	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: DE-GCA
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	Fecha: Octubre de 2020
	ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 5


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 educational service, at the preschool, basic and middle levels.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-2</i></p>
Aportes - Subsidio-FOVIS Caja - FONVIVIENDA	<p>Promoción, recaudo de aportes, pago de subsidio familiar, administración y adjudicación de subsidio de vivienda.</p> <p>Promotion, collection of contributions, payment of family allowance, administration and award of housing subsidy.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-3</i></p>
	<p>Diseño y desarrollo de programas de formación laboral y prestación del servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano en los</p>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: DE-GCA
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	Fecha: Octubre de 2020
	ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 5

<p>Educación para el trabajo y desarrollo humano.</p>	<p>programas Técnicos Laborales por Competencias en: Asistencia Administrativa, Secretariado Ejecutivo, Administración de Sistemas Informáticos, Auxiliar contable y Financiero y Programa de Formación Académica en: Conocimientos Académicos en el idioma ingles en los niveles A1, A2, B1 y B2 bajo el Marco Común Europeo de Referencia. M.C.E.R.</p> <p>Design and development of job training programs and provision of educational services for working and human development in Labor Technical Programs by Competencies in: Management Assistance, Executive Secretariat, Systems Administration Informatics, Accounting and Financial Assistant and Academic Training Program in: Academic Knowledge in the English language in levels A1, A2, B1 and B2 under the Common European Framework of Reference. C.E.F.R.</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 ingles en los niveles A1, A2, B1 y B2.</p> <p><i>NTC 5580 :2011</i> <i>CS-CER602394</i></p>
<p>Capacitación Cursos Libres</p>	<p>Servicios de educación informal en: artes, artesanal, comercial, alimentos, sistemas y estética y belleza.</p> <p>Informal education services in: arts, crafts, commerce, food, systems, 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 extension programs.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-6</i></p>


	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	Código: DE-GCA
	<p>DOCUMENTO ESPECÍFICO</p>	Fecha: Octubre de 2020
	<p>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Versión: 5

Programas de Recreación- Tercera Edad	<p>Organización de eventos recreativos y programas del adulto mayor.</p> <p>Organization of recreational events and programs for the elderly.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-7</i></p>
Turismo	<p>Comercialización de planes turísticos y venta de tiquetes.</p> <p>Commercialization of tourist plans and ticket sales.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-8</i></p>
Escuelas y club deportivo- Deportes.	<p>Servicios de formación técnica, rendimiento deportivo, organización de eventos y asesorías deportivas en: natación, fútbol, tenis de campo, baloncesto, vóleybol y patinaje.</p> <p>Technical training services, sports performance, organization of events and sports consultancies in: swimming, soccer, tennis, basketball, volleyball and skating.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-9</i></p>
Gimnasio	<p>Servicio de acondicionamiento físico (Gimnasio).</p> <p>Fitness service (Gym).</p> <p><i>ISO 9001:2015</i> <i>SC-CER114678-10</i></p>


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: DE-GCA
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	Fecha: Octubre de 2020
	ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 5

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 FOVIS Caja FONVIVIENDA	Promoción, 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 y venta de tiquetes.
		Programas de Recreación	Organización de eventos recreativos.
			Procesos de: Gestión Directiva, Gestión de Calidad, Auditoría Interna, Atención al usuario, Mercadeo Corporativo, Tecnología de la información y comunicación, Compras, mantenimiento infraestructura, Gestión Financiera, Gestión Humana y Administración de documentos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: DE-GCA
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	Fecha: Octubre de 2020
	ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 5

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 desarrollo de programas de formación laboral y prestación del servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano en los programas Técnicos Laborales por Competencias en: Asistencia Administrativa, Secretariado Ejecutivo, Administración de Sistemas Informáticos, Auxiliar contable y Financiero y Programa de Formación Académica en: Conocimientos Académicos en el idioma inglés en los niveles A1, A2, B1 y B2 bajo el Marco Común Europeo de Referencia. M.C.E.R
		Capacitación Cursos libres	Servicios de educación informal en: artes, artesanal, comercial, alimentos, sistemas y 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 y club deportivo- Deportes.	Servicios de formación técnica, alto rendimiento, organización de eventos y asesorías Deportivas en: natación, fútbol, baloncesto, tenis de campo, patinaje y voleibol.
		Tercera Edad	Eventos recreativos y programas de adulto mayor.

	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	Código: DE-GCA
	<p>DOCUMENTO ESPECÍFICO</p>	Fecha: Octubre de 2020
	<p>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Versión: 5

<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>	Ibagué, Tolima, Colombia	Bibliotecas	Servicios bibliotecarios y programas de extensión cultural.
<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: Octubre de 2020
	<p>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Versión: 5

2.3 Aplicabilidad del SGC


El requisito 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS de la ISO 9001:2015, solo es aplicable para los procesos de Educación Formal- Gestión Académica, Escuelas- Club Deportivo- 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, sino utilizados o adaptados para la prestación del servicio.

El requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones de la ISO 9001:2015, solo es aplicable al Gimnasio, Escuelas Deportivas, 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 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

	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	Código: DE-GCA
	<p>DOCUMENTO ESPECÍFICO</p>	Fecha: Octubre de 2020
	<p>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Versión: 5

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

2.4 Política del SGC

La Política de Calidad de Comfenalco Tolima es satisfacer oportunamente a los usuarios, mediante la prestación de servicios integrales que mejoren su calidad de vida, a través de procesos eficaces; cumpliendo con los requisitos para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, apoyados en un talento humano idóneo que trabaja en equipo, manteniendo el liderazgo en la región.

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.