

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01
			Página 1

1. INTRODUCCIÓN

El sistema de Gestión de la Calidad basado en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial representa desde hace algunos años la mejor opción para las empresas existentes que se desenvuelven en diferentes sectores; organizaciones comprometidas en involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejan un alto grado de compromiso y mejora continua.

Obtener una certificación en una empresa determinada no significa la eliminación total de fallas en sus procesos internos, pero ofrece los métodos y procedimientos eficaces para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que estos se repitan, por tal razón la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se ha convertido no en una táctica de competitividad sino en una necesidad, siendo la principal estrategia para generar valor agregado a los productos y/o servicios con el fin de cumplir y superar las necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas.

Por otra parte, la gestión estratégica que tiene como fundamento la definición de los principios institucionales, entendidos como el conjunto de valores, creencias, normas, que regulan la vida de una empresa, no puede quedarse solo en planes, estos tienen que ejecutarse y causar impacto ante el mercado y el cliente y sus resultados tienen que evaluarse y medirse.

El presente documento, ha sido desarrollado de acuerdo a los requerimientos de la NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.

Este documento muestra de manera clara y precisa el Sistema de Información de Gestión de la Calidad implementado en FONDEFIS, con la finalidad de sensibilizar y dar a conocer la importancia del tema para la correcta aplicación por parte del personal y partes interesadas que intervienen en los procesos del Fondo.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 1

1.1. Objetivo

El presente manual busca representar de forma clara y coherente la estructura del Fondo de Empleados de la Fiscalía General de la Nación. Como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguran la calidad de la prestación del servicio en Fondefis.

Los sistemas de gestión se encuentran estructurados conforme a los requisitos planteados en la norma ISO 9001:2015 y una descripción del compromiso del Fondo de Empleados de la Fiscalía General de la Nación. Para el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento del SGC.

1.2. Alcance

Se Certificara bajo la norma ISO 9001:2015 las actividades de prestación de servicios realizadas en Fondo de Empleados de la Fiscalía General de la Nación. Ubicado en Carrera 19 # 24-61, Torre C - Piso1 Bucaramanga, Santander.

El Fondo de Empleados de la Fiscalía General de la Nación excluye del sistema de gestión de la Calidad el numeral 8.54 de la ISO 9001:2015 de propiedad y proveedores externos.

2. INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL

2.1. Datos Generales

Razón Social:	FONDO DE EMPLEADOS DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN.
NIT:	800.251.606-1
Representante Legal:	MARTHA CECILIA OTERO ARTEAGA
Cargo:	Gerente
Teléfono:	6 42 6218
Celular:	3004407523
Página Web	www.fondefis.com
Correo electrónico:	recepción@fondefis.com
Dirección centro trabajo:	Fondo de empleados de la Fiscalía General de la Nación.
Actividad Económica	Actividades financieras de fondos de Empleados y otras formas asociativas del sector solidario.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 2

2.1. Reseña Histórica

En 1993 surgió esa magnífica idea, cuando un puñado de funcionarios de la Fiscalía con gran sentido de solidaridad, tuvo la idea de aunar sus esfuerzos para organizarse jurídicamente bajo la modalidad de un FONDO DE EMPLEADOS que brindara apoyo y beneficios a quienes se asociaran a este, creando una economía solidaria que con el paso del tiempo ha ido creciendo y convirtiéndose en un gran Fondo, en el cual todos sus asociados gozan de grandes ayudas y beneficios para ellos y su familia.

En 1994 se le otorgó al Fondo de Empleados de la Fiscalía General de la Nación “FONDEFIS” la personería Jurídica, mediante Resolución No. 3576 de Diciembre 12.

El monto del capital constituido por los 24 asociados fundadores fue de \$182.240.

2.2. Direccionamiento Institucional

- Misión:

La razón de ser del Fondo de Empleados de la Fiscalía General de la Nación, es proyectar la formación integral del asociado y su familia, mediante la prestación óptima de los servicios, con el fin de servir como alternativa social, y donde el propósito primordial es satisfacer sustancial y eficientemente las necesidades de cada uno de nuestros asociados, buscando adquirir un adecuado posicionamiento en el sector de la economía solidaria.

