	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021

MANUAL DEL SISTEMA DEL GESTION DE CALIDAD


APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN 037 DEL AGOSTO DE 2021

"Por medio del cual se expide la versión 7 del Manual del Sistema Integrado de Gestión del Fondo Nacional del Ahorro"

CONTENIDO

PRESENTACION

1. OBJETIVO DEL MANUAL
2. DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD
 - 2.1 EXCUSIONES DEL SISTEMA
3. CONTEXTO INSITUCIONAL
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.
 - 4.1 ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DEL DIRECCIONAMIENTO.
 - 4.1. VISIÓN
 - 4.2. MISIÓN
 - 4.3 VALORES CORPORATIVOS
5. PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO
 - 5.1 CANALES DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO
6. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y OTROS SISTEMAS
 - 6.1 POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
 - 6.2 MAPA DE PROCESOS

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021

6.3 PRINCIPALES OBJETIVOS DE CADA SISTEMA.

7. ELEMENTOS QUE ORIENTAN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

7.1 Comprensión de la Organización y su Contexto.

7.2 Liderazgo y Compromiso.

7.3 Roles Responsabilidades y Autoridades

7.3.1 Organización Técnica para asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión

7.4 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

7.5 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

7.6 COMPETENCIA, COMUNICACIÓN

7.7 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

7.7.1 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

7.8 AUDITORIA INTERNA

7.9 REVISION POR LA DIRECCION


7.10 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

1.OBJETIVO DEL MANUAL

Presentar las condiciones generales en las cuales se enmarco la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y MECI del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, con el propósito de garantizar adecuados niveles de calidad y control en la prestación de sus servicios para lograr la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, cumpliendo con los requisitos normativos propios de los sistemas que lo integran: ISO 9001 2015.

2. DETERMINACION DEL ALCANCE

De acuerdo con la naturaleza jurídica de la entidad y su objeto orientado a la administración de las cesantías y el ahorro voluntario, así como el facilitar el acceso a vivienda, el Sistema de Gestión de Calidad incluye todos los procesos institucionales, el servicio de

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021

Administración de Cesantías y de Ahorro Voluntario y el Servicio de crédito para vivienda y leasing habitacional.

Igualmente, el alcance incluye los Puntos de Atención a nivel Nacional, así como los proveedores y terceras partes implicadas en la operación propia del FNA y que puedan afectar la calidad del producto y servicio prestado.

2.1 EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

De acuerdo con el objeto del Fondo Nacional del Ahorro, 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 FNA. 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 -FNA- fue creado mediante Decreto 3118 de 1968, con el objeto de administrar eficientemente las cesantías de los empleados públicos y trabajadores oficiales del país; con la expedición de la Ley 432 de 1998, se transforma en una Empresa Industrial y Comercial del Estado, de carácter financiero, del orden nacional; lo cual le permitió ampliar su mercado en el sector.

El propósito de la entidad está directamente relacionado con los fines del Estado, en relación con el derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia, artículo 51, "todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna".

Su función principal está dada por 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, cumpliendo así una importante gestión en todo el país al contribuir con la disminución del déficit de vivienda, en cumplimiento de su misión y visión como entidad del Estado.

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



**MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTION DE CALIDAD Y MECI
GESTION DE PROCESOS**

VERSION: 07

CÓDIGO: PE-MN-SGC
MECI FECHA: julio 2021

Acuerdo 907 de Mayo 10 de 2001
Decreto 3154 de Agosto 24 de 2007




4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

La estrategia planeada se evalúa y formula cada cuatro años, bajo una metodología propia y se encuentra conformada por componentes que aseguran una cobertura de la estrategia en toda la organización y un cumplimiento de ésta 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:

4.1. VISIÓN

“Ser una entidad eficiente y sostenible que garantice productos y servicios de calidad, contribuyendo al bienestar de sus afiliados”

