



**CAFABA**

"Bienestar para todos"

# MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD




**TABLA DE CONTENIDO**

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | INTRODUCCIÓN .....                                 | 4  |
| 2     | OBJETO Y ALCANCE .....                             | 4  |
| 2.1   | Objeto.....  | 4  |
| 2.2   | Alcance del sistema de Gestión de la Calidad ..... | 4  |
| 3     | MARCO INSTITUCIONAL.....                           | 5  |
| 3.1   | Naturaleza de Cafaba .....                         | 5  |
| 4     | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....                  | 6  |
| 4.1   | Valores y principios .....                         | 6  |
| 4.2   | Misión.....  | 7  |
| 4.3   | Visión .....                                       | 7  |
| 4.4   | Política de Calidad .....                          | 7  |
| 4.5   | Pilares de Éxito .....                             | 7  |
| 4.6   | Objetivos Estratégicos y Calidad.....              | 8  |
| 5     | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....                    | 8  |
| 5.1   | Organigrama.....                                   | 8  |
| 6     | DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD .....           | 9  |
| 6.1   | Contexto de la organización.....                   | 9  |
| 6.2   | Partes Interesadas.....                            | 9  |
| 6.3   | Enfoque a Procesos.....                            | 9  |
| 6.3.1 | Mapa de Procesos .....                             | 10 |
| 6.3.2 | Procesos Estratégicos .....                        | 10 |
| 6.3.3 | Procesos Misionales.....                           | 10 |
| 6.3.4 | Procesos de apoyo .....                            | 11 |
| 6.3.5 | Procesos de evaluación .....                       | 11 |
| 6.4   | Liderazgo y Compromiso.....                        | 11 |
| 6.5   | Enfoque al cliente .....                           | 11 |
| 6.6   | Requisitos.....                                    | 12 |
| 6.6.1 | Requisitos del Cliente.....                        | 12 |
| 6.6.2 | Servicios.....                                     | 12 |
| 6.7   | Roles, responsabilidades y autoridades.....        | 12 |



|        |  |    |
|--------|--|----|
| 6.7.1  | Director Administrativo .....            | 12 |
| 6.7.2  | Auditor Operativo de Calidad.....        | 13 |
| 6.7.3  | Comité de Calidad.....                   | 13 |
| 6.7.4  | Responsables de los Procesos.....        | 13 |
| 6.7.5  | Equipo Auditor.....                      | 13 |
| 6.7.6  | Manual de Perfiles y Funciones.....      | 13 |
| 6.8    | Riesgos y oportunidades .....            | 13 |
| 6.9    | Planificación de los cambios.....        | 13 |
| 6.10   | Recursos.....                            | 14 |
| 6.10.1 | Personas .....                           | 14 |
| 6.10.2 | Infraestructura.....                     | 14 |
| 6.11   | Conocimientos de la organización.....    | 15 |
| 6.11.1 | Operación .....                          | 15 |
| 6.12   | Evaluación del desempeño .....           | 15 |
| 6.12.1 | Satisfacción del cliente .....           | 15 |
| 6.12.2 | Indicadores de gestión .....             | 16 |
| 6.13   | Auditoría interna .....                  | 16 |
| 6.14   | Revisión por la dirección.....           | 16 |
| 6.15   | No conformidad y acción correctiva ..... | 16 |
| 6.15.1 | Mejora .....                             | 16 |
| 7      | HISTORIAL DE REVISIONES .....            | 17 |

|  |  |                             |                     |
|--|--|-----------------------------|---------------------|
|  | <b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA "CAFABA"</b> |                             |                     |
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>   | <b>Código: 10000-Ma-001</b> |                     |
|  |  | <b>N° Revisión: 11</b>      | <b>Pág. 4 de 19</b> |

## 1 INTRODUCCIÓN

El Manual de Calidad de CAFABA, describe el Sistema de Gestión de la Calidad que la organización ha establecido, en el cual se identifican la misión, visión, principios y valores, política y objetivos de calidad, alcance y requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables, 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 demás normatividad aplicable, permitiendo que la corporación responda a las exigencias de sus partes interesadas.

## 2 OBJETO Y ALCANCE

### 2.1 Objeto

El presente Manual de Calidad tiene como fin:

- Describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA documentando, para información y aplicación de todos los funcionarios de la política de calidad y el logro de los objetivos de la Caja.
- Representar en forma clara y coherente la estructura de la organización 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.
- Exponer el compromiso de la organización para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001: 2015

### 2.2 Alcance del sistema de Gestión de la Calidad

- 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 Recaudo de aportes de empresas afiliadas y pago de subsidio en cuota monetaria a trabajadores beneficiados.
- Prestación de servicios de actividades turísticas para personal afiliado, beneficiario y público en general.
- 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.

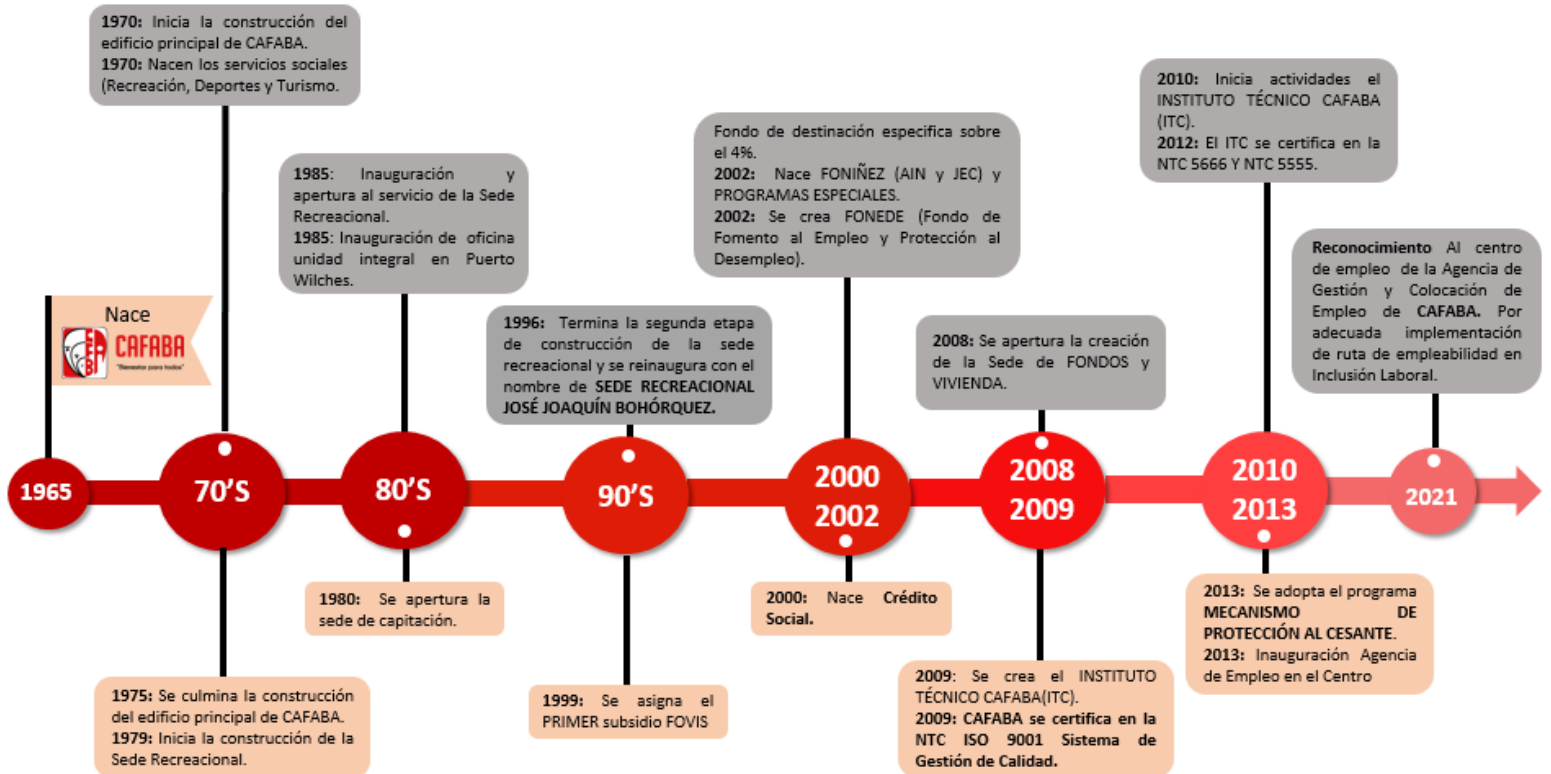
### 3 MARCO INSTITUCIONAL

#### 3.1 Naturaleza de Cafaba

Para el año 1965, nacimos como la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja "CAFABA", una organización autónoma de derecho privado, sin ánimo de lucro, con patrimonio propio y reconocido mediante Resolución No. 171 del 18 de Agosto de 1965 ante el Gobierno Departamental.

En CAFABA, contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros afiliados, sus familias y la región, mediante bienestar y desarrollo, prestando programas y servicios de recreación, deportes, turismo, cultura, educación formal, agencia de empleo, crédito, vivienda, subsidios en especie y subsidio monetario.

Son más de 50 años trabajando por nuestros afiliados, y nuestro crecimiento se ve reflejado en los diferentes servicios y beneficios que hemos llevado a nuestra población y región; continuamos integrando esfuerzos para prestar un mejor servicio y atención, brindando bienestar para todos.




*CAFABA hace parte de nuestra región, es la identidad de lo que todos hemos construido por más de medio siglo.*

## 4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 4.1 Valores y principios

Nuestros valores y principios definen nuestra identidad, determinan los comportamientos, y actitudes de nuestros colaboradores, reflejándose en las acciones diarias con nuestros afiliados y equipos de trabajo.

