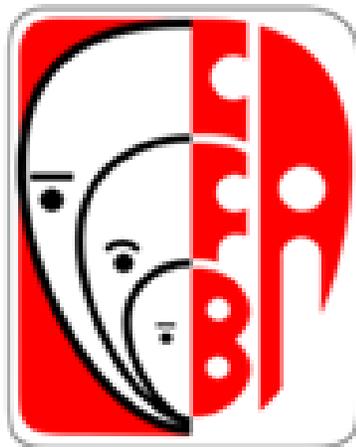


| | | | |
|---|--|----------------------|--------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | Código: 10000-ma-001 | |
| | | N° Revisión: 8 | Pág. 1 de 16 |

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA
CAFABA**



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 9001:2015

| | | | |
|---|--|----------------------|--------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | Código: 10000-ma-001 | |
| | | N° Revisión: 8 | Pág. 2 de 16 |

1. PRESENTACIÓN

El Manual de Calidad de CAFABA, describe el Sistema de Gestión de la Calidad que la organización ha establecido, en este se identifican la misión, visión, principios y valores, política y objetivos de calidad, alcance y requisitos de la NTC ISO 9001:2015 No aplicables del sistema, mapa de procesos, servicios y la descripción de los procesos necesarios para garantizar la satisfacción del cliente.

Las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos se encuentran documentadas por medio de procedimientos, guías, fichas, planes, instructivos, protocolos y formatos, los cuales estandarizan los procesos, garantizando una adecuada planificación, aseguramiento, control y mejora de los mismos en la operación del día a día de organización.

El sistema de gestión de la calidad establecido en CAFABA se ha definido con base en los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2015, y a la vez se ha alineado con los requisitos de Ley y de la Superintendencia de Subsidio Familiar, permitiendo que la corporación responda a las exigencias de las partes interesadas.

2. RESEÑA HISTÓRICA

CAFABA es una Caja de Compensación familiar autónoma de derecho privado, sin ánimo de lucro, con patrimonio propio y reconocimiento ante el Gobierno Departamental mediante Resolución 171, del 18 de agosto de 1965.

Luego de celebrarse varias reuniones con las entidades públicas y privadas de la ciudad, un grupo de empresarios vieron la necesidad de crear la primera Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja, con el propósito de cumplir el importante papel de atender simultáneamente las diversas funciones de seguridad social por medio del subsidio familiar monetario que implicaría un incremento en los ingresos reales y nominales de los trabajadores y de otra parte mediante la atención al núcleo familiar con el subsidio en servicios o especie reconocido en salud, nutrición, educación, mercadeo y recreación, el cual conllevaría a un aumento en la capacidad adquisitiva a favor de las familias de los trabajadores de medianos y menores ingresos. Para ese entonces ya existían más de 2000 beneficiarios que esperaban recibir subsidio familiar y 40 empresas que deseaban afiliarse.

En reunión celebrada el veintiséis (26) de abril de mil novecientos sesenta y cinco (1965), siendo las ocho de la noche (8:00 p.m.), se originó el acta de constitución de la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja patrocinada por FENALCO.

En el año 1975 ya contaba con infraestructura propia, conformada por dos edificios ubicados en la calle 49 N° 17-14 y carrera 17 N° 51-33. En el año 1985 se dió apertura al servicio de la Sede Recreacional, ubicada sobre la Vía a El Llanito, en marzo de 1996 fue construida su segunda etapa y reinaugurada con el nombre de Sede Recreacional José Joaquín Bohórquez.

Es nuestro deseo que los afiliados conozcan el portafolio de servicios y sean beneficiarios directos del Subsidio Familiar, Vivienda, convenios comerciales, Recreación y Deportes, Turismo, Educación Formal, Agencia de empleo, Desarrollo Humano y Cultura, Responsabilidad Social y Crédito Social.

| | | | |
|---|--|----------------------|--------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | Código: 10000-ma-001 | |
| | | N° Revisión: 8 | Pág. 3 de 16 |

Hoy CAFABA funciona con sede principal en Barrancabermeja, con sucursales en el municipio de Puerto Wilches y el Corregimiento El Centro; además hace presencia en otros municipios de la región. Son más de 2000 empresas y más de 28.000 afiliados los que hacen parte de nuestra Caja, CAFABA hace parte de nuestras raíces, es la identidad de lo que todos hemos construido por más de 50 años.