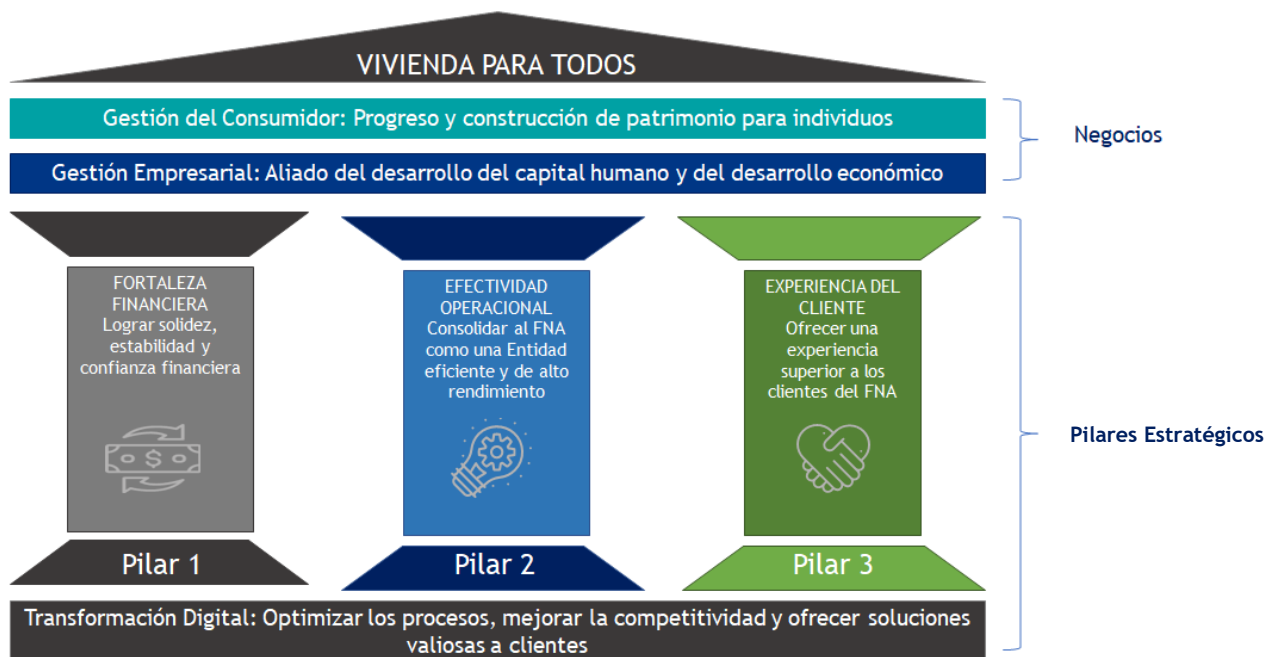
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021

4.2 MISIÓN

"Contribuir al Bienestar de los Colombianos convirtiendo el Ahorro en vivienda"


Los análisis de la estrategia definida 2019-2022, como resultado de los eventos del 2020 y la crisis generada por la pandemia, exigen el diseño de una estrategia potente que le permita el FNA, mitigar la tendencia negativa del mercado.

Resultado del análisis realizado y liderado por la Oficina de Planeación Estratégica, el Fondo Nacional del Ahorro define dos negocios que orientan la gestión institucional en el periodo 2019-2022: Gestión del consumidor y Gestión empresarial. Estos negocios están soportados en tres pilares: Fortaleza financiera, Eficiencia operativa y experiencia del cliente. Así mismo, la transformación digital es un eje transversal a los negocios y a los pilares. El siguiente gráfico presenta de manera clara la directriz estratégica:



Fuente de Información: Oficina de Planeación Estratégica

Cada uno de los ejes transversales tiene unos indicadores asociados; del cumplimiento de estos indicadores, depende en gran medida que el FNA sea capaz de entregar las propuestas de valor definidas en cada segmento.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021


De acuerdo con la función social que cumple el FNA como entidad del Estado, y teniendo claro que a través del Talento Humano se trasmite la razón de ser de la entidad, se definen los valores institucionales, entendiendo por valores corporativos “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.” Código de Gobierno Corporativo e Integridad del Fondo Nacional del Ahorro, 2020. Los Valores Corporativos en el FNA orientan el accionar de nuestras actividades diarias.

Adicional a los valores que orientan el actuar del talento humano, el FNA adoptó mediante Acuerdo 2239 de 2020 “Por el cual se adopta el Código de Gobierno Corporativo e Integridad del Fondo Nacional del Ahorro, entendido como una herramienta de vital importancia, en él se plasman 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 FNA tiene con el cumplimiento de sus funciones, fundado en actuaciones que trascienden más allá de la legalidad y que buscan generar transparencia, confianza, credibilidad, sentido de pertenencia, respeto, entre otros valores. Así mismo, este comportamiento nos permite exigir a la ciudadanía y a nuestros grupos de interés en particular, la realización de actuaciones acordes con nuestras reglas de conducta, cuando pretendan interactuar con el FNA.

4.3. VALORES CORPORATIVOS

- **Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo de los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** 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. (Código de Integridad DAFP-Decreto 1499 de 2017)
- **Compromiso:** Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que hay relación en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021


- 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.
- Justicia: Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- Trabajo en Equipo: Trabajar cohesionadamente y en armonía, desarrollando las actividades de forma óptima, asertiva, rápida y correcta, orientados hacia nuestra estrategia organizacional
- Transparencia Corporativa: Enfocar el desempeño de nuestra función pública en aumentar la confianza a nuestros grupos de interés con buenas prácticas en la gestión empresarial.

5. PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO

En cumplimiento de lo establecido en la ley 432 de 1998, el Fondo Nacional del Ahorro, 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:



El ofrecimiento de los productos del FNA, 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.


	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021

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 de este 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, la entidad diseña y planea la prestación de sus servicios, a través de los siguientes canales:

5.1 Canales de atención al Consumidor Financiero

- Canal Presencial: Entendido como aquellos espacios dispuestos por la entidad para que el ciudadano reciba un servicio de atención presencial que implica el desplazamiento de este. Dentro de este tipo de canal se cuenta con:
 - Puntos de Atención: Sitios en los cuales el interesado recibe una asesoría integral y atención personalizada sobre los productos del FNA. Actualmente el Fondo Nacional del Ahorro tiene dispuesto Puntos de Atención a nivel nacional, así como puntos empresariales, institucionales para la atención del Ciudadano.
 - Canal Impreso: Hace mención del uso de texto sobre un medio físico para informar al Ciudadano, entre otros:
 - Material Publicitario: se realiza a través de diferentes estrategias de información que motive nuevas afiliaciones, así como información sobre productos y servicios.
 - Canal Telefónico: A partir de la funcionalidad de la telefonía fija y móvil se realiza contacto con el Ciudadano.
 - Call Center: A partir de las líneas de atención definidas por el FNA, el Ciudadano obtiene telefónicamente información general del FNA y utilizando la clave de servicios IVR (Interactive Voice Response) accede a información de saldos, valor de la cuota a pagar del crédito, consulta de últimos pagos, entre otros.
 - Contact Center: Es un concepto mucho más amplio puesto que maneja más canales para la recepción/emisión de la información, a través de: llamadas telefónicas, correos electrónicos, entre otros.
 - Canal Electrónico: La entidad potencializa las nuevas tecnologías para la comunicación dinámica con los Ciudadano a través de internet.


	<p align="center">MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI</p> <p align="center">GESTION DE PROCESOS</p>	VERSION: 07
		<p>CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021</p>

- APP: Dispositivo inalámbrico electrónico que permite al ciudadano acceder y utilizar los servicios de la red de telefonía móvil y acceder a página web del FNA.
- Portal Corporativo: A través de esta dirección www.fna.gov.co se puede acceder a información del Fondo Nacional del AHORRO y algunos de los servicios, tales como el productos y servicios, consulta y tramite de empleadores; simuladores de crédito; impresión de formularios de solicitud de productos; información para afiliación por AVC o cesantías, trámite del el estado y seguimiento a la aprobación del crédito, entre otros.
- Chat o Asesor Virtual: El Ciudadano realiza una conversación con un asesor virtual que se encargara de resolver sus inquietudes y brindar la asesoría necesaria.
- Redes Sociales: comunidades virtuales donde sus ciudadanos interactúan y acceden a la información institucional, se encuentran el Twitter y Facebook.
- Correo Electrónico: Servicio de red que permite al ciudadano realizar consultas recibir respuesta de manera más ágil, igualmente cuando es requerido él envió de documentos a fin de agilizar una consulta o tramite, de acuerdo con el tema.

6. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y OTROS SISTEMAS

En forma decidida el Fondo Nacional del Ahorro, inició 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 NTCGP 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 la División 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.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021

De otra parte, la Vicepresidencia de Riesgos a través del Grupo de Seguridad de la Información implementa el sistema de Seguridad de la Información, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Norma Técnica ISO 27001 versión 2013, y demás disposiciones legales vigentes. Este sistema tiene como propósito, establecer las políticas de Seguridad de la Información del Fondo Nacional del Ahorro (FNA) y las responsabilidades de las personas frente al uso y protección de los activos de información.

El paso siguiente fue el trabajo desde estas áreas para la implementación de estos estándares en el Fondo Nacional del Ahorro 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.

Para la entidad y el grupo directivo, es claro que un sistema de gestión de calidad tiene como pilar fundamental el Talento Humano, esto implica una constante capacitación; el conocimiento disminuye la resistencia al cambio y permite el desarrollo de las competencias necesarias que contribuyan a fortalecer el desempeño institucional.

6.1 POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Las nuevas directrices que enmarcan el Direccionamiento Estratégico 2019-2022 y los cambios que estos conllevan, implican la revisión de la Política de Calidad, realizándose un ejercicio de revisión y alineación de los elementos claves para la definición de la política de calidad, como son la Misión, la Visión, los requisitos de los clientes y las partes interesadas y los pilares estratégicos. Como resultado de este ejercicio se actualiza la Política de Calidad así:


“El Fondo Nacional del Ahorro orienta su gestión al bienestar de los colombianos convirtiendo su ahorro en vivienda, mediante productos y servicios de captación y colocación a través de trámites por canales presenciales y digitales que mejoran la experiencia en la satisfacción del cliente en tiempo, calidad y oportunidad.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021

Lo anterior con un talento humano enfocado al servicio para satisfacer sus grupos interés, contribuyendo a la política de vivienda del gobierno nacional mediante una gestión eficiente y sostenible”

A partir de la definición de la política se realiza el despliegue la política y se identifican los objetivos del sistema de gestión de Calidad:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS DE CALIDAD	2021	2022	RESPONSABLE
Efectividad Operacional				
Tiempos de desembolso	Ofrecer trámites ágiles y sencillos (tiempo y calidad) a través de procesos efectivos.	90 días	90 días	Vicepresidencia de Cesantías y Crédito
Nº de desembolsos	Contribuir a la política de vivienda y educación como derechos fundamentales de los ciudadanos.	24,400	29,050	Vicepresidencia de Cesantías y Crédito
Experiencia de Cliente				
Índice de lealtad y satisfacción consumidor (NPS)	Contribuir a una experiencia satisfactoria del cliente.	55%	65%	Oficina Comercial y Mercadeo - SAC
Índice de lealtad y satisfacción empresas (NPS)		55%	65%	Oficina Comercial y Mercadeo - SAC
Deserción Clientes Ahorro Cesantías		22%	20%	Oficina Comercial y Mercadeo - SAC
Deserción Clientes Ahorro AVC		5%	3%	Oficina Comercial y Mercadeo - SAC
Fortaleza Financiera				
ROE	Lograr una gestión socialmente sostenible y eficiente.	4,59%	7,37%	Vicepresidencia Financiera
ROA		0,95%	2%	Vicepresidencia Financiera
Índice de Eficiencia		55,7%	54,4%	Vicepresidencia Financiera
Gestión Consumidor				
Desembolsos	Ofrecer trámites ágiles y sencillos (tiempo y calidad) a través de procesos efectivos.	0.291 Bn	0.357 Bn	Vicepresidencia de Cesantías y Crédito
Recaudo AVC		0.315 Bn	0.394 Bn	Vicepresidencia de Cesantías y Crédito
Gestión Empresarial				
Desembolsos	Ofrecer trámites ágiles y sencillos (tiempo y calidad) a través de procesos efectivos.	1.746 Bn	2.144 Bn	Vicepresidencia de Cesantías y Crédito
Recaudo CES	Garantizar una asesoría clara y oportuna a los consumidores financieros.	2.53 Bn	2.72 Bn	Vicepresidencia de Cesantías y Crédito
Recaudo AVC		0.1 Bn	0.12 Bn	Vicepresidencia de Cesantías y Crédito
Transformación Digital				
Transacciones a través de canales virtuales	Garantizar una adecuada atención por diferentes canales.	20%	40%	Transformación Digital
Cultura digital (% personal formado)		50%	100%	Transformación Digital
Solicitud de crédito a través de canales digitales		30%	70%	Transformación Digital
Implementación modelos analíticos		4	6	Transformación Digital

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021


6.2 MAPA DE PROCESOS

El Fondo Nacional del Ahorro adoptó el Mapa de Procesos, el cual identifica los procesos Estratégico, Misionales, los de Apoyo y Evaluación, para un total de 32 procesos. Cada uno se encuentra caracterizado y documentado.

Con base en la identificación de las entradas y salidas de los procesos, definidas en la caracterización de cada uno, se determinan las interrelaciones o acciones secuenciales, mediante las cuales el FNA 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 FNA, garantizan su sostenibilidad y contribuyen a dar respuesta a las necesidades del ciudadano.



7. ELEMENTOS QUE ORIENTAN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

	<p align="center">MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI</p> <p align="center">GESTION DE PROCESOS</p>	VERSION: 07
		<p>CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021</p>

Se presenta a continuación los elementos que orientan la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de Calidad en el FNA.

7.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.

El proceso de Planeación Estratégica lidera la definición del Plan Estratégico Institucional, el cual se realiza cada cuatro años, una vez es presentado por el Gobierno Nacional el Plan Nacional de Desarrollo y aprobado por el Congreso; para su definición se realiza el análisis de contexto externo e interno teniendo en cuenta información como:

Contexto Externo: Análisis de las variables Macroeconómicas: Se analiza el comportamiento de cuatro de las variables macroeconómicas más importantes (PIB, desempleo, inflación, consumo de los hogares).

Análisis de la competencia y el mercado: Comportamiento de los Fondos Privados, número de afiliados, valor en pesos de las cesantías, entidades financieras tasas de interés.


Información Sector de Construcción, demanda, comportamiento de la Vivienda de Interés Social en Colombia Informe de Camacol, tendencia macro-sectorial, Balance del mercado de vivienda, tendencias de mercado, Benchmarking con administradoras de cesantías, Benchmarking con entidades financieras, Normatividad emitida por el Gobierno nacional.

Contexto Interno: Desempeño de la entidad: comportamiento de los productos, cumplimiento de metas, comportamiento de indicadores de afiliación, captación en número y valor, número y valor de colocaciones en crédito hipotecario y crédito educativo, Crédito Constructor, resultados de indicadores de gestión, desempeño de los procesos la conformidad de los productos y servicios (PNC) resultados de la Revisión por la Dirección, Satisfacción del cliente y retroalimentación de otras partes interesadas pertinentes, la eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos, No conformidades y acciones correctivas, desempeño de proveedores externos, comportamiento y análisis de las peticiones, quejas y reclamos.

7.2 LDERAZGO Y COMPROMISO.

La entidad a través de la alta dirección evidencia su liderazgo y compromiso a partir de:

a) Definición del mapa de procesos que representa gráficamente las interacciones entre los diferentes procesos, se visualiza la cadena de valor.