- **Empatía:** Nos conectamos con nuestros afiliados, beneficiarios y comunidad, comprendiendo sus necesidades y situaciones para ofrecer la mejor solución.
- **Trabajo en Equipo y excelencia:** Somos un equipo que une fuerzas para alcanzar y superar resultados, que satisfagan a nuestros afiliados y partes interesadas.
- **Actitud de servicio y entusiasmo:** Servimos con calidez y motivación a través de una atención integrada y diferenciada, para crear experiencias de bienestar.

|  |  |                             |                     |
|--|--|-----------------------------|---------------------|
|  | <b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA "CAFABA"</b> |                             |                     |
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>   | <b>Código: 10000-Ma-001</b> |                     |
|  |  | <b>N° Revisión: 11</b>      | <b>Pág. 7 de 19</b> |

- **Integridad y Ética:** Nos enfocamos en hacer siempre lo mejor, siendo fieles a los buenos principios y la buena moral.
- **Innovación y efectividad:** Trabajamos juntos en el desarrollo de nuevas ideas optimizando recursos, para obtener los mejores resultados.

## 4.2 Misión

La misión nos enfoca en nuestra razón de ser como organización, y el propósito por el cual existimos y nos distinguimos de la demás entidades.

### Misión CAFABA

Somos CAFABA, la Caja de Compensación Familiar de la región, comprometidos con la transformación de la calidad de vida de nuestros afiliados y la comunidad, creando experiencias de bienestar.

## 4.3 Visión

La visión planteada, nos proyecta en lo que deberíamos lograr ser como organización en los próximos años, encaminando esfuerzos en generar bienestar en la región.

### Visión CAFABA

En el 2026 seremos reconocidos como la Caja de Compensación Familiar líder en la región, con servicios innovadores y sostenibles; generando bienestar para nuestros afiliados y grupo de interés.

## 4.4 Política de Calidad

A través de la política de calidad, se refleja el compromiso desde la Dirección Administrativa de la corporación con el Sistema de Gestión de Calidad.

Nuestra política de calidad está orientada en la mejora continua, y en lograr satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros afiliados y grupo de interés.

