INTRODUCCIÓN.

El Manual de la Calidad de *la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR,* tiene por objeto describir el sistema de gestión de la calidad que la Corporación ha establecido de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, para lograr la plena satisfacción de los afiliados y beneficiarios de los servicios prestados, garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, los reglamentarios aplicables y la orientación misional de la corporación; donde además se identifican la misión, visión, la política y objetivos de calidad, el alcance, las exclusiones y la descripción e interacción de los procesos.

Se considera fundamental la Política de Calidad de la Caja de Compensación Familiar de Arauca **COMFIAR**, además, incluye la descripción de los procesos, su interacción y los indicadores que evidencian el control de los mismos.

Su objeto es tener una referencia documentada, de obligatorio cumplimiento, bajo el cual se ejecuten todos los procesos de la Corporación contemplando los parámetros definidos para COMFIAR, para garantizar una plena satisfacción de los beneficiarios respecto de los servicios prestados, teniendo en cuenta el cumplimiento de la legislación vigente y la orientación misional de la Corporación.

Es compromiso de todos los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR aplicar este Manual como principal documento para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad. La implementación del SGC refleja la convicción de que el Sistema Administrativo de Calidad contribuye a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios externos e internos.
En síntesis, el documento pretende apoyar y orientar a su personal, en el desempeño de sus labores para que contribuyan al cumplimiento de la Misión, Visión, Política y Objetivos de la Calidad

REVISO:	**APROBO**
Nombre y Firma:	Nombre y Firma:
Carlos Jose castro Galvis	Ehidna Galeano Reyes
Fecha: 13 de julio de 2018	Fecha: 13 de julio de 2018

1. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El alcance del sistema de Gestión de la Calidad es:" la prestación de Servicio de afiliación, recaudo de aportes y pago de subsidios. Prestación de servicios de recreación, turismo, deporte y eventos de fechas especiales. Diseño y prestación del servicio de educación en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media. Diseño y prestación del servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano en cursos modulares. Gestión de crédito social y gestión de programas integrales. Prestación del servicio público de empleo.

Este documento está estructurado bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD, como herramienta para dar cumplimiento a los requisitos legales establecidos en la Ley 21 de 1982 del Subsidio Familiar, la Ley 789 de 2002 y los estatutos reglamentarios de la Corporación que permiten atender y satisfacer con calidad las expectativas y necesidades de los clientes externos e internos de la Corporación.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

CUESTIONES INTERNAS Y CUESTIONES EXTERNAS

El análisis del contexto de la organización a partir de la revisión de las cuestiones internas y externas utilizando una matriz adaptada, que utiliza las variables del método PESTAL pero no necesariamente se rige estrictamente por este método. La matriz arroja las Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Riesgos que alimentan la matriz DOFA, de la cual obtenemos estrategias que se utilizan como base para el establecimiento de la Política integral, los objetivos integrales y los planes estratégicos que conforman la planificación estratégica de la organización.

PARTES INTERESADAS

Otra elemento que complementa el análisis del contexto es la identificación de las partes interesadas pertinentes y sus requisitos pertinentes, las cuales se determinaron a través de matrices de impacto y se identificó el método para el cumplimiento de dichos requisitos.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La búsqueda de riesgos y oportunidades se establece dentro del sistema de gestión de dos formas principales: a nivel estratégico, a partir de la información encontrada en el análisis de las cuestiones internas y externas, que se filtran a través de una matriz DOFA, para encontrar unas estrategias que se desarrollan a través de los planes estratégicos y otra forma a niel operativo, desde el

análisis de los riesgos de cada proceso, allí utilizamos la Matriz de riesgos por procesos, que se describe en el Procedimiento de análisis de riesgos.

PROPIEDAD DEL CLIENTE Y DE LOS PROVEEDORES

Según aplique al servicio, los bienes e información que son propiedad del cliente y de los proveedores, se cuidan estrictamente mientras estén bajo el control de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, para ello se identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes e información que son propiedad del cliente o de los proveedores, suministrados para su uso durante la prestación del servicio o ejecución de cualquier tipo de proyecto. La propiedad del cliente o proveedor, que por alguna razón se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso se registra, se evalúan las posibles causas, se generan las soluciones adecuadas y se comunica al cliente o al proveedor para llegar a un buen acuerdo entre las partes.