	<p align="center">MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI</p> <p align="center">GESTION DE PROCESOS</p>	VERSION: 07
		<p>CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021</p>

- b) Establece la Política de Calidad y sus objetivos, los cuales son aprobados por la alta dirección y socializados a todos los integrantes de la organización.
- c) Asegura y valida la integración de los requisitos de los sistemas de gestión a través de la realización de las auditorías y seguimientos al sistema integrado de gestión.
- d) Define una metodología para la identificación de los riesgos.
- e) Asigna los recursos necesarios para la implementación, sostenimiento y mejora del sistema integrado de gestión a través de los presupuestos asignados por área.
- f) Asegura el cumplimiento de los objetivos y logros por medio del seguimiento a la estrategia a través de los planes de acción definidos por cada líder.
- g) Promueve la mejora en las actividades, realizando seguimiento a los procesos.
- h) Define y aprueba en plan de anual capacitación buscando garantizar las competencias de los funcionarios para el desempeño óptimo de sus actividades.

7.3 ROLES RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

Las funciones de cada área están soportadas en la Resolución 064 de 2011 y 136 de 2015, las cuales compendian las funciones de las áreas.

Ahora bien, las funciones de cada cargo se encuentran documentadas en el MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS, COMPETENCIAS LABORALES EMPLEOS DE PLANTA DE PERSONAL FNA, documento que se convierte en un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal del Fondo Nacional de Ahorro, y se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos de la entidad. El siguiente cuadro facilita el entendimiento de los roles responsabilidades y autoridades del sistema de gestión de calidad.



**MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTION DE CALIDAD Y MECI
GESTION DE PROCESOS**

VERSION: 07

CÓDIGO: PE-MN-SGC
MECI FECHA: julio 2021

ROLES RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES						
PLANEACION ESTRATEGICA	GESTION DE PROCESOS Y SISTEMAS INTEGRADOS	GESTION HUMANA	GESTION DE INFRAESTRUCTURA	LIDERES DE PROCESO	ETCM	AUDITORIA INTERNA
Definir el Direccionamiento Estratégico y su alineación con los sistemas implementados en el FNA	Contribuir en el diseño y mejora de los procesos cumpliendo con los requisitos del Sistema de Gestion de Calidad	Asegurar el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios a través de los programas de capacitación.	Garantizar las acciones requeridas a través de los programas para el mantenimiento y fortalecimiento de la Gestion Ambiental	Cumplir los lineamientos del sistema integrado de gestión de calidad y de otros sistemas y generar las acciones correctivas y de mejora según se requiera.	Garantizar el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestion de Calidad así como de los demás sistemas implementados en el FNA	Realizar Auditorias al Sistema Integrado de Gestion de Calidad y evaluar de manera objetiva sistema y cada uno de sus procesos asegurando el cumplimiento de los requisitos.
	Evaluar el desempeño del sistema de Gestion de Calidad a partir de la Revision por la Dirección.	Garantizar en los programas de Inducción y Reinducción los temas referentes al sistema de gestión de calidad y demás sistemas implementados.				
	Definir lineamientos para el fortalecimiento del Sistema de Gestion de Calidad	Garantizar a través de los programas las acciones para el mantenimiento y fortalecimiento de la Seguridad y Salud en el trabajo.				
		Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los sistemas implementados.				


7.3.1 Organización Técnica para asegurar El Mantenimiento y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión.

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.

Con la transición a un sistema integrado de gestión, se continuará con esta misma estructura que busca facilitar la administración, mantenimiento, y mejora continua del mismo, y estará conformada por:

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, como 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 para el Sistema Integrado de Gestión; 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:


	<p align="center">MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI</p> <p align="center">GESTION DE PROCESOS</p>	VERSION: 07
		<p>CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021</p>

- Liderar el mejoramiento continuo del proceso e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora, utilizando metodologías de mejora continua definidas.
- Revisar y aprobar la actualización y generación de los documentos del proceso garantizando su aplicación.
- 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.
- 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.
- Gestionar para que en el proceso que lidera, implementen y ejecuten los procedimientos aprobados.

Actividades Equipo Técnico de Calidad y MECI- ETCM:

- 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.
- Realizar el levantamiento de la información, su construcción, revisión, validación, divulgación y documentación en ISOLUCION de los procedimientos del proceso asignado.
- Responder por la actualización y análisis oportuno de los indicadores de gestión del proceso participando en las definiciones de acciones correctivas o preventivas según los resultados.
- Apoyar en la elaboración los planes de la 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.
- Apoyar el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad que contribuya con la cultura de servicio y satisfacción del cliente.
- 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.
- Consolidar la información sobre los procesos asignados y presentar informes cuando le sea requerido.
- Las demás actividades requeridas de acuerdo con el rol asignado.