3. MANUAL DE CALIDAD

3.1 OBJETO

El presente Manual de Calidad tiene como fin representar en forma clara y coherente la estructura de la organización como un Sistema de Gestión de Calidad basado en estándares que aseguren y verifiquen la prestación de sus servicios, los cuales son el resultado de la interacción en los diferentes procesos de la organización y a su vez fundamento principal de apoyo para las diferentes actividades organizadas y ejecutadas en pro del bienestar social.

En el Manual de Calidad de CAFABA se expone el compromiso de la organización para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001.

3.2 ALCANCE

3.2.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad CAFABA

- ✓ Recaudo de aportes de empresas afiliadas y pago de subsidio en cuota monetaria a trabajadores beneficiados.
- ✓ Otorgamiento de crédito social (Credi Consumo, Credi Estudio, Credi Rápido, Credi Pignoración, Credi Turismo) para los trabajadores afiliados.
- ✓ Planeación, desarrollo y seguimiento de programas sociales de Atención Integral a la Niñez (Hogares comunitarios, hogar múltiple, Atención a hogares de ICBF), Jornada Escolar Complementaria, Adulto Mayor y Discapacitados.
- ✓ Prestación de servicios de actividades turísticas para personal afiliado, beneficiario y público en general.
- ✓ Prestación de servicios recreacionales, deportivos y culturales, orientados a mejorar el desarrollo cultural y social que favorezca la calidad de vida de los afiliados y no afiliados.
- ✓ Prestación del servicio de educación para el trabajo y desarrollo humano por medio de diplomados, cursos y seminarios.
- ✓ Prestación del servicio de educación para Técnico Laboral por competencias en Sistemas, Técnico Laboral por competencias en Atención a la primera infancia, Técnico Laboral por competencias en Contable y Financiera, Técnico Laboral por competencias en Cocina.

3.3 REQUISITOS NO APLICABLES

La Caja de Compensación familiar CAFABA, por su carácter jurídico y en condición de prestadora de servicios sociales ha considerado que los siguientes requisitos no son aplicables al sistema de gestión de calidad:

| | |
|---|----------------------------------|
| Aprobado por: Comité Primario Dirección | Fecha Aprobación: Agosto de 2018 |
|---|----------------------------------|

| | | | |
|---|--|--|----------------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | | Código: 10000-ma-001 |
| | | | N° Revisión: 8 |

- **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.** Nuestra entidad no diseña ningún servicio ofertado, todos son establecidos bajo el cumplimiento del marco legal que nos compete.
- **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición:** Teniendo en cuenta la naturaleza de los servicios que presta nuestra organización, no es necesario realizar seguimiento y medición a los equipos para asegurar y verificar la conformidad de nuestros servicios.

La No aplicabilidad de estos apartados no afecta en modo alguno la oportuna eficacia y eficiencia en la prestación del servicio, ni incumple algún requisito de ley aplicable.

4. DIRECTRICES DE CALIDAD

4.1 MISIÓN

Contribuir al mejoramiento integral de la calidad de vida de los afiliados mediante la prestación de servicios que apoyen el desarrollo económico, social, cultural y laboral de la población.

4.2 VISIÓN

CAFABA en el 2018 consolidará su liderazgo en la prestación de servicios sociales hacia la región con responsabilidad social empresarial, comprometidos con las necesidades y expectativas de nuestros afiliados que son nuestra razón de ser.