GESTIÓN DEL CAMBIO

La organización identifica los riesgos y oportunidades del desempeño de los procesos para asegurar la conformidad del servicio, asociados con cambios en la organización en su sistema de gestión o en sus actividades, antes de introducir dichos cambios.
La organización asegura que los resultados de estas valoraciones se consideran cuando se determinan los controles.
La gestión del cambio se establece mediante las siguientes etapas:

a) Identificación y solicitud del cambio

Definir en coordinación del SGC, si el cambio amerita aplicar el presente procedimiento.

Los cambios que ameritan consulta son:

- Adecuación o construcción de instalaciones.
- Cambios Significativos en el personal.
- Nuevas líneas de productos, proyectos o servicios
- Cambios en el contexto de la organización
- Cambios en las partes interesadas y sus requisitos.
- Otros que se consideren impactantes para la corporación.

El cambio es evaluado y en el caso que amerite aplicar la gestión de cambio, el solicitante inicia el requerimiento de cambio, en donde se describe el propósito del cambio y su justificación, la solicitud también

incluye el impacto de la acción en el proyecto si esta se realiza y el efecto de no llevarla a cabo, de ser posible puede agregarse otras alternativas.

b) Gestión del cambio

El cambio se maneja a través de la matriz de riesgos de proceso, allí se incluyen las situaciones que muestren riesgos u oportunidades, se valoran y se generan los controles necesarios para asegurar su buen desempeño.

c) Divulgación del cambio y ejecución del cambio

Se divulgará el cambio y procedimiento a realizar a todas las personas que podrían ser afectadas.

El solicitante del cambio será el responsable del proceso de cambio y este le informará cualquier novedad al coordinador del SGC o al jefe del proceso correspondiente según el tipo de novedad.

d) Cerrar y archivar

El coordinador del SGC archiva y se cierra el proceso de cambio.

GESTIÓN SOBRE LOS CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La gestión del conocimiento se maneja con la matriz de gestión del conocimiento, en esta herramienta hacemos un recorrido por cada proceso, para evaluar cuál es el conocimiento que se considera prioritario, de manera que se establezca el riesgo existente frente a esta información y de acuerdo a la valoración se establecen los controles requeridos para protegerla.

1.1 APLICABILIDAD DE LOS REQUISITOS

La Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR no aplica en su sistema de gestión de la calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 Para el numeral 8.4.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, los siguientes literales: b) "Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización", No es aplicable porque la organización entrega el servicio directamente a través de su personal. c) "un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización", No es aplicable porque todos los procesos se ejecutan directamente por la organización.Para el numeral 8.4.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, los siguientes literales: b) "Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización", No es

aplicable porque la organización entrega el servicio directamente a través de su personal. c) "un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización", No es aplicable porque todos los procesos se ejecutan directamente por la organización.

2. TERMINOS Y DEFINICIONES.

Manual de calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

Comité de calidad: Grupo de personas encargadas, de establecer, implementar, mantener y divulgar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 **"Inherente"**, en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

Indicador: Sistema de medición que permite saber como se están cumpliendo las metas, es decir mide la eficacia, de los procesos pertinentes del SGC. Estos indicadores son cuantificables, con una meta alcanzable en un período definido.

Mapa de procesos: Es la representación gráfica que identifica "El enfoque de procesos" y le permite a cualquier trabajador de la Corporación, usuario o beneficiario de los servicios prestados por la Organización, identificar las grandes actividades o procesos que se desarrollan en la Corporación.

Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Misión: La razón de ser de la Corporación.

Visión: Hacia donde quiere llegar la Corporación.

Objetivos de calidad: los objetivos de la calidad deben ser acordes con la política de calidad. A través de ellos se cumple con la política.