### Política de Calidad de CAFABA

En CAFABA, estamos comprometidos con la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos legales, para generar experiencias de bienestar con servicios integrales, innovadores y de fácil acceso; orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros afiliados y grupos de interés

## 4.5 Pilares de Éxito

Los pilares de éxito, corresponden a la razón de ser de la Caja. A continuación, se presentan los tres (3) pilares estratégicos que son:

- Experiencias de servicio.
- Sostenibilidad y crecimiento financiero.
- Cultura Humana y de aprendizaje
- Gestión de procesos y de Innovación.



### 4.6 Objetivos Estratégicos y Calidad

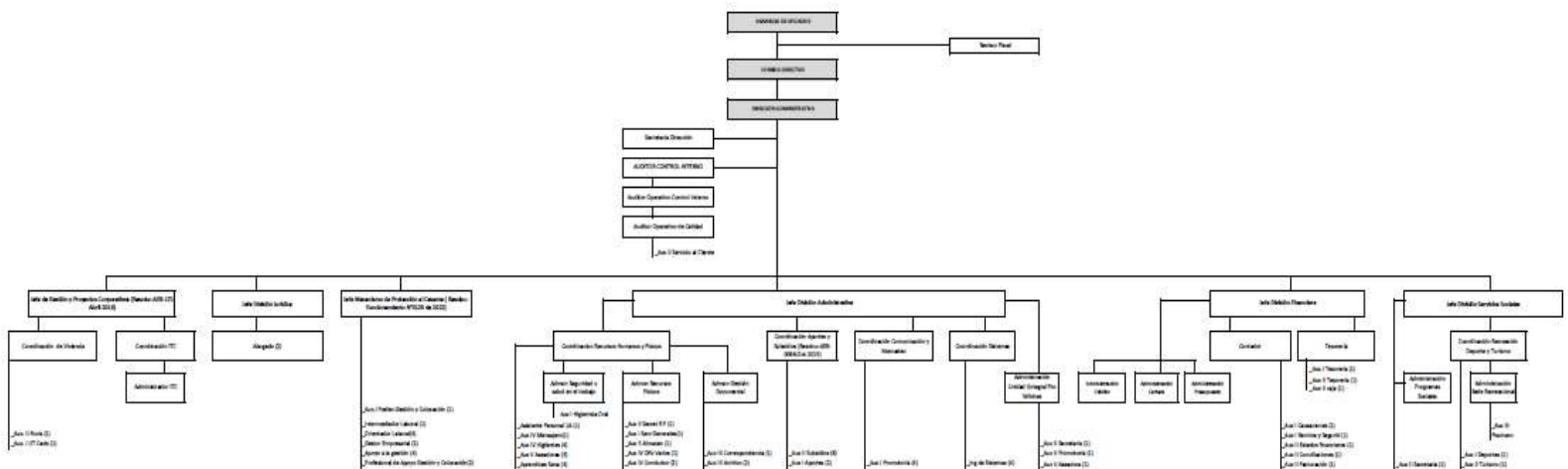
Los objetivos estratégicos están basados en la misión, visión y política de Calidad que nos hemos trazado como corporación.

- Generar experiencias de servicios innovadores y de fácil acceso, para nuestros afiliados y partes interesadas, acorde a sus necesidades y expectativas.
- Fortalecer y aumentar las unidades de negocio, logrando un crecimiento financiero rentable y sostenible.
- Incrementar los ingresos por aportes parafiscales.
- Fortalecer las competencias del talento humano, y fomentar una cultura de trabajo en equipo, logrando un ambiente laboral cordial y en armonía.
- Posicionar a CAFABA como la Caja de Compensación Familiar de la región.
- Gestionar efectivamente los procesos, con acciones innovadoras y competitivas, orientadas hacia la mejora continua.