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Prestar servicios con calidad, oportunidad y efectividad, a través de las Unidades Estratégicas de Negocio con responsabilidad social empresarial, en búsqueda del aumento del nivel de satisfacción de nuestros trabajadores, afiliados beneficiarios y público en general; mediante una infraestructura adecuada, personal competente y comprometido con una cultura de mejoramiento continuo, enmarcados en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

4.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mantener e incrementar ingresos por aportes parafiscales.
- Ser oportunos y eficientes en la prestación de los servicios.
- Incrementar el número de las empresas afiliadas a CAFABA.
- Fortalecer las competencias laborales del recurso humano a través de programas de formación acordes a las necesidades de la Caja.
- Mejorar continuamente la eficacia de los procesos que contribuyan a la satisfacción de nuestros Afiliados

| | | | |
|---|--|--|----------------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | | Código: 10000-ma-001 |
| | | | N° Revisión: 8 |

4.5. VALORES Y PRINCIPIOS

4.5.1 Valores Éticos

Nuestros valores describen la cultura e imagen que deseamos ofrecer, CAFABA como Caja de Compensación propende por el desarrollo social de sus beneficiarios y comunidad en general; por ello, nuestras acciones están en marcadas en: HONESTIDAD, RESPETO, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RESPONSABILIDAD.

Honestidad: Conducta recta, de acuerdo con la moral y las buenas costumbres, que lleva a observar normas y compromisos con un cumplimiento exigente por parte de todo el equipo humano.

Respeto: Actitud de comprensión del ser de los demás, que permite entender su actuación y conducirse con cordura y tolerancia frente a ellos.

Responsabilidad Social: Asegurar el cumplimiento de sus deberes como ciudadano corporativo.

Responsabilidad: Cumplimiento de las obligaciones con consideración de los actos frente a terceros.

4.5.2 Principios

Los principios establecidos en nuestro código de buen gobierno son: COMPROMISO, EFICIENCIA, INTEGRIDAD, HONRADEZ, BENEVOLENCIA, JUSTICIA.

Compromiso: Es obligación de todos los trabajadores y/o contratistas al servicio de CAFABA hacer cumplir los principios rectores de este Manual.

Eficiencia: Capacidad de obtener los máximos resultados con la menor cantidad de recursos procurando la estabilidad financiera de la Caja, protegiendo los recursos entregados por los empresarios y propendiendo por el cumplimiento de sus objetivos sociales.

Integridad: Comportarse en todo momento con la honestidad de un auténtico profesional, tomando todas sus decisiones con el respeto que te debes a ti mismo, de tal modo que hagas así merecedor de vivir con plenitud tu profesión.

Honradez: Tener integridad en el obrar.

Benevolencia: En todas y cada una de las acciones evitar dañar a los otros y procura siempre el bienestar de los demás.

Justicia: Tratar a los otros tal como les corresponde como seres humanos; ser justo, tratando a la gente de forma igual. Es **decir: Tratando a cada uno de forma similar en circunstancias similares.**

| | | | |
|---|--|----------------------|--------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | Código: 10000-ma-001 | |
| | | N° Revisión: 8 | Pág. 6 de 16 |

4.6. ORGANIGRAMA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA

Mediante Resolución AEBb No 0335 del abril 30 de 2018, fue aprobado la modificación de la Estructura orgánica, organigrama, planta de personal y manuales de perfiles y funciones de la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja, CAFABA, quedando su estructura como se proyecta a continuación:



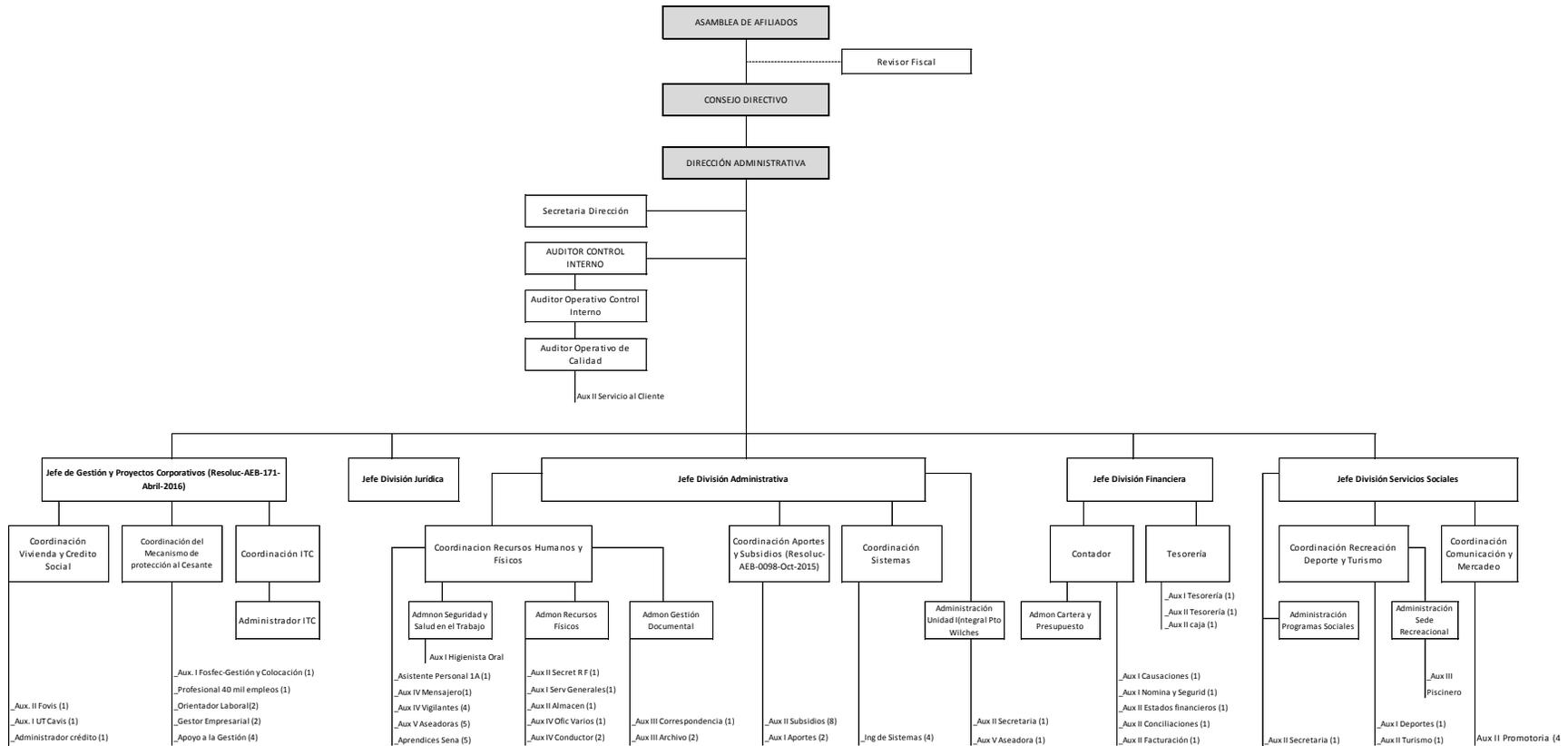
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA "CAFABA"

MANUAL DE CALIDAD

Código: 10000-ma-001

N° Revisión: 8

Pág. 7 de 16



| | | | |
|---|--|--|----------------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | | Código: 10000-ma-001 |
| | | | N° Revisión: 8 |

4.7 ENFOQUE AL CLIENTE

CAFABA, a través de la Alta Dirección, asegura que los requisitos relacionados con la prestación de servicios se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del afiliado.

El enfoque se puede evidenciar en la atención al afiliado y prestación de servicios en general.

De igual forma CAFABA realiza periódicamente la encuesta de satisfacción para conocer el grado de conformidad que tiene el afiliado con nuestros servicios y así determinar acciones de mejora.

Los clientes de CAFABA provienen de diferentes instancias dentro de las cuales tenemos:

- Afiliados
- Empresas Afiliadas
- Clientes internos
- Público en general

4.8 REQUISITOS

4.8.1 *Requisitos del Cliente*

Para lograr la satisfacción de sus clientes CAFABA ha identificado los siguientes requisitos:

- ✓ Oportunidad.
- ✓ Asesoría
- ✓ Buen servicio
- ✓ Eficacia
- ✓ Disponibilidad
- ✓ Agilidad en los trámites
- ✓ Cumplimiento
- ✓ Información pertinente
- ✓ Competencia del personal