- Visión:

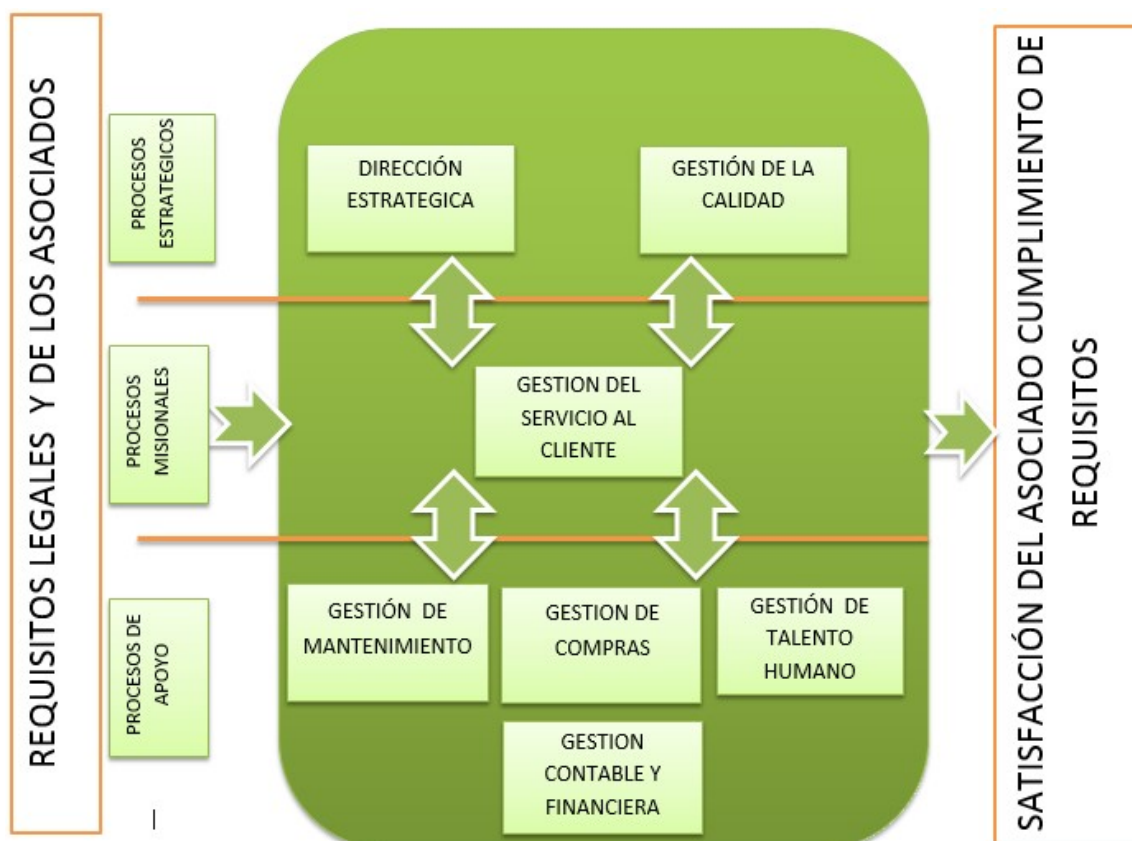
Como organismo de economía solidaria y sin ánimo de lucro, el Fondo de Empleados de la Fiscalía General de la Nación “Fondefis”, permitirá ejercer una serie de actividades integrales que satisfagan las necesidades del asociado y su grupo familiar, brindando soluciones de índole social, económica y familiar en forma ágil y oportuna, buscando así el fortalecimiento y crecimiento de la comunidad (asociado), contribuyendo al mejoramiento de su nivel de vida y el de su núcleo familiar.

 FONDEFIS FONDO DE EMPLEADOS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01
			Página 3

3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC

3.1. Requisitos Generales

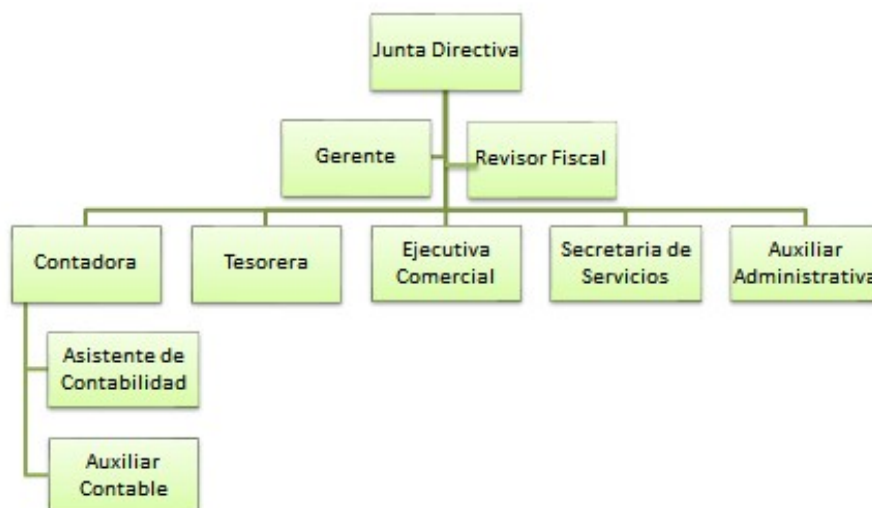
El FONDO DE EMPLEADOS DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN, ha identificado y establecido los procesos necesarios para el Sistema de información de Gestión de la Calidad - SGC y su aplicación en el Fondo, descritos en el siguiente Mapa de Procesos:



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 4

3.2. Estructura Organizacional

Organigrama FONDEFIS.



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 5

3.3. Manual del Sistema de información de Gestión de la Calidad - SGC

El presente documento busca presentar el Sistema de Gestión de la Calidad del Fondo en forma resumida y que permita conocerlo mediante los ítems expuestos en el presente documento. La simplicidad del manual busca facilitar el conocimiento y la comprensión del sistema del FONDO DE EMPLEADOS DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN a todo su personal y directivos.

3.4. Estructura Documental

El Fondo establece y mantiene una Guía para el Control de Documentos y Registros mediante los cuales se establece el uso, clasificación, elaboración, revisión, codificación, distribución, almacenamiento, actualización y control de los documentos del sistema.

Manual SGC: Corresponde al documento que describe el SGC donde se indican los lineamientos y Direccionamiento de Fondefis para la prestación y desarrollo de servicios en relación con el alcance establecido, en coherencia con la política y objetivos de calidad en cada uno de los procesos, este incluye el mapa de procesos y caracterizaciones.

Caracterizaciones: Representación y descripción general de los procesos de la empresa en relación con la gestión de la compañía donde se cuenta con la relación de los documentos propios del proceso y toda la información general para el desarrollo adecuado de los mismos.

Procedimientos e Instructivos: Forma específica de realizar las actividades dentro de un proceso y forma detallada de hacer una actividad; además formatos que son documentos que al ser diligenciados se convierten en un registro, estos están relacionados en las caracterizaciones de procesos.

Registros: Documentos que representan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas, relacionadas en los cuadros de registros de cada procedimiento y controlados a través del procedimiento de control de documentos y registros; el control, archivo, almacenamiento y mantenimiento de los registros internos del SGC es responsabilidad de cada uno de los líderes de los procesos.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 6

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Alcance del Sistema de Información de Gestión de la Calidad- SGC

Se Certificara bajo la norma ISO 9001:2015 las actividades de prestación de servicios realizadas en Fondo de Empleados de la Fiscalía General de la Nación. Ubicado en Carrera 19 # 24-61, Torre C - Piso1 Bucaramanga, Santander.

El Fondo de Empleados de la Fiscalía General de la Nación excluye del sistema de gestión de la Calidad el numeral 8.54 de la ISO 9001:2015 de propiedad y proveedores externos.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

El Fondo ha establecido el liderazgo y compromiso con el Sistema de Información de Gestión Integral por medio del acta de compromiso de la dirección, en donde la Gerente se compromete a mantener el sistema de gestión de la Calidad de acuerdo a los lineamientos establecidos por las normas NTC-ISO 9001:2015.

5.2. Política de Calidad

Es política integral de FONDEFIS brindar a sus asociados un servicio óptimo que permita el cumplimiento de sus necesidades, priorizando el cumplimiento de la normatividad, así como la satisfacción al cliente, apoyados por un equipo de personas competentes que brinden un servicio con calidad por medio de la mejora continua y siempre contando con el compromiso y apoyo de la alta dirección para generar valor integral a sus colaboradores, sus asociados y compañía.

