	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: DE-GCA
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	Fecha: Febrero de 2024
	ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 7


1. OBJETIVO.

Determinar los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad de Comfenalco del Tolima, así como establecer su política y objetivos de la Calidad.


2. CONTENIDO

2.1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad para Comfenalco Tolima


Proceso/Subproceso	Alcance (Español e Inglés) – Norma - Numero del Certificado
Crédito y Cobranza	<p>Servicio de crédito social.</p> <p>Social credit services.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-1</i></p>
Educación Formal	<p>Diseño y prestación del servicio educativo formal, en los niveles de preescolar, básica y media.</p> <p>Design and provision of formal education service in pre-school, elementary and middle school levels.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-2</i></p>
Aportes - Subsidio-Subsidios de Vivienda	<p>Gestión de cobro, recaudo de aportes, pago de subsidio familiar, administración y adjudicación de subsidio de vivienda.</p> <p>Management of collection, collection of contributions, payment of family subsidy, administration, and adjudication of housing subsidy.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-3</i></p>
Educación para el trabajo y desarrollo humano.	<p>Diseño y prestación de servicios de educación para el trabajo y desarrollo humano en las áreas de finanzas y administración, conocimientos</p>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: DE-GCA
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	Fecha: Febrero de 2024
	ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 7

	<p>académicos en idiomas (inglés).</p> <p>Design and provision of education services for work and human development in the areas of finance and administration, academic knowledge in languages (English).</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-4</i></p> <p><i>NTC 5555: 2011</i> <i>FT-CER446641</i></p> <p>Programas de formación académica en: conocimientos académicos en el idioma inglés en los niveles A1, A2, B1 y B2.</p> <p><i>NTC 5580 :2011</i> <i>CS-CER602394</i></p>
<p>Capacitación Libres Cursos</p>	<p>Prestación de educación informal (cursos, diplomados, talleres) en áreas o campos de finanzas, administración, informática y computación, ventas y servicios, arte, cultura, alimentos, estética y belleza.</p> <p>Provision of informal education (courses, diplomas, workshops) in areas or fields of finance, administration, information technology and computing, sales and services, art, culture, food, aesthetics, and beauty.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-5</i></p>
<p>Bibliotecas</p>	<p>Servicios bibliotecarios y programas de extensión cultural.</p> <p>Library services and cultural outreach programs.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-6</i></p>
<p>Programas de Recreación- Tercera Edad</p>	<p>Organización de eventos recreativos y programas al adulto mayor.</p> <p>Organization of recreational events and programs for the elderly.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i></p>


	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	Código: DE-GCA
	<p>DOCUMENTO ESPECÍFICO</p>	Fecha: Febrero de 2024
	<p>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Versión: 7

	<p>SC-CER114678-7</p>
Turismo	<p>Comercialización de planes turísticos. Commercialization of tourist plans.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> SC-CER114678-8</p>
Escuelas - Deportes	<p>Servicios de formación técnica, rendimiento deportivo, organización de eventos y asesorías deportivas. Technical training services, sports performance, organization of events and sports consultancies.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> SC-CER114678-9</p>
Gimnasio	<p>Servicio de acondicionamiento físico (Gimnasio). Fitness service (Gym).</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> SC-CER114678-10</p>


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: DE-GCA
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	Fecha: Febrero de 2024
	ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 7

2.2 Alcance del Sistema de Gestión en cada una de las Sedes cubiertas por la certificación en el anexo


Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Proceso/subproceso	Actividades del Alcance o Procesos desarrollados en este sitio (Anexo certificados)
SEDE PRINCIPAL Carrera 5 Calle 37 Esquina.	Ibagué, Tolima, Colombia.	Crédito y Cobranza	Servicio de crédito social.
		Aportes Subsidio Subsidios de Vivienda	Gestión de cobro, recaudo de aportes, pago de subsidio familiar, administración y adjudicación de subsidio de vivienda.
		Gimnasio	Servicio de acondicionamiento físico (Gimnasio).
		Turismo	Comercialización de planes turísticos.
		Programas de Recreación	Organización de eventos recreativos.
			Procesos de: Direccionamiento Estratégico, Gestión de Calidad, Gestión del Riesgo, Atención al usuario, Mercadeo Corporativo, Comunicaciones, Tecnología de la información y comunicación, Compras, Mantenimiento e infraestructura, Gestión Contable, Tesorería, Gestión Humana, Jurídico y Administración documental.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: DE-GCA
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	Fecha: Febrero de 2024
	ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 7

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE COMFENALCO Calle 14 N° 7-53 B/Pueblo Nuevo.	Ibagué, Tolima, Colombia	Educación para el trabajo y desarrollo humano.	Diseño y prestación de servicios de educación para el trabajo y desarrollo humano en las áreas de finanzas y administración, conocimientos académicos en idiomas (inglés).
		Capacitación Cursos libres	Prestación de educación informal (cursos, diplomados, talleres) en áreas o campos de finanzas, administración, informática y computación, ventas y servicios, arte, cultura, alimentos, estética y belleza.
COLEGIO AUGUSTO E. MEDINA. Calle 125 Carreras 18D sur y 18 Bis sur Ciudadela Comfenalco.	Ibagué, Tolima, Colombia.	Educación Formal	Diseño y prestación del servicio educativo formal, en los niveles de preescolar, básica y media.
CENTRO RECREACIONAL URBANO CARLOS M. ARAGÓN Kilómetro 5 Vía Ibagué – Bogotá.	Ibagué, Tolima, Colombia.	Escuelas - Deportes.	Servicios de formación técnica, rendimiento deportivo, organización de eventos y asesorías deportivas.
		Tercera Edad	Programas al adulto mayor.

