crecimiento que le permitiera reducir significativamente la pobreza porcentualmente. Según un informe del Banco mundial, la estrategia mas eficaz para reducir la pobreza consta de dos partes importantes: la creación de fuentes de trabajo para los más pobres y el aumento de su capacidad para responder a las oportunidades, mediante la prestación de servicios sociales

²(Michael Walton, “la lucha contra la pobreza, experiencia y perspectivas”, Banco Mundial, Finanzas y Desarrollo, septiembre 1990)

En el año 1991 la oficina de desarrollo social cuenta con programas de trabajo social, pastoral y microempresas buscando la promoción del ser

humano a través de la organización social de las comunidades vulnerables y la satisfacción de las necesidades de sus habitantes, como ciudadanos responsables miembros de una sociedad. En la actualidad la corporación El minuto de Dios cuenta con una Gerencia Social Dirigida por la Doctora Maria Teresa Gnecco de Ruiz, desde donde se ejecutan y se coordinan los programas sociales existentes en la organización, donde con Responsabilidad social el profesional será capaz de desarrollar y perfeccionar su habilidad en el uso sistemático del análisis basado en la razón, para interpretar la experiencia, o aprendizaje del pasado, con el fin de determinar los valores que valen la pena, así como para decidir tanto el criterio de ponderación, como las reglas que gobiernan la conducta; seleccionar las herramientas para las decisiones basadas en valor; definir el estándar que se utiliza para tomar la decisión basada en criterios de sostenibilidad; aplicar razonamiento ético en la determinación de normas y directrices que guíen la implementación de la estrategia; articular una política de empresa coherente con las necesidades del mundo actual. ³(Perdiguero, Tomás G. (Tomás García), La responsabilidad social de las empresas en un mundo global / Tomás G. Perdiguero., , Barcelona : Anagrama, c2003., , , , [8433961969],[9788433961969]

La gerencia social se compromete a trabajar para mejorar la calidad de vida de de las personas vulnerables y sus familias, busca el mejoramiento de las condiciones de vida de miles de colombianos, desde su fundación ha servido para unir a quienes tienen en sus manos la solución de las necesidades de los más pobres.

Dentro de las líneas de acción de la entidad está la atención a población vulnerable para ofrecer servicios a personas que carecen de lo necesario para llevar una vida digna en lo psicológico, lo social, y lo económico. El minuto de Dios ha encaminado sus acciones principalmente hacia dos objetivos de intervención: los grupos más vulnerables para brindarles orientación y servicios y los grupos de mayor capacidad económica, para crear en ellos responsabilidad y conciencia social que le permita desarrollar actitudes de solidaridad.

²(Michael Walton, “la lucha contra la pobreza, experiencia y perspectivas”, Banco Mundial, Finanzas y Desarrollo, septiembre 1990)

³(Perdiguero, Tomás G. (Tomás García), La responsabilidad social de las empresas en un mundo global / Tomás G. Perdiguero., , Barcelona : Anagrama, c2003., , , , [8433961969],[9788433961969]

Al Minuto de Dios llegan un sin número de personas en busca de solucionar sus problemas socialmente relevantes como falta de oportunidades de trabajo, asistencia alimentaría, escolarización, ausencia de recursos económicos por ende sus mínimos vitales no son satisfechos, población en situación de desplazamiento entre otras, buscan al padre Diego Jaramillo, al párroco, al director del colegio, a las trabajadoras sociales, con ánimo de que la persona no perdiera su tiempo de dependencia en dependencia, y se pudiera prestar una atención personalizada y digna, Con la iniciativa del presidente de la organización Minuto de Dios, Padre Diego Jaramillo Cuartas y la intervención de la gerencia social en el mes de febrero del año 2007, el centro de atención social pasa a ser un programa de esta gerencia, l se unifica en una sola oficina para atender a quienes debido a dificultades de diferente tipo acuden para recibir orientación en la solución de sus problemas.

CAPITULO II

DESCRIPCION DE LA SITUACION ACTUAL.

Una de las líneas de acción de la Corporación Minuto de Dios es la atención a población Vulnerable, bajo la coordinación de una trabajadora social, el centro de atención atiende a todas las personas que llegan en busca de ayuda son atendidas por la coordinadora del centro y la apoyan estudiantes en formación de trabajo social de la universidad Minuto de Dios que realizan su práctica social, en la actualidad el centro no cuenta con recursos propios, ni el recurso humano suficiente para brindarle una atención integral, al igual que sus instalaciones locativas no permiten modificar la atención, se creó un directorio con un gran número de entidades, públicas y privadas a donde seguramente se podría recurrir en caso de no poder darle respuesta a su necesidad o inquietud que viene a contar, el procedimiento es recepcionar el caso a través de una entrevista, se les registra en una base de datos conociendo sus peticiones, se orienta y direcciona en la búsqueda de alternativas de solución y remisión del caso a otras instituciones de acuerdo a la naturaleza. Si la persona puede ser preseleccionada para vincularla alguno de los otros programas como casa semanal o plan padrinos se mira la posibilidad de vincularlos.

