

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

POLÍTICA DE CALIDAD



Comfamiliar
RISARALDA



Vigilado Supersubsidio

Introducción

En Comfamiliar Risaralda, reconocemos la trascendencia de ofrecer servicios integrales y de excelente calidad que contribuyan al mejoramiento del bienestar de nuestros trabajadores afiliados, sus familias y la comunidad en general. Por consiguiente, enfocamos nuestros esfuerzos en el desarrollo de actividades fundamentadas en una cultura de calidad, incorporando en nuestros procesos la mejora continua y la innovación, con el propósito de dinamizar la prestación de nuestros servicios, preservando nuestro compromiso de generar valor y bienestar para toda la población del departamento.

Consecuentes con nuestra razón de ser, la presente política establece los principios rectores, compromisos y objetivos que orientan nuestra gestión de la calidad, alineados con nuestra promesa de valor institucional CARISMA y articulados con los Objetivos Estratégicos Corporativos.

Alcance

Esta política aplica de manera transversal a todos los procesos, áreas y servicios de la Caja de Compensación Familiar, involucrando a colaboradores, afiliados, usuarios, proveedores y demás grupos de valor e interés relacionados con la entidad.

Declaración de Compromiso

En Comfamiliar Risaralda, asumimos el compromiso de lograr la satisfacción de nuestros usuarios, impulsando de manera continua la mejora e innovación de los servicios, la prestación y los procesos, respaldados por un talento humano competente, orientado al servicio y a la obtención de resultados óptimos, en armonía con los lineamientos establecidos en nuestra promesa de valor CARISMA.

Marco de Actuación

Comfamiliar Risaralda desarrolla sus actividades en el marco de una cultura de calidad, implementando continuamente mejoras en la ejecución de los procesos y en la prestación dinámica de los servicios. Para garantizar la sostenibilidad del sistema de gestión de calidad, la institución se acoge a los siguientes principios rectores, los cuales se encuentran alineados con su promesa de valor CARISMA.

Principios de calidad:

C - Cálida: Tenemos un trato empático, comprensivo y respetuoso con nuestros usuarios, los hacemos sentir apreciados e importantes cuando prestamos el servicio.

A - Amable: Garantizamos un comportamiento solidario, caritativo y afectuoso con nuestros usuarios. Por eso nos ceñimos a actitudes como la simpatía, generosidad, compasión y altruismo.

R - Responsable: Estamos comprometidos con el desarrollo socioeconómico y el equilibrio ambiental de la región, generando auto sostenibilidad.

I - Informada: El colaborador, el paciente y su familia están informados utilizando canales de comunicación asertivos, adecuados y suficientes para garantizar la información veraz, oportuna y transparente

S - Segura: La gestión de los riesgos como cultura corporativa generan seguridad en la prestación del servicio oportuno y transparente.

M - Mejorada: En nuestra institución velamos por una mejora continua de cada uno de los procesos, buscando la excelencia en la prestación de los servicios.

A - Académica: Reconocemos que somos una institución que tiene como función la formación de colaboradores y usuarios, además de fomentar la investigación como estrategia de generación y transferencia de conocimiento

Objetivos de calidad:

De igual forma, los objetivos de calidad de Comfamiliar Risaralda se encuentran alineados y articulados con los Objetivos Estratégicos Corporativos:

- Contribuir con el bienestar de la comunidad
- Promover la responsabilidad social y el impacto ambiental positivo
- Incrementar la rentabilidad social
- Optimizar la eficiencia de los recursos y la gestión financiera
- Incrementar los ingresos
- Incrementar la competitividad laboral y productiva
- Incrementar el nivel de satisfacción del cliente
- Optimizar la demanda de la población objeto y la vinculada
- Fortalecer y promocionar el portafolio de servicios
- Fortalecer la comunicación y el relacionamiento con los afiliados
- Garantizar la calidad en la prestación del servicio
- Mejorar la productividad de los recursos
- