

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: DE-GCA
	<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	Fecha: Enero de 2023
	<b>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 6

## 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-Subsidios de Vivienda	<p>Gestión de cobro, recaudo de aportes, pago de subsidio familiar, administración y adjudicación de subsidio de vivienda.</p> <p>Charge management, Contributions, Family subsidy payments, management and housing subsidy adjudication.</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>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: DE-GCA
	<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	Fecha: Enero de 2023
	<b>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 6

	<p>académicos en idiomas (inglés).</p> <p>Design and educational work service benefits for human development in finance areas and management, 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>Informal educational benefit (courses, diplomaed, workshops) in areas or finance areas, management, technology and computing, sales and services, art, culture, feeding, esthetics 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>Programas de Recreación- Tercera Edad</p>	<p>Organización de eventos recreativos y programas al adulto mayor.</p> <p>Recreational management and elderly program events.</p> <p><i>ISO 9001:2015</i></p>

	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	Código: DE-GCA
	<p>DOCUMENTO ESPECÍFICO</p>	Fecha: Enero de 2023
	<p>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Versión: 6

	<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, organizational events and sport 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: Enero de 2023
	ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 6

## 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: Enero de 2023
	ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 6

<b>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE COMFENALCO</b> 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.
<b>COLEGIO AUGUSTO E. MEDINA.</b> 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.
<b>CENTRO RECREACIONAL URBANO CARLOS M. ARAGÓN</b> 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.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO ESPECÍFICO

ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD

Código: DE-GCA

Fecha: Enero de 2023

Versión: 6

BIBLIOTECA DANILO  
BOTERO  
Calle 14 No. 7-53, Barrio  
Pueblo Nuevo.

BIBLIOTECA LUZ STELLA  
ROA  
Calle 66 No. 22-71, Barrio  
Ambalá.

BIBLIOTECA TITA DE  
HUERTAS  
Calle 60 entre carreras  
segunda y tercera, Barrio la  
Floresta.

BIBLIOTECA ISMAEL  
SANTOFIMIO: Manzana F  
casa 13 esquina, Barrio Galán.

BIBLIOTECA NICANOR  
VELÁSQUEZ ORTIZ: Calle 125  
carreras 18D Sur y 18 Bis Sur  
Ciudadela Comfenalco.

Ibagué,  
Tolima,  
Colombia

Bibliotecas

Servicios bibliotecarios y programas de extensión cultural.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">DOCUMENTO ESPECÍFICO</p> <p style="text-align: center;">ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Código: DE-GCA
		Fecha: Enero de 2023
		Versión: 6

### 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

	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>DOCUMENTO ESPECÍFICO</p> <p>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Código: DE-GCA
		Fecha: Enero de 2023
		Versión: 6

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.