## 5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### 5.1 Organigrama

Mediante aprobación del Consejo Directivo No. 051 de 2022, fue aprobada la actualización de la estructura orgánica de la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja "CAFABA".





|  |  |                             |                     |
|--|--|-----------------------------|---------------------|
|  | <b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA "CAFABA"</b> |                             |                     |
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>   | <b>Código: 10000-Ma-001</b> |                     |
|  |  | <b>N° Revisión: 11</b>      | <b>Pág. 9 de 19</b> |

## 6 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

### 6.1 Contexto de la organización

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA ha determinado las cuestiones externas e internas incluyendo los factores positivos y negativos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, mediante el uso de la MATRIZ DOFA (Fortalezas, Oportunidades Debilidades y Amenazas), la cual resulta de un análisis interno y análisis PESTAL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental y Legal). La matriz DOFA está elaborada por los líderes de los procesos misionales y una general para toda la Caja, la cual se socializa a través del aplicativo **INTRANET/SGC/MAPADEPROCESOS**.

### 6.2 Partes Interesadas

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad así como los requisitos pertinentes de estas partes para el sistema de gestión de calidad. De igual manera para garantizar la atención de las necesidades se determina y se consolida la información en la Matriz de Partes Interesadas **Código: 30300-Re-023**, la cual se encuentra socializada a través aplicativo **INTRANET/SGC/MAPADEPROCESOS**.

### 6.3 Enfoque a Procesos

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, definiendo las actividades, los controles, recursos, responsabilidades, información documentada, seguimiento y medición de los mismos.



### 6.3.1 Mapa de Procesos



### 6.3.2 Procesos Estratégicos

Aquellos procesos que gestionan la relación de la organización con el entorno y la forma en que se toman decisiones en una entidad, la cual determina sus objetivos, propósitos y metas.


Contiene además, los procesos necesarios para medir y analizar el desempeño institucional, así como mejorar su eficacia y su eficiencia frente al cumplimiento de la misión.

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

### 6.3.3 Procesos Misionales

Son los procesos centrales (actividades primarias o procesos de negocio) de la empresa, los cuales gestionan las actividades que desembocan en la entrega del servicio al cliente y están directamente relacionados con la misión de la organización. , se establecieron los siguientes procesos:

- Mercadeo y Comunicaciones
- Aportes
- Subsidio
- Vivienda
- Crédito Social
- Programas Sociales
- Agencia de Empleo
- Instituto Técnico CAFABA

|  |  |                             |                      |
|--|--|-----------------------------|----------------------|
|  | <b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA "CAFABA"</b> |                             |                      |
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>   | <b>Código: 10000-Ma-001</b> |                      |
|  |  | <b>N° Revisión: 11</b>      | <b>Pág. 11 de 19</b> |

- Recreación y Deportes
- Turismo

#### 6.3.4 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
- Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Contratación y Jurídica
- Gestión Contable, Tesorería y Presupuesto

#### 6.3.5 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

### 6.4 Liderazgo y Compromiso


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

### 6.5 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 encuestas de satisfacción mensuales y mediciones de voz al afiliado para conocer el grado de conformidad que tiene el afiliado con nuestros servicios y así determinar acciones de mejora.

|  |  |                             |                      |
|--|--|-----------------------------|----------------------|
|  | <b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA "CAFABA"</b> |                             |                      |
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>   | <b>Código: 10000-Ma-001</b> |                      |
|  |  | <b>N° Revisión: 11</b>      | <b>Pág. 12 de 19</b> |

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

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

## **6.6 Requisitos**

### 6.6.1 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

### 6.6.2 Servicios


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

## **6.7 Roles, responsabilidades y autoridades**

En CAFABA se han definido las siguientes responsabilidades 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.

### 6.7.1 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.

|  |  |                             |                      |
|--|--|-----------------------------|----------------------|
|  | <b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA "CAFABA"</b> |                             |                      |
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>   | <b>Código: 10000-Ma-001</b> |                      |
|  |  | <b>N° Revisión: 11</b>      | <b>Pág. 13 de 19</b> |

#### 6.7.2 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.

#### 6.7.3 Comité de Calidad

Tiene como funciones la verificación del proceso de implementación, mantenimiento, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

#### 6.7.4 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.

#### 6.7.5 Equipo Auditor

Son responsables de apoyar y acompañar el proceso de auditorías internas de calidad cuando sea necesario.