Coordinador del proceso

	<p align="center">MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI</p> <p align="center">GESTION DE PROCESOS</p>	VERSION: 07
		<p>CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021</p>

- Definir e implementar la Metodología para la optimización de los procesos del sistema de gestión.
- Definir acciones para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad y realizar seguimiento al cumplimiento de este.
- 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 de este y retroalimentando a los líderes de proceso sobre los resultados.
- Administrar el funcionamiento de las herramientas tecnológicas y de los recursos disponibles para el Sistema Gestión de la Calidad.

La División de Desarrollo Organizacional 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 de Calidad y podrá realizar seguimiento para garantizar su cumplimiento, alineado con direccionamiento estratégico Institucional, para lo cual brindará herramientas, metodologías y lineamientos a los procesos que conlleven a garantizar en el FNA el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.


7.4 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La determinación, identificación y gestión de los riesgos se realiza de acuerdo con los lineamientos definidos por la Vicepresidencia de Riesgos, La Alta Dirección del Fondo Nacional del Ahorro debe asegurar que la Entidad cuente con la solvencia, recursos humanos y capacidad técnica suficientes para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operativos; y que la operación se realice de conformidad con las políticas acordadas y de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables.

La responsabilidad del FNA es 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 de Administración del Riesgo se establece la metodología para identificar, medir, controlar y monitorear los Riesgos en el FNA; y establecer un lenguaje unificado al interior de la entidad para la adecuada implementación del Sistema de Administración de sus Riesgos.

7.5 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021

Los cambios en el sistema integrado de gestión se deben realizar de manera planeada, así las cosas, cuando dichos cambios impacten temas de tipo estratégico, tecnológico u operativos, igualmente puede ser más de un tipo, y previo análisis de sus impactos, se deberá seguir los lineamientos definidos para el mismo y documentados en el procedimiento para la Gestión del Cambio.

Ahora bien, es importante aclarar 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.


7.6 COMPETENCIA Y COMUNICACIÓN

El Fondo Nacional del Ahorro, 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 claramente 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 dados por el DAFP para la definición 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 aclarar que la toma de conciencia del personal inicia desde el proceso de inducción para cada cargo, 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; en el marco de una entidad que busca garantizar la vivienda y la educación de sus afiliados, elementos consagrados como derechos fundamentales en la Constitución Política de Colombia.

En cuanto al proceso de comunicación, la cual se identifica como comunicación interna y comunicación externa, inicia con el entendimiento de las necesidades de la organización en cuanto a comunicación se refiere, éste constituye el insumo para la definición de la estrategia de comunicación para el equipo de trabajo, tanto de la comunicación interna como la comunicación externa.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI GESTION DE PROCESOS	VERSION: 07
		CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021

El proceso de comunicación se apoya en la matriz de Comunicación 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.

7.7 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

El FNA planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto y la prestación del servicio mediante la elaboración y aprobación de procedimientos, instructivos y formatos de cada uno de los procesos. Estos documentos, publicados en Resolución, 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.

7.7.1 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

El Fondo Nacional del Ahorro 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.


La entidad establece en la caracterización de los procesos, los controles necesarios para garantizar el debido cumplimiento de los Reglamentos de Productos y en consecuencia de los requisitos del Producto.

Los productos o servicios que presta el Fondo pueden ser evaluados al momento de su entrega o durante cualquier etapa del trámite.

Para el FNA la 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.

Validar, corresponde a la aplicación de controles como mecanismos de verificación para garantizar el cumplimiento de lo establecido en los Reglamentos de Producto.

Igualmente se documentan los procedimientos para el control del producto no conforme, el análisis de las peticiones quejas y reclamos y en las encuestas de satisfacción del Cliente,

	<p align="center">MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI</p> <p align="center">GESTION DE PROCESOS</p>	VERSION: 07
		<p>CÓDIGO: PE-MN-SGC MECI FECHA: julio 2021</p>

como insumos para identificar debilidades en la entrega de los productos y la prestación del servicio.