5.3. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección del Fondo se asegura de que los requisitos solicitados por el cliente se determinen al interior de Fondefis de tal manera de que los esfuerzos para satisfacerlos se lleven a cabo por medio de procedimientos que apuntan a la satisfacción del cliente.

5.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 7

La Alta Dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro del Fondo. En el organigrama se presenta la estructura organizacional en la cual se describen los niveles de responsabilidad y autoridad de los cargos.

En los perfiles de cargo se tiene definido la responsabilidad y autoridad de los cargos del Fondo, así mismo se garantiza la comunicación de las funciones específicas de cada cargo al personal.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Fondo se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, de tal forma que se prevengan o minimicen su impacto. Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, analizar, valorar, priorizar y administrar los riesgos propios de la operación, acogiendo una autorregulación prudencial.

Teniendo en cuenta que un riesgo es toda aquella posibilidad de ocurrencia de un hecho que puede afectar la calidad de los servicios ofrecidos por el Fondo, el logro de los objetivos integrales y la gestión de los procesos, la administración de los riesgos, cobra un papel importante dentro de la implementación y mantenimiento del Sistema de información de Gestión de Calidad – SGC.

6.2. Planificación para la Identificación y Evaluación del Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros

FONDEFIS mantiene y establece un Procedimiento para identificar, tener acceso y evaluar el cumplimiento de los requisitos legales. En dicho documento se establecen las responsabilidades en la identificación, acceso, verificación, evaluación y cumplimiento de los requerimientos, tanto legales como de otra índole que aplican a las actividades y procesos que ejecuta Fondefis.

Los requisitos legales aplicables al fondo son actualizados cada tres meses o antes (según sea el caso) por el Líder del SGC de Fondefis y se manejan en el Normograma, estos se evalúan mediante la revisión de las evidencias de cumplimiento para cada uno de los requisitos legales aplicables establecidos en el Normograma.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA : 24/05/2017	VERSION: 01	Página 8

6.3. Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos

- Orientar a toda la organización hacia la satisfacción del cliente para dar cumplimiento a sus necesidades.
- Lograr los resultados propuestos por medio de la prestación del servicio de manera impecable.
- Asegurar que las actividades para la prestación del servicio cumplan con los parámetros de calidad establecidos por la NTC ISO 9001 2015.
- Desarrollar y mantener el SGC bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015 para garantizar mejoramiento continuo de los procesos.
- Estipular de manera adecuada los recursos disponibles para el mantenimiento del SGC.
- Garantizar el cumplimiento legal en todas las etapas del proceso de prestación del servicio.
- Brindar permanente capacitación y formación al personal, con el fin de mejorar sus competencias y habilidades.

6.4. Planificación de los Cambios

Fondefis ha identificado que se pueden presentar cambios en la planeación y/o ejecución del sistema de gestión de Calidad, la legislación, y cambios establecidos por el cliente.

Para los cambios generados durante la ejecución de las actividades de Fondefis y que tienen que ver con la gestión del sistema, Normograma, Matriz de Riesgos con el fin de identificar los aspectos significativos que generan los cambios y ejercer control y seguimiento en los mismos.

Con respecto a los cambios que afectan el Sistema de gestión de la calidad implementado en el Fondo, se evidencia el cambio en actualización y/o adecuación de los documentos correspondientes y se evidencia en la revisión por la dirección.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 9

7. APOYO

7.1. Recursos

La Alta Dirección de fondefis ha establecido un compromiso para proporcionar los recursos necesarios para implementar, desarrollar y mantener el Sistema de información de Gestión de la Calidad- SGC. Para tal fin ha determinado los medios necesarios y suficientes para mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente, a través del cumplimiento de los requisitos estipulados por el mismo, los cuales son:

- **Recursos físicos**
 - Computadores
 - Oficinas
 - Impresoras
 - Fotocopiadoras
 - Internet
 - Papelería
 - Y de más recursos que sean necesarios para fondefis.

7.2. Recursos Humanos

El personal que ejecuta las actividades y tareas que afectan la calidad del servicio debe reunir los requisitos necesarios en relación a la competencia basándose en la educación, formación, habilidades y experiencia, la metodología establecida para tal fin se encuentra estipulada en el Procedimiento de selección, vinculación e inducción del personal.