	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	Código: DE-GCA
	<p>DOCUMENTO ESPECÍFICO</p>	Fecha: Febrero de 2024
	<p>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Versión: 7

<p>BIBLIOTECA DANILO BOTERO Calle 14 No. 7-53, Barrio Pueblo Nuevo.</p>			
<p>BIBLIOTECA LUZ STELLA ROA Calle 66 No. 22-71, Barrio Ambalá.</p>	<p>Ibagué, Tolima, Colombia</p>	<p>Bibliotecas</p>	<p>Servicios bibliotecarios y programas de extensión cultural.</p>
<p>BIBLIOTECA TITA DE HUERTAS Calle 60 entre carreras segunda y tercera, Barrio la Floresta.</p>			
<p>BIBLIOTECA ISMAEL SANTOFIMIO: Manzana F casa 13 esquina, Barrio Galán.</p>			
<p>BIBLIOTECA NICANOR VELÁSQUEZ ORTIZ: Calle 125 carreras 18D Sur y 18 Bis Sur Ciudadela Comfenalco.</p>			

	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	Código: DE-GCA
	<p>DOCUMENTO ESPECÍFICO</p>	Fecha: Febrero de 2024
	<p>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Versión: 7

2.3 Aplicabilidad del SGC


El requisito 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS de la NTC ISO 9001:2015, solo es aplicable para los procesos de Educación Formal- Gestión Académica, Escuelas - Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano ya que son procesos de aprendizaje personalizados que fortalecen competencias de formación académica y deportiva para los usuarios, para los demás procesos no es aplicable en razón a que los servicios prestados por Comfenalco Tolima, lo único que hacen es elegir unos requisitos preestablecidos por el cliente y la organización, combinarlos según las características, prestando servicios genéricos a los usuarios, es de anotar, que el análisis realizado sobre las necesidades de los clientes y los elementos de salida no son creados, si no utilizados o adaptados para la prestación del servicio.

El requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones de la NTC ISO 9001:2015, solo es aplicable al Gimnasio y Escuelas, en razón a que estos subprocesos son los únicos en donde se realiza mediciones para verificar la conformidad en la prestación del servicio, para los demás procesos no es aplicable.

El requisito 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición en las Instituciones de Formación para el Trabajo de la NTC 5555:2011 se excluye, teniendo en cuenta que la Institución de Educación para el Trabajo de Comfenalco Tolima no hace uso de equipos de seguimiento y medición para la ejecución de sus actividades ni para el resultado final de sus servicios.

Los requisitos aplicables a la NTC ISO 9001:2015, se encuentran documentados en el aplicativo de Calidad: caracterización de cada proceso en la pestaña de referencias cruzadas, así mismo la consolidación de todos los requisitos de la norma por procesos se puede visualizar por la opción de procesos/referencias cruzadas y norma.

Los requisitos aplicables a la NTC 5555:2011, se encuentran documentados en el aplicativo de calidad: proceso Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano/Información

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: DE-GCA
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	Fecha: Febrero de 2024
	ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 7

Documentada/Documentos Varios y Registros/Matriz de referencia entre procesos y la norma NTC 5555:2011.

2.4 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN (CALIDAD – SST – AMBIENTAL)

La Caja de Compensación Familiar COMFENALCO TOLIMA, está comprometida con proporcionar a sus grupos de interés: satisfacción de necesidades y expectativas, protección del medio ambiente y prevención de la contaminación, condiciones de trabajo seguras y saludables, consulta y participación de los trabajadores, acciones y estrategias de seguridad vial; con el fin de eliminar los peligros y reducir los riesgos, cumpliendo con los requisitos legales y otros requisitos aplicables, mediante la implementación del Sistema Integrado de Gestión para la mejora continua y el apoyo en el direccionamiento estratégico de la caja.

2.5 Objetivos de calidad del SGC

Nuestros objetivos se direccionan al cumplimiento de la política de calidad, el cumplimiento de los requisitos del cliente y de los servicios y/o productos, identificando oportunidades de mercado y mejora, así:

1. Satisfacer a los usuarios en la prestación del servicio, de acuerdo con el plan estratégico Corporativo.
2. Garantizar la oportunidad en la prestación de los servicios.
3. Mejorar continuamente la eficacia de los procesos.
4. Fortalecer las competencias laborales de acuerdo con los manuales de competencias y responsabilidades de cada cargo.
5. Mejorar el clima laboral de los trabajadores de la Caja.
6. Cumplir con las coberturas proyectadas.
7. Fortalecer la presencia institucional en la región.