7.8 AUDITORIA INTERNA

La organización realiza auditorías internas en intervalos planificados, estas se realizan con el firme propósito de establecer si el Sistema Integrado de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas y cumple con los requisitos, la normativa aplicable y si está eficazmente implementado, mantenido y apunta a la mejor prestación del servicio en la entidad como mejora continua.

7.9 REVISION POR LA DIRECCION

Para el informe de Revisión por la Dirección, las fuentes de datos e informe de resultados obedecen a los requeridos por las normas ISO 9001 2015, esta revisión debe realizarse al menos 1 vez al año; La presentación de los resultados se realiza en reuniones con líderes de proceso, con el fin de asegurar que los miembros conocen, participan y definen compromisos frente a los resultados y de acuerdo con la información, esta puede ser revisada en distintos momentos y espacios según aplique, esto con el fin de definir acciones que permitan evidenciar la mejora continua de los procesos.

7.10 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Las directrices del sistema integrado de gestión, en lo referente a la documentación tiene como marco de referencia lo establecido por la ISO 2015, numeral 4.4.2, así las cosas, la documentación que soporta la operación de los procesos del sistema de gestión, permiten dar muestra de cómo se ejecutan las actividades propias del proceso, lo que contribuye a tener procesos estandarizados, identificar controles y ser insumo para las auditorias de cualquier naturaleza.

La entidad gestiona la documentación en cuanto a su generación, aprobación, divulgación y control, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para la Elaboración, actualización, revisión, aprobación y control de los documentos, GP-.PR 038; la División de Desarrollo Organizacional a través de sus profesionales apoyan a los diferentes procesos en la elaboración de la documentación, de acuerdo con la pirámide documental definida para el FNA, la cual se presenta a continuación:

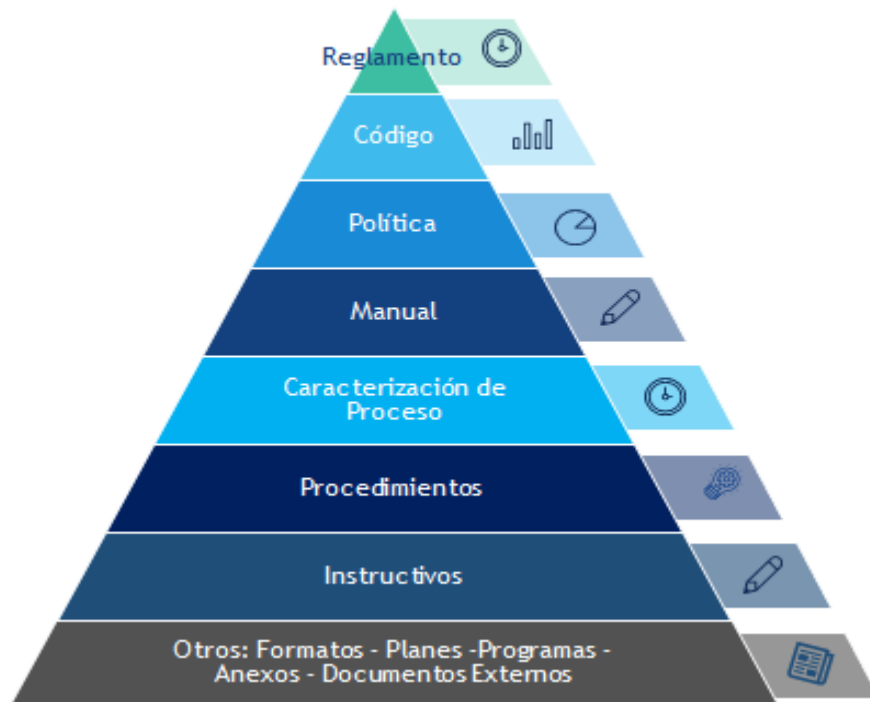


MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y MECI

GESTION DE PROCESOS

VERSION: 07

CÓDIGO: PE-MN-SGC
MECI FECHA: julio 2021



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 entidad 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.