7.3. Infraestructura

Fondefis ha definido un proceso de Mejoramiento continuo en el cual se contempla toda la información relacionada al control y mantenimiento de los equipos e instalaciones, como instructivos de mantenimiento preventivo, pre operacional, control de mantenimiento preventivo y correctivo.

En la Rutina de Mantenimiento de Fondefis se establecen las actividades de mejoramiento para las instalaciones.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 10

7.4. Ambiente de Trabajo

Fondefis, define las condiciones necesarias (físicas o ambientales) para dar conformidad al servicio, en lo referente a conservación especial de algunos materiales que puedan afectar la calidad del servicio final.

7.5. Toma de Conciencia

Fondefis promueve la difusión del sistema de gestión implementado entre los trabajadores principalmente mediante capacitaciones, charlas y la Alta Dirección.

Los trabajadores tienen acceso y espacio participativo en toda la información del sistema tales como políticas, reglamentos, procedimientos, objetivos entre otros durante charlas, capacitaciones, entrenamiento en campo y demás, también mediante consultas directas, y a través del buzón de sugerencias etc.

Para asegurar la competencia del personal, Fondefis establece como herramienta en la gestión de Talento humano el Perfil de Cargo, en el cual se establecen las funciones, responsabilidades, autoridad y competencia de cada uno de los cargos de fondefis en términos de educación, entrenamiento, experiencia y habilidades.

Las necesidades de capacitación y formación que requiera el personal se pueden identificar por medio de Revisiones por la dirección, resultados de auditorías y evaluaciones de desempeño las cuales se programan anualmente en el Cronograma de Capacitación y Entrenamiento y se podrá modificar según las necesidades que presenten los empleados y teniendo en cuenta las oportunidades ofrecidas por otras organizaciones, el cumplimiento de este cronograma se registra en el seguimiento a dicho cronograma.

7.6. Comunicación

7.6.1 Comunicación Interna y Externa

Fondefis, ha definido un Procedimiento para la Comunicación, en este documento se establecen los medios que Fondefis utiliza para la comunicación hacia los trabajadores tales como carteleras, comunicaciones internas, folletos informativos entre otros, reuniones, encuestas, entrevistas; así mismo los trabajadores pueden consultar temas relacionados con calidad mediante consulta verbal con el responsable del proceso del fondefis, comunicaciones internas, buzón de sugerencias etc.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01
			Página 11

Con respecto a la comunicación con el cliente u otras partes interesadas incluyendo proveedores, se pueden utilizar dos medios, el oral y el escrito mediante comunicaciones y/o correos electrónicos.

Al proveedor se le exige el cumplimiento de los sistemas de gestión en lo que le aplique y se le comunica mediante charla oral de seguridad previa al ingreso a las instalaciones de trabajo dado por el encargado de la actividad y mediante comunicación verbal de los requerimientos administrativos para ejecución de actividades y escritos los requerimientos de servicios como lo establece el Procedimiento de Compras.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 12

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

Fondefis ha establecido la planificación de la prestación del servicio a través del proceso de Gestión del Servicio al cliente, el cual es el encargado de planificar las actividades pertinentes para la prestación del servicio a los asociados.

8.2. Requisitos para el Servicio

El Fondo señala la obligación de identificar y revisar todos los requisitos del cliente y/o asociados. Una gran parte de las disconformidades es la no correcta prestación del servicio al cliente y/o asociados.

8.3. Revisión de los Requisitos para los Servicios

Durante el proceso de Gestión de Servicio al Cliente se realiza la revisión de los requisitos del servicio solicitado por el cliente con el fin de verificar la viabilidad de las especificaciones iniciales suministradas por el cliente y de esta forma asegurarse que se encuentren definidos los requisitos.

8.4. Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados por Proveedores

Fondefis, ha definido un Procedimiento de Compras con el fin de establecer la metodología para asegurar que las compras cumplan con las características y requisitos definidos con el fin de establecer un control de los productos y/o servicios adquiridos y de los proveedores contratados, garantizando la oportunidad de los servicios pactados los asociados.