#### 6.7.6 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.

### 6.8 Riesgos y oportunidades

A partir de la definición de la matriz DOFA, se ha logrado identificar las posibles oportunidades y riesgos para la organización, manejando las oportunidades a través del Plan de Acción, con el fin de aumentar los efectos deseables y los riesgos a través de los mapas de riesgos de cada uno de los procesos de la Caja.

Adicionalmente, la organización ha establecido una metodología para identificar, evaluar, calificar y controlar los riesgos organizacionales. Para éste propósito, se elaboró:

- Política de Administración del Riesgo actualizada y aprobada por el Concejo Directivo con número de aprobación 044-2022 del acta No.102, contenida dentro del Manual de gestión del riesgo.
- Manual de gestión del riesgo con código 10200-Ma-001 aprobada por el Concejo Directivo con número de aprobación 044-2022 del acta No.102.
- Procedimiento de gestión de riesgos 30300-Pr-009
- Registro con código 10200-Re-028 Identificación de riesgos
- Registro con código 10200-Re-030 Seguimiento a Riesgos
- Registro con código 10200-Re-017 Mapa de Riesgos

### 6.9 Planificación de los cambios



La planificación del sistema de gestión de calidad de la organización, se ha establecido mediante un sistema basado en la eficacia y la mejora continua, su planificación y adopción se ha reflejado y apoyado en los requisitos para todo lo que refiere a los objetivos de calidad y los criterios y métodos necesarios para el desarrollo y operación de sus procesos.

La alta dirección debe asegurarse que el sistema de gestión este llevando a cabo un desarrollo adecuado, además de verificar la integridad del sistema de gestión identificando y planificando los cambios necesarios para su buen funcionamiento.

CAFABA cuenta con un registro de gestión del cambio **Código: 80400- Re -052** y procedimiento de gestión del cambio **80400-Pr-011**.

## 6.10 Recursos

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Todos los años se realiza una planeación de los recursos que se deben incluir en el presupuesto de la siguiente vigencia, la cual considera el Plan Estratégico, los planes de acción, los gastos de funcionamiento y la planta de personal aprobada. La Dirección con el apoyo de los líderes de los procesos determinan las necesidades de recursos y se surte todo el proceso de revisión y aprobación requerido de acuerdo a los procedimientos establecidos.

### 6.10.1 Personas


CAFABA, se asegura de determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y el adecuado funcionamiento y control de sus procesos y monitorea su desempeño en Evaluaciones de Desempeño realizadas en forma anual.

### 6.10.2 Infraestructura

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.

- Sede Recreacional.
- ITC
- Compras
- Recursos físicos.

|  |  |                             |                      |
|--|--|-----------------------------|----------------------|
|  | <b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA "CAFABA"</b> |                             |                      |
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>   | <b>Código: 10000-Ma-001</b> |                      |
|  |  | <b>N° Revisión: 11</b>      | <b>Pág. 15 de 19</b> |

- Crédito y vivienda Social.
- Gestión Documental
- La dotación adecuada al personal que presta los servicios
- Equipos de oficina

## **6.11 Conocimientos de la organización**

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA determinan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, para esto pone a disposición de los funcionarios los procedimientos y manuales a través de la intranet, con el fin de que los conocimientos específicos de los procesos de la Caja se puedan aplicar de manera permanente. De igual forma los conocimientos actuales y/o adicionales que se requieren se determinan y se brindan a través de las lecciones aprendidas.

### **6.11.1 Operación**

Los procesos misionales planifican, implementan y controlan las actividades necesarias para cumplir los requisitos para la provisión de los recursos, como se puede observar en las caracterizaciones de los mismos.

Los procesos, productos y servicios suministrados externamente, son controlados desde la definición de las necesidades, la selección de los proveedores, la definición de actividades de verificación que se determinen y con las actas de supervisión.

