

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD Y MECI SGC-MECI	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: GE-GP-MN-SGICM
GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD		FECHA: 22/Jul/2024
Clasificada		

APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN 080 DEL 18 DE JULIO DE 2024

"Por medio del cual se expide la versión 0 del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Fondo Nacional del Ahorro S.A."

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO DEL MANUAL

2. ALCANCE

2.1. Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

3. CONTEXTO INSITUCIONAL

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

5. PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A

5.1. Trámites y Servicios

5.2. Canales de Atención

5.2.1 Canales Presencial

5.2.2 Canales Virtuales

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y OTROS SISTEMAS

7. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A

7.1. Comprensión de la Organización y su Contexto

7.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

7.3. El Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

7.3.1 Mapa de Macroprocesos

7.4. Política y Objetivos del Sistema de Gestion de Calidad

7.5 Liderazgo y Compromiso

7.6 Roles Responsabilidades y Autoridades

7.6.1 Organización Técnica para asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad

7.7 Acciones para abordar Riesgo y Oportunidades

7.8 Planificación de los Cambios

7.9 Competencia y Toma de Conciencia

7.10 Comunicación

7.11 Información Documentada

7.12 Planificación y Control Operacional

7.13 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

7.14 Control de las Salidas No Conformes

7.15 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

7.16 Auditoría Interna

7.17 Revisión por la Dirección

1. OBJETIVO DEL MANUAL

Presentar los elementos que componen y describen el Sistema de Gestión de la calidad para el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., dando cumplimiento a la norma ISO 9001: 2015 buscando asegurar la calidad en los servicios y productos que ofrecen así como el control en sus operaciones a través de la gestión de sus procesos, buscando la mejora continua en la gestión y la satisfacción de sus Clientes.

2. ALCANCE

Inicia con la descripción del contexto institucional, incluye la planificación y operación de su proceso, las auditorias por el ente certificador y finaliza con la medición y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Es importante aclarar que los responsables del cumplimiento y la aplicación del presente Manual son todos los servidores públicos y contratistas que ejerzan funciones públicas, bajo las directrices de los líderes de cada uno de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, pero es claro que la alta Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y debidamente socializadas.

2.1. Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo con el objeto del Fondo Nacional del Ahorro S.A., así como los productos y servicios ofrecidos, el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones, requisito que busca proporcionar confianza en la validez medición calibración y control de sus equipos, no es aplicable para el Fondo Nacional del Ahorro S.A., de acuerdo con su objeto social, así como el soporte operacional que define para el desarrollo de su misión.

3. CONTEXTO INSTITUCIONAL

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. fue creado como un establecimiento público mediante el Decreto Ley 3118 de 1968, transformado mediante la Ley 432 de 1998 en empresa industrial y comercial del Estado de carácter financiero del Orden Nacional, organizado como establecimiento de crédito de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente.

Mediante el Decreto Ley 1962 de 2023, se transformó la entidad, en una sociedad de economía mixta de la rama ejecutiva del orden nacional, sociedad por acciones del tipo de las anónimas, organizada como establecimiento de crédito, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuya reforma de Estatutos fue aprobada y formalizada en Escritura Pública 00411 del 6 de marzo de 2024 de la Notaria 71 del Círculo de Bogotá, registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá el 21 de marzo de 2024.

Su función principal es administrar las cesantías y el Ahorro Voluntario Contractual; este último administra ahorros de los trabajadores independientes y, en general garantiza el acceso al sistema financiero de un ciudadano colombiano, que tiene ingresos provenientes de actividades de la economía informal, con el fin último de acceder a los beneficios de vivienda, propósito que está directamente relacionado con los fines del Estado, en relación al derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia, artículo 51,"todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna".

Para el desarrollo de su objeto social el Fondo Nacional del Ahorro S.A, cuenta con una estructura organizacional, la cual se refleja en su organigrama.

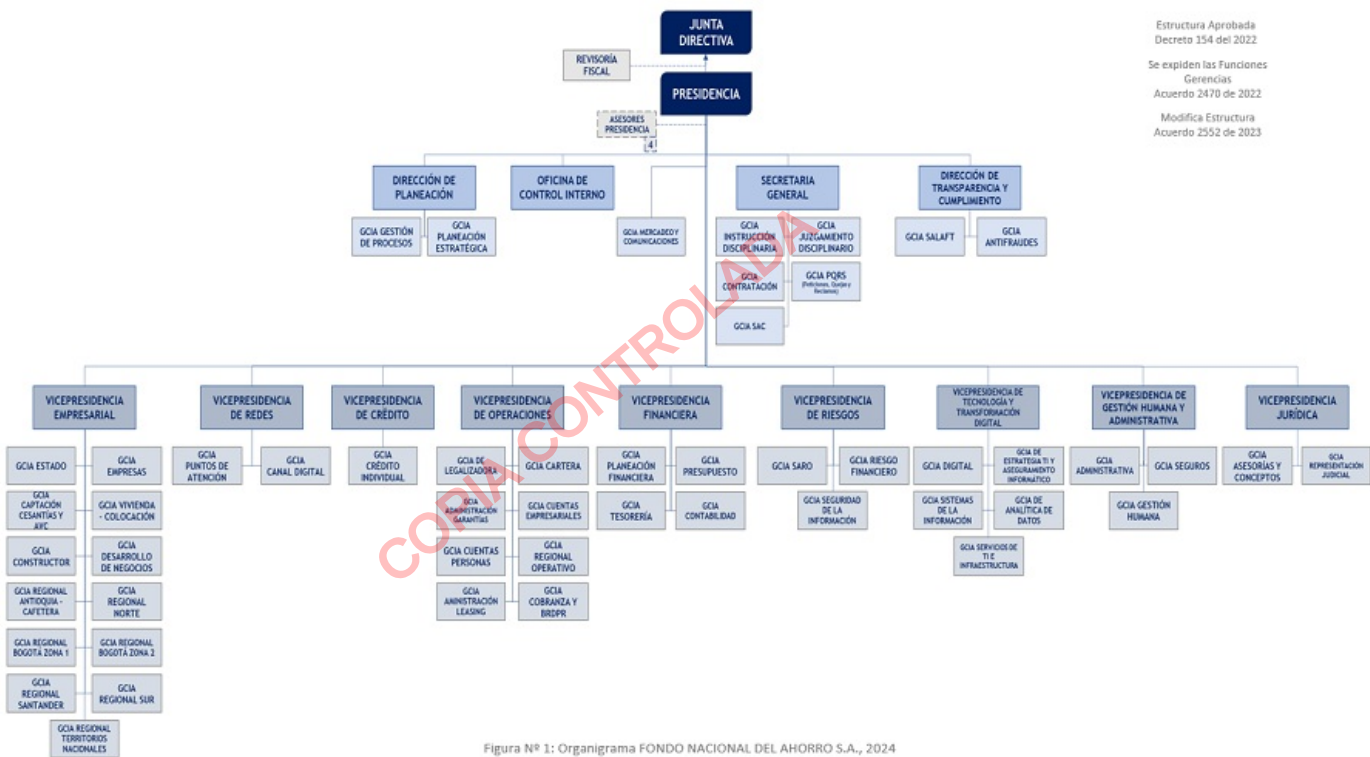


Figura N° 1: Organigrama FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., 2024

4.DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

La estrategia planeada se evalúa y formula cada cuatro años, teniendo como referente el Plan Nacional de Desarrollo; la misma define los componentes que aseguran una cobertura de la estrategia en toda la organización y el cumplimiento de la misma, a través del seguimiento y control de las acciones e indicadores establecidos. La definición estratégica permite la identificación de elementos claves de la organización como son la Misión y la Visión:

Misión: Contribuir al bienestar de los Colombianos, convirtiendo su ahorro en vivienda.

Visión: Ser una entidad eficiente y sostenible que garantice productos y servicios de calidad, contribuyendo al bienestar de sus afiliados.

A partir de la misión y visión, se define la estratégica para el 2023-2026 la cual busca contribuir en el cierre de la brecha habitacional y mejorar la calidad de vida del afiliado, para ello se identifica en los siguientes gráficos, los Pilares Estratégicos definidos y sus descriptores Estratégicos.



Figura Nº 2 Pilares Estratégicos-Direccionamiento Estratégico 2023-2026



Figura Nº 3 Descriptores Estratégicos-Direccionamiento Estratégico 2023-2026

De acuerdo con la función social que cumple el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y teniendo claro que a través del Talento Humano se trasmite su razón de ser, se definen los valores corporativos, entendidos estos como "aquellas formas de ser y de actuar de las personas, que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto hacen posible una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana" Adicional a los valores que orientan el actuar del talento humano, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. adopta El Código de Gobierno Corporativo e Integridad del Fondo Nacional del Ahorro S.A, entendido como una herramienta que define los principios y compromisos éticos que rigen las actuaciones de los Directivos y Trabajadores de la Entidad, de cara a los grupos de interés y del país en general.

Estas normas de conducta denotan el interés y la responsabilidad que cada uno de los miembros del Fondo Nacional del Ahorro S.A. tiene con el cumplimiento de sus funciones, fundado en actuaciones que buscan generar transparencia, confianza, credibilidad, respeto entre otros valores; así mismo, este comportamiento corporativo, promueve a la ciudadanía y a nuestros grupos de interés, la realización de actuaciones, acordes con nuestras reglas de conducta, cuando pretendan interactuar con el Fondo Nacional del Ahorro S.A. A continuación se presentan los valores corporativos que definen el actuar del Talento Humano:

a: Compromiso: Ser consciente de la importancia del Rol como Servidor Publico y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en el desarrollo de las labores, buscando la mejora de su bienestar.

- b: Diligencia:**Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- c: Justicia:**Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- d: Respeto:**Supone reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- e: Honestad:**Se refiere a actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

5. PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A

A partir de los procesos de captación: cesantías y ahorro voluntario contractual, y los procesos de colocación, identifica los productos que ofrece al ciudadano, en cumplimiento de su misión los cuales se presentan en el siguiente gráfico:



Figura N° 4: Productos y servicios FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. 2024

El ofrecimiento de los productos del Fondo Nacional del Ahorro S.A. guarda los lineamientos de política contenidos en las normas que regulan la actuación de la entidad y se ajustan a los requisitos que deben cumplir el ciudadano o cliente potencial que se encuentre interesado en vincularse al Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Un nuevo producto puede surgir a partir de una norma legal: ley o decreto y su diseño se materializa en el documento denominado Reglamento de Producto, en donde se establecen todas las condiciones del mismo para su operación, que luego es planeada para ejecutarse dentro de los procedimientos de los procesos misionales.

Para que el ciudadano tenga acceso a estos productos, se tiene definidos y caracterizados los tramites a realizar por parte de este.

5.1 Tramites y Servicios

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública, se entiende por tramite "El conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. Así las cosas, el Fondo Nacional del Ahorro S.A., definió y tiene publicado en la página institucional así como el SUIT (Sistema Único de Informacion y Tramites, del estado) los tramites ofrecidos a los ciudadanos así:

N°	CÓDIGO DAFP	NOMBRE DEL TRÁMITE
1	523	Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual).
2	411	Aplicación de Cesantías a Cuotas Futuras.
3	396	Cancelación de Hipoteca
4	543	Crédito para Vivienda por Cesantías y AVC
5	410	Establecimiento de Acuerdo de Pago.
6	518	Legalización Crédito de Vivienda acorde a la Finalidad Solicitada
7	525	Sustitución, Inclusión y Exclusión de Deudor Hipotecario
8	680	Sustitución de Bien Dado en Garantía
9	428	Reclamación Seguro de Incendio.
10	679	Reclamación Seguro de Vida Grupo Deudores
11	415	Reclamación Seguro de Desempleo.
12	452	Retiro o Cancelación e Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC).
13	241	Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro.
14	383	Desembolsos posteriores crédito educativo

Tabla N° 1 Tramites y Servicios

5.2. Canales de Atención al Consumidor Financiero

Con el objetivo de garantizar el acceso a los productos del Fondo Nacional del Ahorro S.A. y buscando fortalecer la comunicación con el Consumidor Financiero, se tienen dispuestos Canales Presenciales y Canales Virtuales para la atención; a través de estos se puede solicitar información, realizar trámites y solicitar servicios, en el marco de su misión. El Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, GC-MN-SAC, define los tipos de canales de atención para una adecuada atención, así como el Modelo para la prestación del servicio, al Consumidor Financiero:

5.2.1 Canal Presencial: Son aquellos espacios dispuestos por la entidad para prestar un servicio de atención presencial, al consumidor financiero:

Puntos de Atención: Son espacios físicos ubicados estratégicamente en diferentes ciudades del país en los cuales se brinda asesoría integral y atención personalizada sobre los productos, trámites y servicios de la entidad; a esta categoría corresponden:

Puntos Empresariales: Son espacios de atención y servicio ubicados en una entidades de carácter público o privado, en donde se ofrece integralmente el portafolio del Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel operativo y comercial.

Puntos Institucionales: Son canales de atención adscritos a entes territoriales en un sitio o local de Gobernaciones, Alcaldías, Terminales de Transporte, CADES y Super CADES; estos últimos funcionan como módulos de atención, ubicados dentro de la red CADE de Bogotá, en donde se ofrece integralmente el portafolio del Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel operativo y comercial.

Fuerza comercial: El grupo de gestores comerciales, responsables de fomentar y asegurar la continuidad en la gestión de la sociedad, a través de la asesoría y venta de los productos y servicios del Fondo Nacional del Ahorro S.A. a su grupo de empresas asignadas y clientes actuales y potenciales.

Oficinas móviles: Unidades móviles ubicadas en diferentes ciudades y lugares del país a través de las cuales los consumidores financieros reciben asesoría personalizada sobre el trámite de afiliación y crédito hipotecario con el Fondo Nacional del Ahorro S.A. . Adicionalmente, se brinda información sobre los demás trámites y servicios que pueden ser gestionados en los diferentes canales de atención.

Ferias: Espacios públicos en el que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. ocupa un lugar mediante stands y da a conocer a la ciudadanía en general, información de oferta inmobiliaria en todo el territorio nacional, así mismo, se prestan servicios de afiliación por Ahorro Voluntario y traslado de Cesantías y solicitudes de crédito de vivienda.

Kioscos Fondo Ágil: Son terminales de autogestión ubicados en algunos de los principales Puntos de Atención del país, a través de los cuales se pueden realizar diferentes trámites y servicios de manera ágil y oportuna.

Canal Telefónico: Este canal permite la interacción en tiempo real con los consumidores financieros, mediante los medios telefónicos dispuestos para tal fin. Pertenecen a este canal la línea de información general y la línea de Orientación de Legalización de Crédito.

Contact Center: A partir de las líneas de atención definidas por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. , el consumidor financiero obtiene información general sobre productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. así como soporte de acceso y navegación a Fondo en Línea personas y la aplicación móvil, "Fondo Nacional del Ahorro S.A. Móvil Ágil". Se dispone de líneas gratuitas a nivel nacional y líneas telefónicas a nivel local que pueden ser consultadas en el portal de Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Contact center, línea de orientación de legalización de crédito: A partir de las líneas de atención definidas por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. para el proceso de legalización, los agentes del Contact center están en la capacidad de brindarle información a los consumidores financieros sobre su proceso de legalización y avance en la etapa de su crédito. Se dispone de líneas gratuitas nacionales y líneas locales para Bogotá.

5.2.2 Canales Virtuales: Este canal integra todos los medios de servicio que se prestan a través de tecnologías de información y herramientas virtuales, los cuales potencializan la comunicación dinámica con los consumidores financieros por medio de internet. Se presentan a continuación los dispuestos:

Portal Web institucional: Es la plataforma de internet www.fna.gov.co que integra información actualizada y contenidos sobre los productos y servicios del Fondo Nacional del Ahorro S.A. tales como consulta y trámite de empleadores, pre-aprobado, impresión de formularios de solicitud

de productos, agendamiento de turno virtual, información y trámite para afiliación por Ahorro Voluntario o Cesantías, entre otros.

Fondo en Línea: Es una plataforma virtual transaccional que facilita el acceso a la información y consulta de cuentas y productos de los afiliados y empleadores registrados en el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

App: Aplicación móvil que les facilita a nuestros afiliados consultas sobre los productos que han adquirido, trámites, información de interés general y la posibilidad de contactar a un asesor en línea o telefónicamente, entre otros.

Redes sociales: Son las plataformas digitales de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube en las que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. tiene presencia y mediante las cuales los consumidores financieros pueden informarse, opinar e interactuar de forma permanente y en tiempo real.

Correo electrónico: A través de Contactenos@fna.gov.co los consumidores financieros, pueden realizar cualquier tipo de solicitud escrita de forma ágil y segura.

Asesor en línea: Como parte de este canal se encuentran las atenciones a los consumidores financieros través de Chat y WhatsApp, descritas a continuación:

Chat: Herramienta de comunicación escrita en tiempo real a través de internet, mediante la cual los consumidores financieros se conectan por medio de la URL publicada en el portal web institucional, diligenciando unos datos básicos para entablar conversación con un asesor del Fondo Nacional del Ahorro S.A. que se encargará de resolver sus inquietudes y brindar la asesoría necesaria sobre requisitos, productos y procesos que se manejan en la entidad.

WhatsApp: Esta línea de atención de mensajería instantánea disponible de lunes a domingo desde las 6:00 a.m. y hasta las 8:00 p.m., el consumidor financiero obtiene información general sobre productos e información operacional del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Comunicación Escrita: Es el medio físico a través del cual se transmite y se recibe el mensaje de forma escrita.

Buzón de sugerencias: Los buzones de sugerencias están ubicados en los diferentes puntos de atención del Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel nacional y su finalidad es que los consumidores financieros puedan presentar cualquier tipo de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás observaciones o propuestas de mejora frente a los procesos, procedimientos y servicios del Fondo Nacional del Ahorro S.A. y que, a su vez, permiten identificar oportunidades de mejora y buenas prácticas, relacionadas con el servicio.

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y OTROS SISTEMAS

Como antecedentes en la implementación de estos sistemas, en forma decidida el Fondo Nacional del Ahorro S.A., inicio en el año 2007 la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC y el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, cumpliendo con los estándares de calidad, definidos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCCP 1000:2009, la Norma Técnica Colombiana NTC ISO -9001:2008 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

Con ocasión de la actualización de la Norma ISO 2008 a la versión ISO 2015, se inicia un proceso de preparación para la transición del Sistema de Gestión de Calidad; de forma paralela a este proceso, se venía trabajando, desde Gestión Humana y el área Administrativa, la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Ohsas 18001 versión 2007, incluyendo el Decreto 1072 de 2015 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Resolución 1111 de 2017: la cual reglamenta los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y del sistema de gestión ambiental ISO 14001 Versión 2015 respectivamente. De otra parte, la Vicepresidencia de Riesgos implementa el sistema de seguridad de la información teniendo en cuenta la Norma Técnica ISO 27001 versión 2013 así como otras disposiciones que regulan sobre la materia.

El paso siguiente fue el trabajo desde estas áreas para la implementación de estos estándares en el Fondo Nacional del Ahorro S.A., permitiendo con ello:

- Tener una mirada integral en el desempeño de su gestión: desde calidad cómo se desempeñan los procesos y su enfoque al cliente; la gestión y su responsabilidad con el medio ambiente y de cara al talento humano, garantizar la salud y seguridad en el trabajo, lo que en conjunto busca el logro de una gestión responsable y sostenible.
- Fortalecer los procesos de planeación institucional.
- Implementar mejores prácticas para el desempeño de la gestión institucional.

7. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A

El desarrollo de este numeral estará alineado con los requisitos de la norma ISO 9001:2015; se parte de la estructura de alto nivel, definida por esta; teniendo en cuenta que dicha estructura y su terminología facilitan la comprensión de los elementos que se desarrollan en el contenido del Manual.

7.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

A través del proceso de Planeación Estratégica, se identifican los factores internos y externos, que inciden en el desarrollo del cumplimiento de la misión, por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A., así mismo el proceso tiene bajo su responsabilidad la formulación del Direccionamiento Estratégico; apartes del mismo que son presentados en párrafos anteriores y como parte del entendimiento del contexto se tienen identificadas las Partes interesadas, documentadas en el formato GE-GP-FO-012 teniendo claro que las Partes Interesadas generales y relevantes para el Sistema de Gestión de la Calidad las cuales se encuentran relacionadas en cada caracterización de proceso. La revisión a las Partes Interesadas de los procesos es responsabilidad del Líder.

7.2 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad y en consecuencia de la certificación corresponde al Servicio de Administración de Cesantías y Ahorro Voluntario Contractual, el Servicio de Crédito de Vivienda para cada una de las sedes cubiertas en la certificación

7.3 El Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., producto de la Modernización institucional y de acuerdo con los cambios aprobados, redefine el mapa de procesos y adopta una nueva versión del Mapa de Macroprocesos, entendido este, como la agrupación de procesos de la sociedad, ya sea por afinidad, secuencia e interacción u objetivos a cumplir.

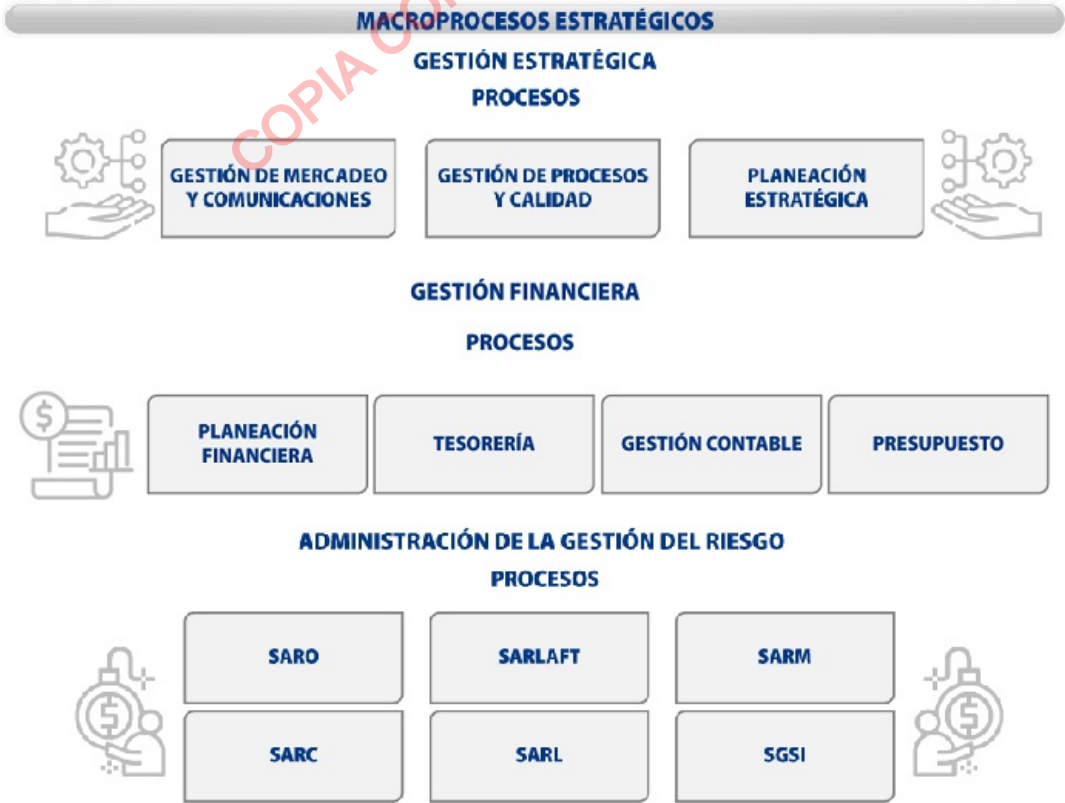
7.3.1 Mapa de Macroprocesos

Cada Macroproceso tiene un líder, así como los procesos que conforman cada Macroproceso. En total son 13 Macroprocesos integrados por tipo de procesos, en total 41 procesos así:

- 5 Macroprocesos Estratégicos.
- 4 Macroprocesos Misionales.
- 2 Macroprocesos Soporte.
- 2 Macroprocesos de Evaluación y Control.



A continuación de presenta cada uno de los Macroprocesos con sus respectivos procesos.



GESTIÓN TECNOLÓGICA

PROCESOS



**GESTIÓN
DE LA DEMANDA**

**GESTIÓN DE ESTRATEGIA
DE GOBIERNO Y TI**

**GESTIÓN DE SOPORTES
E INCIDENTES**



INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

PROCESOS



**INVESTIGACIÓN
Y DESARROLLO**

**TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**



MACROPROCESOS MISIONALES

GESTIÓN COMERCIAL

PROCESOS



**GESTIÓN COMERCIAL
EMPRESARIAL**

**GESTIÓN CANALES
COMERCIALES**



MACROPROCESOS MISIONALES

GESTIÓN DE CAPTACIÓN

PROCESOS



APORTE DE CESANTÍAS

CAPTACIÓN DE AVC

**ADMINISTRACIÓN
DE CUENTAS
Y PAGO CESANTÍAS**

**ADMINISTRACIÓN
DE CUENTAS Y PAGO AVC**

MACROPROCESOS MISIONALES

FÁBRICA DE CRÉDITO

PROCESOS



**ANÁLISIS
DE CRÉDITO**

**LEGALIZACIÓN
DE CRÉDITOS**

**ADMINISTRACIÓN
DE LEASING**



MACROPROCESOS MISIONALES

GESTIÓN DE CARTERA

PROCESOS

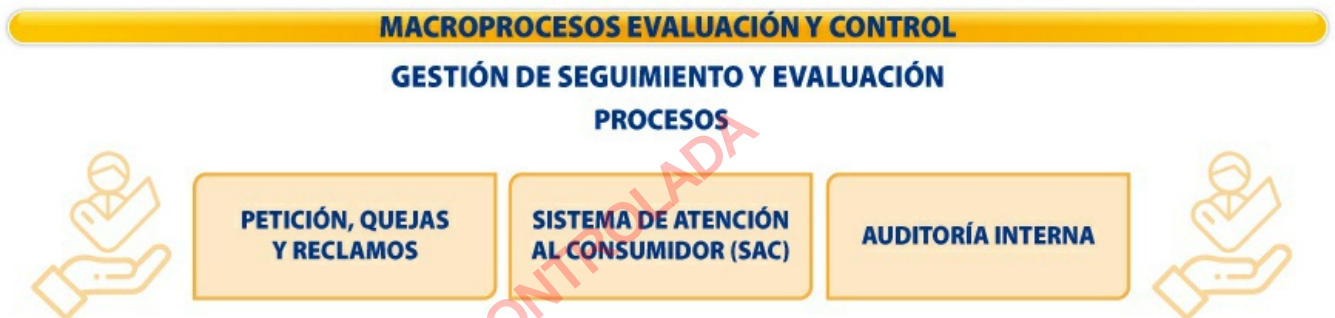


**ADMINISTRACIÓN
DE GARANTÍAS**

**ADMINISTRACIÓN
DE CARTERA**

COBRANZA





Con base en la identificación de las entradas y salidas de los procesos, definidas en la caracterización para cada proceso, se determinan las interrelaciones o acciones secuenciales, mediante los cuales el Fondo Nacional del Ahorro S.A. busca lograr la transformación de los insumos hasta el logro del producto; la interacción entre procesos de acuerdo con los tipos, ya sea estratégicos, misionales, de apoyo o evaluación maximizan la misión del Fondo Nacional del Ahorro S.A. , garantizan su sostenibilidad y contribuyen a dar respuesta a las necesidades del ciudadano.

7.4 Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

Las nuevas directrices que enmarcan el Direccionamiento Estratégico 2023-2026 y los cambios que estos conllevan, implican la revisión de la Política de Calidad, mediante un ejercicio de análisis y alineación de sus elementos, con los ejes transformacionales definidos y aprobados. Como resultado de este ejercicio se actualiza la Política de Calidad:

"El Fondo Nacional del Ahorro S.A. orienta su gestión al bienestar de los colombianos convirtiendo su ahorro en vivienda, mediante productos de captación y colocación a través de trámites y servicios que mejoran la experiencia del cliente, buscando la optimización e innovación de los procesos y una cultura organizacional basada en el servicio, para ofrecer soluciones más accesibles y eficaces, que contribuyan a la política de vivienda del Gobierno Nacional

Objetivos de Calidad

Revisada y actualizada la política de Calidad, se identifican sus pilares para la definición de los objetivos de calidad, que permitan medir el

cumplimiento de la misionalidad del Fondo Nacional del Ahorro S.A, de acuerdo con el Direccionamiento Estratégico; se definiendo los siguientes objetivos:

1. Mejorar la experiencia del cliente.
2. Optimizar e innovar los procesos.
3. Cultura organizacional basada en el servicio.
4. Mantener y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad SGC

7.5 Liderazgo y Compromiso

La Alta Dirección del Fondo Nacional del Ahorro S.A., está comprometida con el fortalecimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, evidenciando de esta manera su liderazgo y compromiso a partir de:

- a. El establecimiento de políticas y objetivos acordes con el contexto y planificación estratégica.
- b. Definición y aprobación del Mapa de Macroprocesos que representa gráficamente las interacciones entre los diferentes procesos, que permite identificar la cadena de valor.
- c. Asegurar y valida la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad a través de la realización de las auditorías y seguimientos a este.
- d. Definición de una metodología para la identificación de los riesgos.
- e. Promueve la mejora en las actividades, realizando seguimiento a los procesos.
- f. Define y aprueba en plan de anual capacitación buscando garantizar las competencias de los funcionarios para el desempeño óptimo de sus actividades.
- g. La comunicación de la organización con los grupos de valor para el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de los productos y servicios.
- h. El aseguramiento de la disponibilidad y orientación de los recursos hacia el logro de los resultados previstos.
- i. Promover gestión por procesos y la mejora continua.
- k. La realización de la revisión por la Dirección.

7.6 Roles Responsabilidades y Autoridades.

Es compromiso de todos los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro S.A., propender por el mejoramiento de los procesos, buscando dar cumplimiento a la Política de la Calidad, en el desarrollo de sus actividades. Aunque la Norma ISO 9001:2015 no contempla la figura del Representante de la Alta Dirección, desde la Gerencia de Gestión de Procesos, se coordina el Sistema de Gestión de Calidad, esto en armonía con las funciones propias de la Gerencia, según lo definido en el Acuerdo 2551 de 2023.

A continuación se presenta la estructura definida para garantizar el mantenimiento y y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, que facilite la comunicación y el trabajo coordinado en la definición de acciones que contribuyan a garantizar el mantenimiento y fortalecimiento del sistema de Gestión de Calidad así

7.6.1 Organización Técnica para Asegurar el Mantenimiento y Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Desde la implementación del sistema de gestión de calidad, se define una estructura interna de trabajo que facilite la comunicación y el trabajo coordinado en la definición de acciones que contribuyan a garantizar el mantenimiento y fortalecimiento del sistema.

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Máxima autoridad en la materia, los Líderes de los Procesos, el Líder del proceso de Auditoría Interna y los profesionales que hacen parte del Equipo Técnico de Calidad y MECI las actividades para cada uno serán:

Actividades líderes de proceso. Los jefes de las áreas organizacionales son líderes de proceso, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, de manera consecuente con el mapa de procesos y tendrán a su cargo las siguientes actividades:

1. Liderar el mejoramiento continuo del proceso e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora, utilizando metodologías de mejora continua definidas.
2. Revisar y aprobar la actualización y generación de los documentos del proceso garantizando su aplicación.
3. Realizar seguimiento a los planes de acción producto de las Auditorías Internas y Externas así como de otras fuentes de mejora del proceso evaluando su efectividad.
4. Generar los informes para la Revisión por la Alta Dirección, según los requerimientos hechos por el Coordinador de Calidad, teniendo en cuenta el procedimiento definido para tal efecto.
5. Gestionar para que en el proceso que lidera, implementen y ejecuten los procedimientos aprobados.

Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad:

1. Definir e implementar la Metodología para la optimización de los procesos del sistema de gestión.
2. Definir acciones para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad y realizar seguimiento al cumplimiento del mismo.

3. Coordinar y aplicar el método de trabajo de acuerdo con la estructura de roles de los procesos (nivel estratégico, nivel táctico, nivel operativo), realizando seguimiento al cumplimiento del mismo y retroalimentando a los líderes de proceso sobre los resultados.
4. Administrar el funcionamiento de las herramientas tecnológicas y de los recursos disponibles para el Sistema Gestión de la Calidad.

EQUIPO TÉCNICO DE CALIDAD Y MECI- ETCM-

1. Realizar seguimiento al desempeño del proceso e Implementar los mecanismos que permitan la identificación de oportunidades de mejora y proponer al líder acciones para su implementación.
2. Realizar el levantamiento de la información, su construcción, revisión, validación, divulgación y documentación en ISOLUCION de los procedimientos del proceso asignado.
3. Responder por la actualización y análisis oportuno de los indicadores de gestión del proceso participando en la definiciones de acciones correctivas o preventivas según los resultados.
4. Apoyar en la elaboración los planes del acción producto de las Auditorías Internas o Externas, Riesgos del Proceso, PQRS, Producto No Conforme, Medición de la Satisfacción del Cliente para la revisión y aprobación del Líder del proceso y realizar su implementación y seguimiento.
5. Apoyar el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad que contribuya con la cultura de servicio y satisfacción del cliente.
6. Fomentar en el grupo de trabajo del proceso la utilización del aplicativo ISOLución, para la consulta de la documentación del mismo así como de otros procesos.
7. Consolidar la información sobre los procesos asignados y presentar informes cuando le sea requerido.