8.5. Control de las Salidas No Conformes

Fondefis, establece y mantiene un Procedimiento de control del servicio no conforme que se reporten el Sistema de información de Gestión de la Calidad SGC, el cual tiene como fin identificar, prevenir y controlar servicios que no cumplan con los requisitos especificados o acordados, además de las desviaciones respecto a los requisitos de las normas, leyes, prácticas o procedimientos y la corrección de las no conformidades, además de establecer un sistema de actuación como respuesta a las no conformidades relacionadas a la ejecución

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 13

de actividades que realice la empresa que genere o que pueda generar un impacto en el SGC.

Todos los registros de no conformidades detectadas en fondefis se deberá hacer la solicitud de acción correctiva dejando evidencia del plan de acción y el seguimiento al cumplimiento de las mismas.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

La medición, el análisis y la mejora del Sistema de información de Gestión de Calidad – SGC se llevan a cabo mediante las siguientes estrategias con el fin de demostrar la conformidad de los requisitos del servicio, asegurarse de la conformidad y la mejora continua del SGC.

El Fondo de empleados de la Fiscalía General de la Nación, ha definido sus objetivos e indicadores de cumplimiento de los mismos para lo cual hace recolección, análisis de datos, interpretación de resultados y definición de acciones a tomar.

El Fondo ha definido el despliegue estratégico y la tabla de indicadores, donde se reúne la información referente a objetivos del sistema de gestión con sus respectivos indicadores, metas, frecuencia de medición y cargo responsable.

9.2. Satisfacción del Cliente

Teniendo en cuenta el desempeño de los procesos de realización establecidos en fondefis se recopila la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos y expectativas por parte del fondo. Por medio de la aplicación de encuestas y la emisión de evaluaciones del desempeño organizacional en lo referente al SGC se puede verificar el grado de satisfacción general de los clientes durante un periodo específico.

9.3. Análisis y Evaluación

El Fondo determina, recopila y analiza los datos apropiados con el fin de demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de información de Gestión de la Calidad - SGC por medio del análisis del desempeño de los objetivos integrales establecidos inicialmente, con el fin de evaluar las oportunidades de mejora.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 14

9.4. Auditoria Interna

Fondefis en aras de verificar y demostrar la conformidad de los requisitos establecidos en la legislación, normas y guías relacionadas con el Sistema de información de Gestión de la Calidad - SGC implementado en el fondo, ha definido un procedimiento para la realización de auditorías internas a los procesos definiendo las respectivas actividades, frecuencia y responsabilidades aplicables al sistema de gestión a auditar.

Los resultados de las auditorias son información de insumo para la revisión por la dirección y la toma de decisiones para la mejora.

9.5. Revisión por la Alta Dirección

Las revisiones por la Alta Dirección se llevan a cabo teniendo en cuenta lo establecido en el Procedimiento Revisión por la Dirección, el cual describe las actividades para llevar a cabo la revisión del sistema de gestión implementado en el fondo, con el fin de comprobar el cumplimiento, adecuación y eficacia de las políticas, planes y objetivos trazados y realizar el respectivo control y retroalimentación para la mejora continua.

La Alta Dirección de Fondefis que es la máxima autoridad del Fondo revisa mínimo una vez al año el desarrollo del SGC implementado, teniendo en cuenta lo establecido en dicho documento.

10. MEJORA

10.1. No Conformidad y Acción Correctiva

Fondefis establece y mantiene procedimientos para el tratamiento de acciones correctivas y de mejora cuyo objetivo principal se describe a continuación:

- Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora: El cual tiene por objetivo definir la metodología de trabajo que se utiliza para identificar y corregir las causas reales que provocan las no conformidades. El cual determina las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y reales para prevenir su ocurrencia.

10.2. Mejora Continua

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/05/2017	VERSION:01	Página 15

Con el fin de evidenciar la mejora continua del Sistema de información de Gestión de la Calidad - SGC implementado en el fondo, se revisa continuamente el desempeño de los objetivos establecidos con el fin de verificar el cumplimiento de las metas establecidas, con el fin de proponer nuevos retos en materia, que traigan consigo beneficios no solo para el fondo sino para sus trabajadores, clientes y demás partes interesadas.

Otra fuente de propuestas para mejorar el desempeño del sistema es el seguimiento a las acciones correctivas y de Mejora, propuestas derivadas de servicios no conformes, fallas de control e incidentes.