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA planifica, implementa y controla sus procesos a través de diferentes actividades tendientes a la determinación de los requisitos de los productos y servicios, el funcionamiento de los procesos, Incluyendo los recursos necesarios para su normal funcionamiento, y los criterios de aceptación de las salidas de esos procesos.


Los procesos deben ejecutarse bajo control, y se debe mantener información documentada que demuestre que los procesos se han llevado a cabo de acuerdo a lo planificado y que los productos y servicios son conformes con los requisitos.

## **6.12 Evaluación del desempeño**

### **6.12.1 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 <https://www.cafaba.com.co/pqrsf/>
- Aplicativo en la Intranet de CAFABA para el tratamiento de las PQRSF recepcionadas.
- Encuesta de satisfacción de servicios disponible en la página web <https://www.cafaba.com.co/pqrsf/>
- Encuesta de satisfacción de servicios de las Unidades de Negocio y Agencia de Empleo.
- Desarrollo de voz al cliente y/ usuarios de la Caja.

|  |  |                             |                      |
|--|--|-----------------------------|----------------------|
|  | <b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA "CAFABA"</b> |                             |                      |
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>   | <b>Código: 10000-Ma-001</b> |                      |
|  |  | <b>N° Revisión: 11</b>      | <b>Pág. 16 de 19</b> |

### 6.12.2 Indicadores de gestión

CAFABA, ha determinado de manera dinámica para sus procesos, indicadores de gestión los cuales permiten conocer la situación de los mismos y tomar acciones en caso de ser necesario. Están definidos los tiempos de medición, las metas esperadas y los responsables del seguimiento. Se realizan las evaluaciones y los análisis respectivos.

A través del Comité de Calidad se hacen seguimientos a los indicadores, tanto a los resultados obtenidos como a la necesidad de ajustes a la batería de indicadores de gestión.

Los líderes de los procesos son los responsables del cálculo de los indicadores de gestión, así como de la custodia de los soportes.

### 6.13 Auditoría interna

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA, cuenta con el procedimiento para Auditoría 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 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.

### 6.14 Revisión por la dirección

La Dirección Administrativa de CAFABA revisa el Sistema de Gestión de Calidad 1 vez 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.

### 6.15 No conformidad y acción correctiva

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

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

#### 6.15.1 Mejora



|  |  |                             |                      |
|--|--|-----------------------------|----------------------|
|  | <b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA "CAFABA"</b> |                             |                      |
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>   | <b>Código: 10000-Ma-001</b> |                      |
|  |  | <b>N° Revisión: 11</b>      | <b>Pág. 17 de 19</b> |

CAFABA, determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

## 7 HISTORIAL DE REVISIONES

| <b>REVISIÓN No.</b> | <b>FECHA APROBACIÓN</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>  |
|---------------------|-------------------------|--|
| 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: MISIÓN, VISIÓN ( 2012 paso a 2018) POLÍTICA 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. |
| 9                   | 09/09/2019              | Se reestructura y reescribe completamente el manual de calidad. Se adecúa a la norma ISO 9001:2015   |
| 10                  | 16/11/2020              | Actualización de la misión y visión de Cafaba.   |
| 11                  | 06/05/2021              | Actualización de la estructura orgánica de la Caja con base en la aprobación No. 17-2021, expedida por el Consejo Directivo, y modificación de la reseña histórica.  |



|    |            |  |
|----|------------|--|
| 12 | 13/04/2022 | Modificación de la misión, visión, política y objetivos de calidad y mapa de procesos, en relación a lo definido dentro del plan estratégico de la organización, aprobado el 22 de marzo de 2022. Así mismo, se actualizo la estructura orgánica de la Caja según aprobación No.051 del 12 de abril de 2022. |
|----|------------|--|

CAFABA CAFABA CAFABA  
CAFABA CAFABA CAFABA  
CAFABA CAFABA CAFABA  
CAFABA CAFABA CAFABA  
CAFABA CAFABA CAFABA  
CAFABA CAFABA CAFABA  
CAFABA CAFABA CAFABA



**CAFABA**

“Bienestar para todos”