Las entidades institucionales que apoyan al centro son manos fraternas con la donación de un número pequeño de mercados, banco de ropa, con la posibilidad de entregar ropa para toda la familia, plan padrinos, presidencia de la organización con atención espiritual.

A continuación encontraremos dos mapas de procesos que nos muestran la situación real y el procedimiento de atención:

MAPA DE
PROCESOS.doc

MAPA DE PROCESOS
CAS.doc

CAPITULO III

PROPUESTA DESDE LA GERENCIA SOCIAL

Conocedores de la intervención de trabajo social se propone plantear la metodología para que la Corporación El Minuto de Dios a través del Centro de Atención Social pueda brindar una Atención integral a personas en situación vulnerable, en acuerdo con sus políticas sociales y principios ya avaladas mediante certificación ISO, mejorando la cobertura. Se propone un modelo de alianzas estratégicas como modelo de gestión social, es decir la colaboración que se establece con entidades para lograr los objetivos propuestos⁴(Padre Camilo Bernal, "Alianza para el Desarrollo" Documento presentado en seminario Internacional del Banco Mundial, Washington, 1996..

La cooperación entre dos o tres puede significar la solución que se busca para emprender una obra importante, estas se pueden establecer con el gobierno, con empresas privadas nacionales o internacionales ya que aunque puede estar consciente de su responsabilidad social como parte de su balance social, e interesada en consolidar su imagen como empresa que se preocupa por el desarrollo y bienestar de las personas.

En cuanto al recurso humano se propone seguir con la coordinación de trabajo social apoyada con un grupo interdisciplinario que de manera previamente organizada y con objetivos claramente definidos se realicen en el Centro de Atención Social la mayor cantidad de Prácticas Sociales Universitarias de la Universidad Minuto de Dios y en convenio con otras universidades, Estableciendo políticas sociales que garanticen el crecimiento profesional de los estudiantes en formación, capaces de formular propuestas y proyectos encaminados a mejorar la atención, orientación, asesoría a los beneficiarios, es necesario que desde la academia reciban el bagaje teórico y la suficiente preparación para desarrollar con calidad estas practicas.

Contar con Recursos locativos adecuados para el desarrollo de las actividades competentes al Centro de Atención Social de la CMD, donde exista privacidad en las intervenciones de cada profesional.

Caracterizar a los posibles usuarios según: desplazados, discapacitados, grupos étnicos, género, niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos mayores.

Preseleccionar al mayor número posible de beneficiarios para incluirlos en los programas que ofrece la Organización.

Permitir la trazabilidad y seguimiento de cada uno de los casos que allí se atiendan.

Crear espacios de concertación académica orientados al mejoramiento continuo de los servicios de atención social prestados en el centro de atención social de la CMD.

A continuación se presenta un mapa de procesos con la propuesta para una atención integral.

MAPA DE PROCESOS
CAS PROPUESTA.doc

⁴(Padre Camilo Bernal, "Alianza para el Desarrollo" Documento presentado en seminario Internacional del Banco Mundial, Washington, 1996..

CONCLUSIONES

- Implementando una atención integral se lograra hacer del centro de atención un lugar digno de atención a la población menos favorecida
- Articular una verdadera política institucional de Responsabilidad Social
- interactuar con muchas profesiones para que con su aporte se enriquezca la calidad de la atención.
- Relacionar la academia, la empresa privada y el estado para lograr resultados de calidad
- Estas propuestas permiten mejorar el sistema de Gestión de calidad de acuerdo con los requisitos descritos en la norma ISO 9001:2000 para la formulación y ejecución de proyectos y programas sociales en beneficio de la población vulnerable

BIBLIOGRAFIA

- **Bernal Camilo**, padre eudista “Alianza para el Desarrollo” Documento presentado en seminario Internacional del Banco Mundial, Washington, 1996
- Instituto de estudios Humanitarios, United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA) Colombia
- **Jaramillo, Diego**, padre eudista, lámparas para el camino, 2006.
- **Michael Walton**, “la lucha contra la pobreza, experiencia y perspectivas”, Banco Mundial, Finanzas y Desarrollo, septiembre 1990
- **Perdiguero, Tomás G.** (Tomás García), La responsabilidad social de las empresas en un mundo global / Tomás G. Perdiguero., , Barcelona : Anagrama, c2003., , , [8433961969],[9788433961969]