4.8.2 *Servicios*

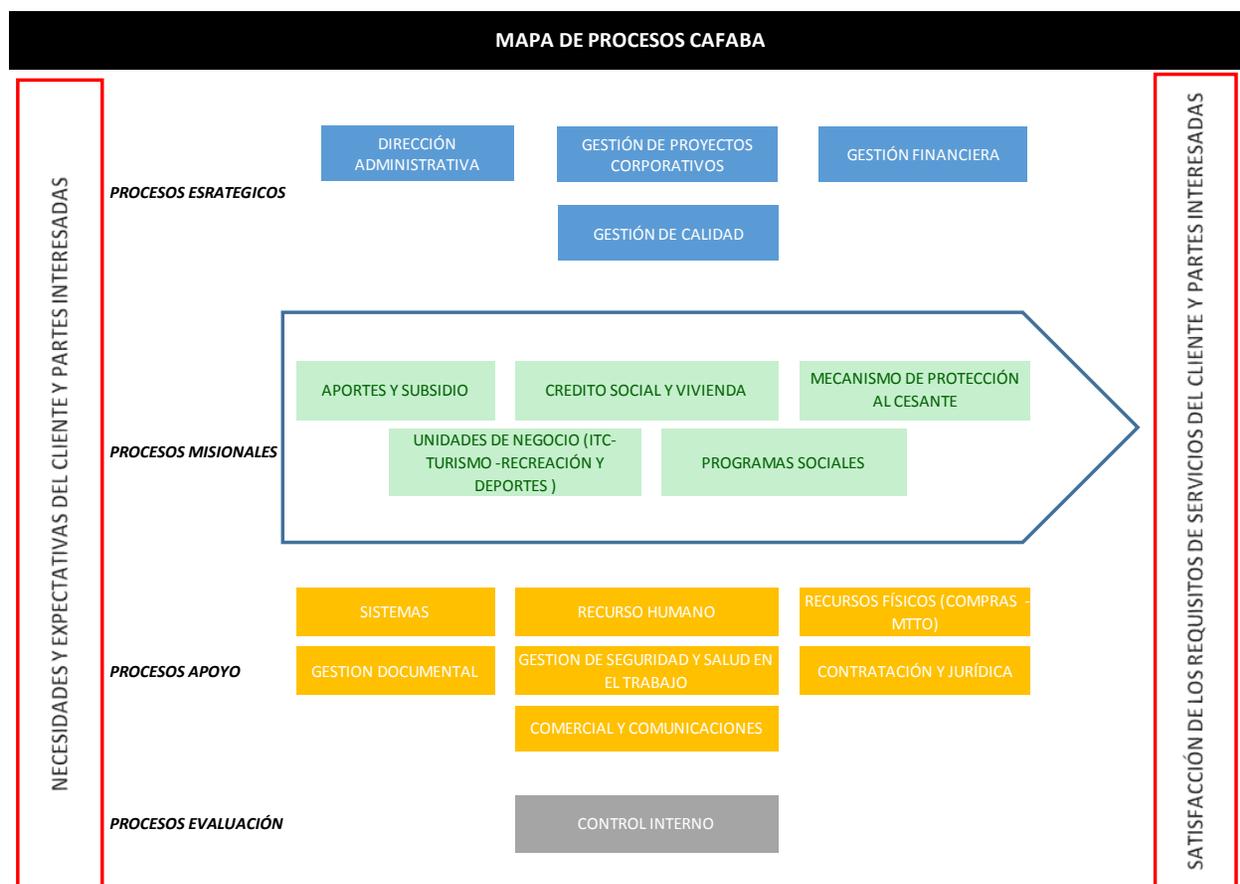
- ✓ Crédito social
- ✓ Recreación y deportes
- ✓ Servicios de empleo
- ✓ Subsidio Familiar
- ✓ FOSFEC
- ✓ Subsidio de Vivienda
- ✓ Turismo
- ✓ Capacitación y Formación

| | | | |
|---|--|--|----------------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | | Código: 10000-ma-001 |
| | | | N° Revisión: 8 |

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1 REQUISITOS GENERALES

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja, CAFABA identifica los procesos que estructuran la organización y su interacción evidenciado a través de la Caracterización de procesos de cada uno, definiendo las actividades, los controles, recursos, responsabilidades, información documentada, seguimiento y medición de los mismos.



a. Procesos Gerenciales

Establecen las directrices de la organización basada en procesos estratégicos, necesidades y expectativas del cliente; estos procesos bajo la responsabilidad de la dirección, permiten orientar y asegurar la coherencia de los procesos misionales y los de apoyo, para brindar al cliente la satisfacción que espera, de los cuales se establecieron los siguientes procesos:

| | | | |
|---|--|--|----------------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | | Código: 10000-ma-001 |
| | | | N° Revisión: 8 |

- ✓ Dirección Administrativa
- ✓ Gestión Financiera
- ✓ Gestión de Proyectos
- ✓ Gestión de Calidad

b. Procesos Misionales

Cubren toda la cadena de valor de la organización, es decir, tiene contacto con el servicio prestado, genera el valor agregado a los clientes con el cumplimiento de sus requisitos y expectativas, se establecieron los siguientes procesos:

- ✓ Aportes
- ✓ Subsidio
- ✓ Fondos y Vivienda
- ✓ Programas Sociales
- ✓ Agencia de Empleo
- ✓ Unidades de Negocio
 - Instituto Técnico CAFABA
 - Recreación y Deportes
 - Turismo

c. Procesos de apoyo

Contribuyen al adecuado desarrollo y gestión de los procesos estratégicos y misionales, asegurando que la realización del servicio se haga bajo las condiciones preestablecidas por el cliente y por la organización, se establecieron los siguientes procesos:

- ✓ Sistemas
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Recursos Físicos
- ✓ Gestión Documental
- ✓ Jurídica
- ✓ Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Comercial y Comunicaciones

d. Procesos de evaluación

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, del cual se estableció el proceso:

- ✓ Control Interno

| | | |
|---|--|----------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | |
| | MANUAL DE CALIDAD | |
| | Código: 10000-ma-001 | N° Revisión: 8 |
| | | Pág. 11 de 16 |

5.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA establece la información documentada requerida por la Norma ISO 9001 y la requerida por la organización para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Esta información se clasifica en

- Política de Calidad
- Manual de Calidad
- Procedimientos
- Instructivos
- Protocolos
- Guías
- Registros



La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA establece el control de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad por medio del **Procedimiento para el Control de Documentos 30300-pr-001** y **Procedimiento para Control de Registros 30300-pr-002**.

5.3 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección Administrativa de CAFABA expresa su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad

| | | |
|---|--|----------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | |
| | MANUAL DE CALIDAD | |
| | Código: 10000-ma-001 | N° Revisión: 8 |
| | | Pág. 12 de 16 |

- Comunicando la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la política de calidad
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad
- Llevando a cabo Revisiones por la Dirección
- Manifestando su disponibilidad para suministrar los recursos que sean necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

5.4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

En CAFABA se han definido los siguientes responsables con el fin de obtener un Sistema de Gestión de la Calidad que se convierta en una importante herramienta de gestión y a la vez que se incorpore en la cultura organizacional.

- ✓ **Director Administrativo:** Tiene la responsabilidad de revisar el funcionamiento y adecuación del sistema de gestión de la calidad, así como velar por la asignación de los recursos para su mantenimiento y mejora continua.
- ✓ **Auditor Operativo de Calidad:** Funcionario que tiene la responsabilidad y autoridad de asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Es el responsable de ejecutar las auditorías internas programadas y de evaluar de una manera objetiva el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ✓ **Comité de Calidad:** Tiene como funciones la verificación del proceso de implementación, mantenimiento, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ **Responsables de los Procesos:** Son los responsables de garantizar el cumplimiento de los objetivos del proceso así como de los procedimientos, guías, formatos y demás documentos que se hayan definido en el proceso, encaminados a la mejora continua y al cumplimiento de los requisitos normativos.
- ✓ **Equipo Auditor:** Son responsables de apoyar y acompañar el proceso de auditorías internas de calidad cuando sea necesario.
- ✓ En el **Manual de Perfiles y Funciones** se describen las responsabilidades y funciones de cada cargo. Así mismo, en los documentos establecidos para el proceso se tienen identificados los responsables de cada actividad que se lleva a cabo para desarrollar los procesos y en el organigrama de la Caja se identifican las líneas de autoridad.

5.5 GESTION DEL RIESGO:

La organización ha establecido una metodología para identificar, evaluar, calificar y controlar los riesgos organizacionales.

| | | | |
|---|--|--|----------------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | | Código: 10000-ma-001 |
| | | | N° Revisión: 8 |

Para éste propósito, se elaboró un procedimiento que debe ser aplicado en todos los procesos y proyectos de la organización. Procedimiento para la gestión de Riesgos y Oportunidades Código 30300-Re-009. Como resultado de la aplicación del procedimiento se genera la matriz de riesgos corporativa.

5.5 METODOLOGÍA DE COMUNICACIÓN

CAFABA difunde las directrices del Sistema de Gestión de la Calidad y políticas administrativas por medio de charlas informativas, carteleras, circulares y aplicativo de comunicaciones internas entre otros mecanismos de divulgación (Correo electrónico, web mail, google drive, google groups, programas de mensajería (spark), google chat, Skype), con el fin de que los colaboradores de la organización comprendan el alcance de las funciones asignadas y los métodos para desarrollar las actividades establecidas internamente.

Comités: En la organización, se lleva a cabo de manera mensual un comité de Calidad, en el cual se realiza el seguimiento, el análisis de las actividades ejecutadas y se toman decisiones acerca de acciones a tomar por cada proceso.

Cada vez que se realiza el Comité de calidad se retroalimenta a todos los trabajadores que lo conforman, de la gestión organizacional, se escuchan las sugerencias y opiniones de los colaboradores y se hace una revisión del cumplimiento de los indicadores de gestión. De éste Comité se genera actas como constancia de los compromisos, responsables y fecha de cumplimiento lo que facilita el seguimiento y trazabilidad de las acciones del Sistema de gestión de Calidad.

Clientes externos

Las comunicaciones con los clientes externos se realizan a través de diferentes mecanismos como: Página web. Teléfono, celular, comunicación por correo electrónico institucional que cada funcionario de la Caja tiene destinado y el Contacto directo.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección Administrativa de CAFABA revisa el Sistema de Gestión de Calidad en periodos trimestrales 4 veces al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la Caja. Los resultados permiten identificar oportunidades de mejora, necesidades de cambio y recursos para el Sistema de Gestión de Calidad. El procedimiento de Revisión por la Dirección **10000-Pr-002** especifica las directrices para su realización.

5.7 RECURSO HUMANO

La Dirección Administrativa de CAFABA se asegura de la competencia del personal que realiza trabajos que afecten la conformidad en la prestación del servicio, por medio del establecimiento de sus funciones y responsabilidades consignadas en el Manual de Perfiles y Funciones del Cargo **80400-ma-001**.

| | | | |
|---|--|--|----------------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | | Código: 10000-ma-001 |
| | | | N° Revisión: 8 |

5.8 INFRAESTRUCTURA

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - CAFABA, dispone de una infraestructura básica para desarrollar sus actividades, de acuerdo con las necesidades presentadas. Dentro de los principales factores de infraestructura se tienen los siguientes:

- Instalaciones y áreas de trabajo funcionales para el desarrollo de la prestación del servicio y actividades administrativas.
- La dotación adecuada al personal que presta los servicios
- Equipos de oficina.

5.9 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - CAFABA, realiza la planificación de la prestación del servicio identificando y determinado los procesos necesarios mediante el ciclo P-H-V-A, registrado en la caracterización de cada uno de los procesos y la planeación anual de sus actividades a través del registro **30000-Re-004**.

5.10 COMPRAS

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - CAFABA, mediante el procedimiento de Compra de Bienes y Servicios **30110-pr-001** se asegura que el producto/ servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.

La Caja evalúa, selecciona y reevalúa a sus proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización, mediante el procedimiento de Recepción de Compra de Bienes y Servicios **30110-Pr-002**.

5.11 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Para la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - CAFABA, la propiedad del cliente constituye los datos personales de todas sus partes interesadas (afiliados, usuarios, comunidad, entes de control, etc.). Para asegurar su debido cuidado, la Caja identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente mediante el Manual de Políticas, Procedimiento y Tratamiento de Base de Datos **10000-Ma-002**.