Política de calidad: Documento planteado por la Alta Dirección orientada a satisfacer las necesidades de los clientes y acorde con las metas organizacionales (Misión, Visión).

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

Procedimiento: Forma especifica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Parte Interesada: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una organización.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios trabajadores de la Corporación en desarrollo de las funciones.

Reclamo: Es la manifestación por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la atención no oportuna de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para mejorar un proceso, cuyo objeto esta relacionada con la prestación de un servicio o cumplimiento de una función.

Petición: son todas las acciones que de manera respetuosa son llevadas a cabo por los beneficiarios ante la Corporación con el objeto de solicitar el cumplimiento de las funciones que le son propias o el reconocimiento de un derecho.

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Documento: Información y su medio de soporte.

Propuesta: Esta pendiente por aprobación de consejo directivo

EJEMPLO: Registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma.

NOTA: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3. PLANEACIÓN ESTRATEGICA

3.1 MISIÓN

Somos una corporación araucana comprometida, que presta servicios integrales de calidad para el bienestar social de nuestros afiliados, familias y comunidad en general.

3.2 VISIÓN

En el año 2018, Comfiar será una corporación líder e innovadora, desarrollando estrategias sostenibles para la prestación de servicios y programas sociales con calidad dirigidos a nuestros afiliados y comunidad en general.

3.2.1 VISIÓN PROPUESTA

Para el 2023, seremos una entidad líder en la entrega de los diferentes servicios, mejoraremos el desempeño en todos nuestros procesos, a través de la implementación de tecnologías de la información y la comunicación, con una apuesta firme de crecimiento basada en la innovación, teniendo como pilares fundamentales de desarrollo, el capital humano altamente competente y una excelente infraestructura, que posicionará nuestra imagen, como una de las mejores organizaciones de la región.

3.3 POLITICA DE CALIDAD

COMFIAR basada en el concepto de la compensación orienta sus servicios y proyectos hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas que en materia de bienestar social requieren sus afiliados, beneficiarios, comunidad en general y partes interesadas.
Cuenta con personal competente, que en cumplimiento de la normatividad vigente trabaja en función del mejoramiento continuo aplicado a todos sus procesos.

3.3.1 POLITICA DE CALIDAD PROPUESTA

Somos una Corporación basada en el principio de la compensación, con el objeto de mejorar la vida de los trabajadores y sus familias, nos comprometemos a orientar con calidad, nuestros servicios de bienestar social para los afiliados, beneficiarios, comunidad en general, población en condición de vulnerabilidad y demás partes interesadas, para lograr la satisfacción de los clientes y la mejora del desempeño del sistema de gestión de la calidad, a través de las siguientes directrices:

- Servicios innovadores, establecidos para suplir las necesidades de los afiliados y de la región
- Imagen corporativa sólida, sustentada sobre la calidad del servicio.
- Empresa competitiva, enfocada en el fortalecimiento de los servicios y la estrategia comercial.
- Personal calificado y dispuesto para la atención de las necesidades de los clientes, usuarios, afiliados y población en condición de vulnerabilidad.
- Convenios y alianzas estructuradas para generar beneficios en los afiliados, usuarios y clientes.
- Infraestructura y tecnologías de la información, adecuadas para responder a los requerimientos del funcionamiento y el servicio.
- Mejora continua del desempeño para el crecimiento y la continuidad de las operaciones.

La alta dirección garantiza los recursos necesarios, para la adecuada gestión de estas directrices y declara como obligatorio su cumplimiento, para empleados, contratistas, proveedores y demás partes interesadas que estén o puedan estar bajo nuestro control, con el objeto de asegurar la eficacia, conveniencia y adecuación del sistema de gestión de calidad, alineado con la dirección estratégica.

3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Brindar programas y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los afiliados y partes interesadas.
- Incrementar las coberturas de nuestros proyectos que redunden en el mejoramiento del bienestar social de los afiliados, beneficiarios y comunidad en general.
- Capacitar continuamente al personal y establecer estándares para medir su desempeño.

3.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS

- Generar nuevos servicios, programas y eventos, que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes.
- Incrementar la cobertura de los servicios y programas ofertados por COMFIAR, para asegurar el crecimiento de la organización.
- Mejorar el uso de la imagen corporativa, como garantía de calidad en la entrega de los diferentes servicios.
- Incrementar la calidad y la cobertura de los servicios ofrecidos por COMFIAR.
- Incrementar la competencia del personal, a través de la formación integral y la aplicación de mecanismos de motivación.
- Incrementar la efectividad de los convenios realizados por la organización, para beneficio de los afiliados, usuarios y comunidad en general.
- Mantener la infraestructura en condiciones adecuadas, para responder a los requerimientos del funcionamiento y del servicio.
- Implementar los sistemas de información necesarios, para el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.
- Sostener un alto nivel de eficacia en la ejecución de las acciones planteadas, para la mejora continua del desempeño del sistema de gestión.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.1 ESTRUCTURA DEL SGC.

La Caja de Compensación Familiar de Arauca estableció un Sistema de Gestión de la Calidad que evidencia la mejora continua a través de los documentos relacionados en este manual.

Se garantiza la operación eficaz de los procesos y se cumple con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Se han determinado los procesos del SGC de

acuerdo a lo establecido en el Mapa de Procesos y lo descrito en la interacción de sus procesos mediante la Caracterización de los Procesos.

Además se han determinado los criterios y los métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficaces. De igual manera se tiene definido realizar una revisión anual del desempeño del Sistema, que se elaborara, con base en resultados reportados por los líderes de los procesos en los diferentes informes correspondientes a los avances y actividades ejecutadas y consolidadas en el Informe de revisión por la dirección.

Para lograrlo la Corporación ha definido indicadores de gestión para las actividades que afectan directamente la calidad y se encuentran relacionados en cada una de las caracterizaciones.

4.2. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad requiere del cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015 para lo cual la corporación estableció los procedimientos documentados así:

- PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS
- PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS
- PROCEDIMIENTO PARA REVISION POR LA DIRECCION
- PROCEDIMIENTO PARA REALIZACION DE AUDITORIAS INTERNAS
- PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME
- PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

4.3. REVISIÓN POR LA DIRECCION

La Dirección Administrativa realizará a intervalos planificados y programados la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, mínimo una vez al año. Estas revisiones deben realizarse en conjunto con la Dirección Administrativa, el Representante de la Dirección y los líderes de los procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad, para verificar el cumplimiento de los resultados deseados por la Caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR.

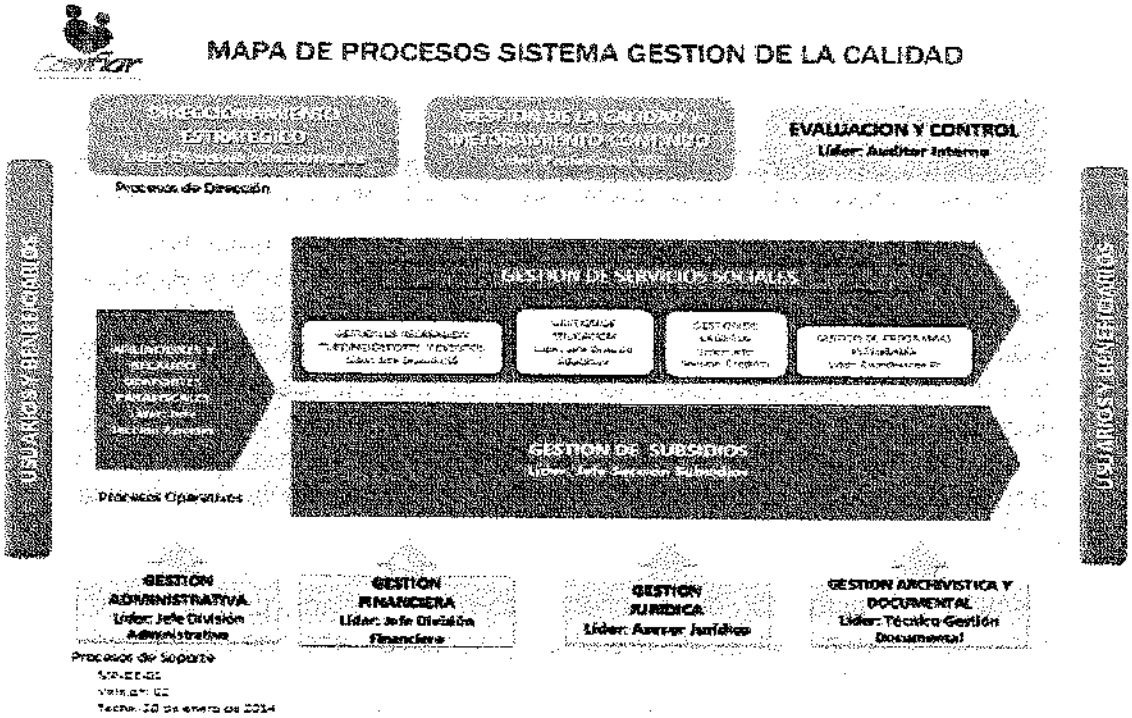
4.4. REPRESENTANTE DELSISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La Alta Dirección de la caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR

4.5. COMPROMISO DE LA DIRECCION

La Dirección de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR como compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua de la corporación adopta la documentación establecida para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 como: Procedimientos, Formatos, Manuales, Guías, Instructivos, Política y Objetivos de Calidad entre otros. Para ello la Dirección se compromete con suministrar los recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación.

FIGURA.1



5. DESCRIPCION DE LOS PROCESOS

La caracterización de cada uno de los procesos se incluye como anexo al presente manual. (Ver anexo 1). A continuación con una breve descripción se ilustra cada uno de los procesos.

A. PROCESOS ESTRATEGICOS

5.1 PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Tiene como objetivo definir las directrices y lineamientos generales a cumplir por todos los procesos y difundirlos para su conocimiento y aplicación en la

Corporación. Contempla entre otras actividades la elaboración del Plan Operativo Anual, definir el Plan Estratégico y efectuar sus respectivos ajustes y la consolidación de indicadores de gestión. Esta planificación se enfoca en la definición de los procesos necesarios para cumplir eficaz y eficientemente los objetivos de la calidad y los requisitos de la organización coherentemente con la estrategia de la Corporación y la Política de Calidad.

También incluye las actividades relacionadas con la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección acorde con los lineamientos fijados en la norma ISO 9001:2015. La responsable del Proceso de Direccionamiento es la Dirección Administrativa quien se complementa con la oficina de Planeación y Desarrollo estratégico.

5.2 PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Tiene como objetivo establecer, implementar y mantener el sistema de gestión de la organización, administrar la mejora del mismo y verificar la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora implementada para todos los procesos de la Caja. Contempla entre otras actividades la revisión y ajuste de las distintas metodologías que se utilizan para la medición de riesgos y el análisis de datos generados para la toma de acciones. También incluye la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora para todos los procesos junto con la verificación de su eficacia. Para esto, el proceso realiza las actividades de control de los documentos y registros del Sistema permitiendo que la comunicación sobre reglas, actuaciones y prácticas dentro de la Corporación sean eficaces.

Por último evalúa la satisfacción de los clientes frente al servicio prestado por la Caja a partir de las herramientas de medición y toma las acciones necesarias para corregir las desviaciones y las quejas y reclamos que estos presentan. El Proceso mejoramiento continuo se enfoca a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad utilizando para ello las herramientas antes descritas. Adicionalmente, recolecta toda la información necesaria para entregar los insumos básicos requeridos para el proceso de revisión por parte de la dirección.

La responsabilidad del Proceso de Mejoramiento Continuo le compete al Líder del Sistema de Gestión de Calidad, debido a las funciones que le han sido asignadas en esta materia.

5.3 PROCESO DE EVALUACION Y CONTROL

Tiene como objetivo realizar el control a los diferentes procesos de la organización a partir de la verificación de los elementos del control interno y los

requisitos de la norma ISO 9001:2015 con el fin de que los mismos cumplan con los objetivos fijados a nivel corporativo.

Así mismo, este proceso se encarga de planear, ejecutar e informar los resultados de la auditoria interna y control interno. A partir de la elaboración del Plan de Auditoria Anual se recopila, analiza y verifica distinta información de la Corporación que alimenta los diferentes procedimientos que debe cumplir el área de auditoria. Esta información además se utiliza como base para los informes que debe presentar al Consejo Directivo.

El responsable del proceso de Evaluación y Control es el Auditor Interno de la Caja, de conformidad con las funciones que le han sido asignadas.

B. PROCESOS MISIONALES

5.4 PROCESO DE AFILIACIONES Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES

Tiene como objetivo inscribir a las empresas de la región según la ley 21 de 1982 y de acuerdo con las instrucciones generales de la Superintendencia del Subsidio Familiar en Colombia, en el esquema de compensación que maneja la Caja, definiendo su modalidad en función del cumplimiento de los criterios de afiliación y en caso de incumplimiento de dichos criterios implementar medidas conjuntas para corregir debilidades. Comprende las actividades relacionadas con el envío y recepción de la información financiera, el análisis de la información del beneficiario y la posterior formalización de la afiliación cuando éste cumple los requisitos exigidos.

Con respecto al recaudo, en la actualidad se viene realizando por medio de la planilla PILA donde el operador logístico efectúa el recaudo general de todos los aportes y procede con su dispersión; en todo caso cuando se presenta morosidad en los pagos de los afiliados, la Caja inicia la gestión de cobranza de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Corporación.

El responsable del proceso es el Jefe Sección Aportes de conformidad con las funciones que le han sido asignadas.

5.5 PROCESO DE GESTION DE RECREACION, TURISMO, DEPORTE Y EVENTOS

Tiene como objetivo la prestación de los servicios de recreación, turismo, deporte y eventos, partiendo de su planeación y estableciendo objetivos que se encuentran alineados con la misión de la Caja, este proceso tiene como propósito que sus afiliados y beneficiarios satisfagan las necesidades de recreación y bienestar social para un mejoramiento de su estilo de vida. Para

esto la Corporación cuenta con personal especializado y competente en las diferentes disciplinas, a través de una serie de controles y puntos de seguimiento asegura el resultado de los servicios, planes y demás actividades que se generan. Para COMFIAR la seguridad e integridad de sus afiliados y beneficiarios es primordial por ello se cuenta con disposiciones que están orientadas para este fin teniendo en cuenta el requisitos de propiedad del cliente de la norma ISO 9001:2015.

El responsable de este proceso es el Gerente de la División de Servicios Sociales de acuerdo a las funciones que le han sido asignadas.

5.6 PROCESO DE GESTION DE EDUCACIÒN

Tiene como objetivo la planeación, realización, control y mejoramiento de los servicios de educación a través del colegio COMFIAR y el Instituto de Formación Empresarial y Laboral, los responsables de este proceso establecieron todos los parámetros para obtener los resultados deseados a través de actividades como: Planeación y revisión constante de los planes de estudio y programas de los diferentes niveles, la selección adecuada según competencias de los docentes y demás personal involucrado en el servicio, su evaluación constante, el mantenimiento y adecuación de la infraestructura necesaria para el funcionamiento apropiado, el control y seguimiento de los resultados del servicio y el monitoreo de la satisfacción de estudiantes , padres y comunidad en relación con el servicio prestado, entre otras.

La responsabilidad del proceso de Gestión de la educación está a cargo del Gerente de la División Educativa de la Corporación.

5.7 PROCESO DE GESTION DE CREDITOS

Tiene como objetivo que los afiliados de la Caja puedan acceder a créditos sociales con condiciones especiales de pago e intereses bajos como un valor agregado, el personal que gestiona este proceso controla la información de sus clientes garantizando la reserva y confidencialidad. Para garantizar que este proceso obtenga los resultados deseados se realizan actividades tales como la revisión de los requisitos de los aspirantes a créditos y el cumplimiento de tiempos adecuados que de manera oportuna den respuesta a los solicitantes.

El responsable de este proceso es el Jefe de créditos, quien cumple sus responsabilidades de acuerdo con las funciones asignadas en el manual de funciones y competencias laborales.

5.8 PROCESO DE GESTION DE PROGRAMAS INTEGRALES

Tiene como objetivo el desarrollo de programas integrales como respuesta a la responsabilidad social de la Caja, teniendo en cuenta que éstos van dirigidos a la población menos favorecida, en este proceso los aspectos fundamentales de calidad tienen que ver con que cada programa se desarrolle de manera planeada, con objetivos claros y con un control permanente a la realización de las actividades planeadas.

El responsable de este proceso es la Coordinadora de Programas Integrales, quien cumple sus labores de acuerdo con lo definido en el manual de funciones y competencias laborales

5.9 PROCESO DE GESTION DE SUBSIDIOS

En cumplimiento de la ley 21 de 1982, las cajas de compensación deben entregar subsidios a sus afiliados, ya sea en servicios, especie o cuota monetaria, este proceso se encarga de la gestión para la entrega de estos subsidios, teniendo en cuenta que los resultados dependen del cumplimiento oportuno de las obligaciones en esta materia, la entrega de los subsidios en las condiciones contemplados en la ley, el seguimiento y control constante a las actividades para evitar errores en la información y datos de sus clientes.

Dentro de las líneas de subsidios aparecen la Cuota Monetaria, Fosfec, Agencia de Empleo y Subsidio de Vivienda.
El responsable del Proceso es el Jefe Sección Subsidios quien se complementa con el Jefe Sección Fosfec, Jefe de Gestión y colocación de Empleo y Jefe Unidad de Vivienda debido a las funciones que le han sido asignadas en esta materia.

C. PROCESOS DE APOYO

5.10 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tiene como objetivo contar con personal idóneo, capacitado y comprometido con el cumplimiento de los objetivos de la organización. Abarca entre otras actividades las relacionadas con la selección, vinculación y desvinculación de trabajadores; los temas de bienestar, capacitación, inducción y re inducción; las actividades de nómina y el cumplimiento de las obligaciones en materia de salud ocupacional. Así mismo garantizar la disponibilidad y entrega oportuna a todos los procesos de los recursos físicos y tecnológicos necesarios para el buen funcionamiento de la Corporación. A este proceso le corresponden actividades relacionadas con el control de las existencias de almacén y los inventarios físicos de la Caja. Por último, de acuerdo con el Manual de Contratación le corresponde adelantar los trámites para las compras y

Contratación de la organización teniendo en cuenta la aplicación de criterios de Selección, evaluación y reevaluación objetiva para los proveedores y contratistas.
De otro lado el proceso tiene bajo su responsabilidad el mantenimiento y administración de la infraestructura física de la Corporación.
La responsabilidad de este proceso es el Gerente de la División Administrativa.

5.11 PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

Tiene como objetivo administrar correctamente y de manera eficiente la contabilidad, el presupuesto y la tesorería de la Corporación, que permita establecer debidamente la situación financiera de la misma, cumpliendo los requisitos legales, las políticas y procedimientos internos. La responsabilidad de este Proceso está a cargo del Gerente de la División Financiera, de conformidad con las funciones que le han sido asignadas.

5.12 PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA

Tiene como objetivo analizar la actividad en general desarrollada por la Caja y advertir las inconsistencias o riesgos jurídicos frente a la normatividad vigente; establecer el marco de los compromisos que deben asumir la Caja tendientes a subsanar las deficiencias financieras y/o administrativas advertidas y según la decisión del Consejo Directivo; atender los procesos judiciales en los cuales actúe la Caja como demandante o demandado; evaluar la oportunidad y conveniencia de adelantar los procesos de selección y contratación; proceder con el control del establecimiento y actualización de pólizas de seguros en los ordenes necesarios, así como lo referente a la actualización de la reglamentación vigente en materias relacionadas con las funciones de la Caja.

El responsable del proceso de gestión jurídica es el Asesor Jurídico de la Corporación en cumplimiento de lo prescrito en el respectivo manual de funciones y competencias laborales.

5.13 PROCESO DE GESTIÓN ARCHIVISTICA Y DOCUMENTAL

Tiene como objetivo garantizar una adecuada administración en la organización del archivo de la Caja y del manejo de las comunicaciones oficiales, a fin de mantener la memoria institucional de la Corporación. Comprende actividades relacionadas con el manejo del archivo del fondo documental de la Corporación, el trámite de la correspondencia de entrada y de salida. De otra parte, a través de este proceso el administrador del Sistema de Gestión de Calidad se encarga de la administración y control de los documentos y registros de dicho sistema.

Los responsabilidad de este proceso está a cargo del Técnico Gestión Documental, de acuerdo con los roles asignados y lo establecido en los respectivos manuales de funciones de la Corporación.

6. ANEXOS

Caracterizaciones de los procesos
Interacción de los procesos
Listado maestro de Documentos

7. IDENTIFICACION DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PAGINA (S)	NUMERAL(ES)	CAMBIO
2	23-10-2009	10	5.4	Se hace precisión con respecto a las actividades de recaudo adelantadas por el Proceso Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales. De igual manera se precisan algunos términos y expresiones utilizadas en la versión 1
3	18-01-2011	9 -12	5.2, 5.5, 5.7, 5.9	Se replantean los responsables de los procesos Gestión de calidad y mejoramiento contínuo, gestión de recreación, turismo, deporte y eventos, gestión de créditos y gestión de subsidio.
4	18-11-2013	1, 6, 7, 8 Y 10	3.5, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 y 5,5	Se modifica la introducción, inclusión de los objetivos de calidad, cambio de responsable en el proceso de Gestión de Recreación, Turismo, Deporte y Eventos. Se cambia el mapa de procesos por actualización de logo, inclusión del numeral 4.2, 4.3, 4.4 y 4,5. Incluye responsables al manejo del proceso de subsidios.
5	10-04-2014	4	3,1 y 3,2	Teniendo en cuenta que fue aprobada por el Consejo Directivo de la Caja la nueva Misión y Visión se hace necesario el cambio en el manual. Actualización de mapa de procesos en la denominación del proceso de programas especiales, teniendo en cuenta que en diciembre de 2013 fue aprobada la reestructuración del organigrama y este proceso

				queda con nombre Programas Integrales.
5	05-01-2015	6	4.3 y 4.4	Se ajusta el concepto de la Revisión por la Dirección y Representante del SCG
6	05-01-2015	6	3.4	De acuerdo a la Revisión y análisis sobre la pertinencia de los objetivos de calidad del SGC, se concluye la no inclusión del objetivo de la política de calidad el alivio a las cargas económicas, de acuerdo al acta 1 del 05 de enero de 2015.
6	05-01-2015	9	5.4	Se hace actualización al manual en el numeral 5.4 por que se elimina el comité interinstitucional conformados por los representantes de las Cajas de Compensación la Cámara de Comercio, el ICBF y la DIAN, debido que todos los pagos se realizan por el operador del PILA.
7	15-01-2016	7, 8, 9,10, 11.	5.1;5.3;5.5;5.6;5.9; 5.10	Se realiza actualización en el Manual de Calidad, cambiando Jefe de División a Gerente de la división y la inclusión de la Agencia de Empleo.
8	13-07-2018	2,4,7,8,10 ,11,12	1;1,1;3.2, 3.3, 3.4, 4.4, 4.5, 5.1, 5.3;	Contexto de la organización – Cuestiones internas y externas, partes interesadas, riesgos y oportunidades, propiedad del cliente y de los proveedores, gestión del cambio, gestión sobre el conocimiento de la organización CALIDADAPLICABILIDAD DE LOS REQUISITOS Visión: Incluir visión propuesta – Pendiente por aprobación de consejo directivo Política: Política de calidad propuesta - Pendiente por aprobación de consejo directivo objetivos de calidad - Pendiente por aprobación de consejo directivo Representante del sistema de gestión de calidad
Observaciones:				