Actividades definidas y aprobadas en el marco de la Resolución 112 de 2011, por la cual se adopta una estructura para el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y MECI en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

La Gerencia de Procesos a través de su equipo de trabajo, y bajo su liderazgo asesorará, acompañará y apoyará a los diferentes procesos en la administración mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión y podrá realizar, seguimiento para garantizar su cumplimiento, alineado con Direccionamiento Estratégico Institucional; brindará herramientas, metodologías y lineamientos a los procesos que conlleven a garantizar en el Fondo Nacional del Ahorro S.A. el mantenimiento del Sistema.

7.7 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.

La Alta Dirección del Fondo Nacional del Ahorro S.A., asegura que se cuente con los recursos humanos y operativos así como con la capacidad técnica suficientes para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a los que está expuesta la sociedad, siguiendo los lineamientos de los entes reguladores. La determinación, identificación y gestión de los riesgos se realiza de acuerdo con los lineamientos definidos por la Vicepresidencia de Riesgos, es responsabilidad del Fondo Nacional del Ahorro S.A. saber gestionar el riesgo mediante la adopción de mecanismos relacionados con un mejor acceso a la información, el conocimiento y la implementación de técnicas que permitan medirlo, cuantificarlo y realizarle una cobertura (disminución) mediante acciones de mitigación o control cuando sea necesario.

A través del Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) identificado con el código GR-RC-MN-SIAR se define la metodología para identificar, medir, controlar y monitorear los Riesgos en el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y establecer un lenguaje unificado al interior de la sociedad para la adecuada implementación de este sistema.

7.8 Planificación de los Cambios

La dinámica de los procesos del Fondo Nacional del Ahorro S.A. y los cambios que se pueden presentar por temas estratégicos, tecnológico u operativos o de otra naturaleza, implican la preparación por parte de la sociedad para atenderlos, de manera tal que no se generen impactos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En ese sentido, cuando el Fondo Nacional del Ahorro S.A. identifica la necesidad de hacer cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, lo hace de manera controlada y planificada, al momento de la gestión del cambio se evalúa la integridad del Sistema, y previo análisis de sus impactos, se deberá seguir los lineamientos definidos en el procedimiento para la Gestión del Cambio GE-GP-PR-001.

Ahora bien, es importante anotar que no todo cambio requiere dar despliegue y cumplimiento a lo definido en el procedimiento; de ahí la importancia de analizar el nivel de impacto que el mismo presente. Los aspectos más relevantes que se deben considerar cuando se presenta un cambio son: el propósito del cambio, las consecuencias potenciales del cambio, la disponibilidad de los recursos, la asignación de las responsabilidades y autoridades

7.9 Competencia y Toma de Conciencia

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., asegura la competencia de todo su equipo de trabajo, con base en la educación, formación o experiencia apropiadas para el desempeño de dichas labores, para ello se tiene definido el perfil de cargo, para cada funcionario; el proceso de Gestión Humana establece específicamente los mecanismos y responsabilidades para la selección, contratación, inducción, evaluación de desempeño y el proceso de capacitación y toma de acciones para la mejora.

La formulación del plan de capacitación responde a los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, (DAFP) para la elaboración del Plan Institucional Capacitación (PIC) el cual se realiza anualmente; el mismo parte del diagnóstico que cada líder de proceso realiza, de acuerdo con las necesidades identificadas en su equipo de trabajo y que requieren ser atendidas a través de procesos de formación y capacitación.

Ahora bien, es importante destacar que la toma de conciencia del personal inicia desde el proceso de inducción; para el personal nuevo sea de planta o misional, el rol de servidor público, implica el desarrollo de habilidades importantes, en cuanto a la capacidad de cada persona de dar lo mejor de sí misma, al estar al servicio del ciudadano.

Así las cosas, desde Gestion Humana se busca desarrollar o fortalecer capacidades para mejorar los conocimientos, habilidades y aptitudes así como la toma de conciencia de los funcionarios a partir de las necesidades presentados por los diferentes procesos en temas referidos como control de los diferentes riesgos, sistema de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, entre otros temas, los cuales son programados en forma periódica y sobre los que se realiza control que permita garantizar la participación de todo el personal.

De otra parte se tienen definidos los programas de reentrenamiento a comerciales, de acuerdo con la necesidad de las áreas, se solicita al equipo de capacitación programar un espacio de entrenamiento a los equipos comerciales. Es importante señalar que de acuerdo con lo requerido por el área solicitante, los cursos programados son evaluados con el fin de medir el conocimiento que tienen los colaboradores frente a los temas

que se desarrollan durante este proceso.

7.10 Comunicación

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., identifica la comunicación interna y comunicación externa, identificando las necesidades de la organización en cuanto a comunicación se refiere, éste constituye el insumo para la definición de la estrategia de comunicación liderada por el proceso de Gestión de Mercadeo y Comunicaciones el cual tiene como uno de sus objetivos asesorar e implementar políticas y estrategias de comunicación interna como externa. El proceso se apoya en la matriz de Comunicaciones la cual identifica los siguientes elementos: ¿Qué se comunica?, ¿Quién comunica?, ¿Cómo se comunica?, ¿Cuándo se comunica?

Los lineamientos definidos para garantizar un buen desempeño del proceso de comunicación, así como la guía y soporte de todas las actividades que lleven implícita o explícitamente un principio de comunicación, están definidos en los documentos de Gestión de Comunicación Externa y procedimiento de Comunicaciones Cliente Interno

7.11 Información Documentada

Para garantizar y controlar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, el Fondo Nacional del Ahorro S.A., cuenta con una estructura documental debidamente identificada y estructurada, acorde con los estándares según el tipo de documento, de imagen y presentación establecidos por este.

Los diferentes documentos que soportan el actuar de los procesos que integran el sistema de Gestión de Calidad, definen las actividades con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos definidos por la sociedad para el producto, así como los requisitos de Ley y, se convierten en la evidencia objetiva de la ejecución de la operación en el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

La documentación se gestiona desde la generación, aprobación, divulgación y control, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para la Elaboración, actualización, revisión, aprobación y control de los documentos, GE-GP-.PR- 006; la Gerencia de Gestión de Procesos a través de sus profesionales apoyan a los diferentes procesos en la elaboración de la documentación, y se define anualmente el cronograma de trabajo para la revisión cíclica de los documentos de los procesos, de acuerdo con la pirámide documental definida para el Fondo Nacional del Ahorro S.A. la cual se presenta a continuación.

COPIA CONTROLADA



Figura Nº 5: Pirámide Documental

Es importante anotar que en el procedimiento cuenta con el anexo Matriz Documental, el cual identifica cada uno de los tipos documentales, su definición, estructura de contenido, quien elabora revisa y aprueba el documento, flujo de aprobación en ISOLUCION y la frecuencia con que se debe actualizar.

7.12 Planificación y Control Operacional

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto y la prestación del servicio a partir de la definición y aprobación del Mapa de Macroprocesos, representación gráfica que permite comprender, no solo en detalle cada proceso, sino, también la interrelación entre cada uno de ellos. De otra parte el soporte de documental de cada uno, iniciando por la caracterización de estos, la elaboración y aprobación de procedimientos, instructivos y formatos, permite dar evidencia clara de la planificación de estos.

Estos documentos, publicados en Isolución, especifican las actividades para el cumplimiento de los requisitos del producto y el servicio, las actividades requeridas de verificación, así como los controles requeridos, que contribuyan a garantizar la calidad de su entrega.

7.13 Revisión de los requisitos relacionados con el Producto

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., establece los requisitos de sus productos y servicios en los Reglamentos de Producto, los requisitos legales y en las necesidades del cliente, por lo tanto, cuando surjan modificaciones a los mismos se determinan los ajustes que requieran los productos.

Los productos o servicios que presta el Fondo Nacional del Ahorro S.A., pueden ser evaluados al momento de su entrega o durante cualquier etapa del trámite, y su validación se realiza, en las actividades que describen controles para los procesos misionales, los cuales se encargan de asegurar que se cumplan las características definidas para los productos descritos en los Reglamentos de Producto.

De otra parte los procesos de evaluación constituyen una entrada fundamental que permite identificar, cuando se están presentado desviaciones en la entrega de los productos, la prestación del servicio y a partir de estos tomar las correcciones necesarias.

7.14 Control de las Salidas No Conformes

Dando cumplimiento a lo definido en el requisito 8.7 de la Norma ISO 9001 2015 para el control de las salidas no conformes, asegurarse que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada y se deben tomar

las acciones adecuadas, de acuerdo con la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad del servicio. Para ello se tiene documentado el procedimiento GE-GP-PR-002 Control de Salidas No Conformes, el cual permite identificar, tratar y verificar las salidas no conformes de los tramites y servicios ofertados y definir sus autoridades y responsabilidades.

7.15 Seguimiento Medición Análisis y Evaluación

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., determina, recopila y analiza los datos necesarios que permitan evaluar el Sistema de Gestión de Calidad; de acuerdo con los resultados, se identifican las acciones para la mejora continua de la eficacia del mismo, esto incluye el resultado del seguimiento y medición de los indicadores de procesos así como los indicadores definidos para medir el cumplimiento de la estrategia y de otras fuentes como:

- . Quejas y reclamos de los clientes y otras partes interesadas
- . Resultados de las mediciones de satisfacción del cliente
- . Resultados de la revisión por la dirección.
- . Resultado de indicadores.
- . Salidas No conformes. Oportunidades de mejora derivadas de la operación diaria del proceso

7.16 Auditoria Interna

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., realiza auditorías internas independientes al Sistema de Control Interno y Calidad a intervalos planificados, conforme con las disposiciones planificadas, con el objetivo de establecer, si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme, con las disposiciones planificadas y cumple con los requisitos y la normativa aplicable, emitiendo recomendaciones y sugerencias que contribuyan al fortalecimiento de la gestión y desempeño de este.

El Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)identificado con el código GR-RC-MN-SIAR se define la metodología para identificar, medir, controlar y monitorear los Riesgos en el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y establecer un lenguaje unificado al interior de la sociedad para la adecuada implementación de este sistema.

7.17 Revisión por la Dirección

Con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, desde la Gerencia de Procesos se realiza el informe de Revisión por la Dirección, y se realiza al menos una vez al año; la presentación de los resultados se realiza ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Las actividades para asegurar esta revisión se encuentran descritas en el procedimiento de Revisión por la Dirección GE-GP-PR-004, el mismo incluye el análisis de la información, la reunión con la Alta Dirección, la identificación de oportunidades de mejora y finaliza con el seguimiento a las acciones desarrolladas.

LISTA DE VERSIONES		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	22/Jul/2024	1.Actualización de la Política de Calidad 2.Actualización de los objetivos de calidad 3.Actualización del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 4.Ajuste del nombre de acuerdo con el cambio de naturaleza jurídica, Decreto 1962 de 2023- Artículo 7 5.Se ajusta nombre del documento: antes PE-MN-SGC MECI, de acuerdo con la nueva codificación del Mapa de Macroprocesos: GE-GP-MN-SGICM NOTA: De acuerdo con el cambio a la codificación de Mapa de Macroprocesos así como el nuevo versionamiento de ISOLUCION, las versiones de la 0 a la 7 se encuentran en el ambiente histórico con el código PE-MN-SGC MECI.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Fabiola Rodriguez Bernal Cargo: Profesional 02 Fecha: 15/Nov/2023	Nombre: Linda Marcela Benavides Zambrano Cargo: Profesional 05 Fecha: 22/Jul/2024	Nombre: Avelino Orlando Diaz Rendon Cargo: Gerente de Gestion de Procesos Fecha: 22/Jul/2024