5.12 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El seguimiento a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de CAFABA, se realiza implementando las siguientes herramientas:

- Formulario para recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones disponible en la página web www.cafaba.com.co/contacto
- Aplicativo en la Intranet de CAFABA para el tratamiento de las PQRSF recepcionadas.

| | | | |
|---|--|--|----------------------|
|  | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA” | | |
| | MANUAL DE CALIDAD | | Código: 10000-ma-001 |
| | | | N° Revisión: 8 |

- Encuesta de satisfacción de servicios disponible en la página web www.cafaba.com.co/contacto
- Encuesta de satisfacción de servicios de las Unidades de Negocio y Agencia de Empleo.
- Desarrollo de Grupos Focales trimestralmente.

A través del Comité de Calidad se realiza seguimiento a los resultados de nivel de satisfacción de los usuarios – ciudadanos y se establecen las acciones pertinentes.

5.13 AUDITORIA INTERNA

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA, cuenta con el procedimiento para Auditoria Interna **30300-Pr-003** en el que se establecen las directrices para realizar las auditorías internas de la Caja. Las auditorías internas tienen el objetivo principal de determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma ISO 9001, con los requisitos establecidos por la Caja, y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

5.14 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja – CAFABA, realiza seguimiento al desempeño de sus procesos mediante el establecimiento de:

- Comités internos de Gestión
- Comités primarios
- Informes ejecutivos
- Auditoria Interna y de Control
- Revisión por la Dirección

La medición de los procesos se lleva a cabo mediante Indicadores de Gestión a través del aplicativo en Intranet.

5.15 SERVICIO NO CONFORME

Con el objetivo de controlar e identificar las actividades que pueden generar un producto o servicio No Conforme la CAFABA estableció el procedimiento para el Control del Producto / Servicio No Conforme **30300-Pr-005**, el cual permite establecer las causas, las acciones necesarias para eliminarlas, y la metodología para realizar el seguimiento y aplicación de las acciones implementadas.

5.16 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Las no conformidades reales o potenciales son tratadas mediante el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora **30300-pr-004** con el propósito de tomar acciones para eliminar las causas y prevenir que no vuelvan a ocurrir. Algunas fuentes de acciones correctivas y preventivas son

**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA "CAFABA"****MANUAL DE CALIDAD**

Código: 10000-ma-001

N° Revisión: 8

Pág. 16 de 16

- ✓ Seguimiento y medición de los procesos
- ✓ Auditorías Internas
- ✓ Revisión por la Dirección
- ✓ Satisfacción del Cliente
- ✓ Servicio no conforme
- ✓ Auditorías de control
- ✓ PQRSF

6. ANEXOS

- Mapa de procesos
- Caracterización de procesos

7. HISTORIAL DE REVISIONES

| REVISION No. | FECHA APROBACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|--------------|------------------|--|
| 0 | 12/12/2007 | Emisión Inicial |
| 1 | 10/12/2008 | Cambio del código DIR.Ma-001 por 10000-Ma-001 |
| 2 | 4/12/2012 | Actualización de la planeación estratégica: MIVISION, VISION (2012 paso a 2018) POLICITCA DE CALIDAD |
| 3 | 26/06/2013 | Cambio del logotipo |
| 4 | 01/10/2014 | Actualización en todos los documentos del nombre de Ministerio de la Protección Social por Ministerio del Trabajo |
| 5 | 22/12/2015 | Actualización de la estructura orgánica de la Caja y demás documentos que cambiaron de versión con base en la Resolución expedida por el Agente Especial de Intervención AEBb No. 0121 del 22 de diciembre de 2015 |
| 6 | 01/09/2016 | Actualización de las caracterizaciones de todos los procesos |
| 7 | 23/11/2017 | Actualización del contenido del manual: Alcance de la certificación ISO 9001/ Objetivos de Calidad/ Requisitos del Cliente/ Requisitos SGC de la norma ISO 9001. |
| 8 | 06/08/2018 | Actualización del organigrama de la Organización según resolución AEB 335 de abril de 2018. Actualización del Mapa de Procesos. Actualización del Alcance del SGC. Actualización de la No aplicabilidad de los requisitos 7.1.5 y 8.3 de la NTC ISO 9001:2015. Inclusión de la Gestión del Riesgo. |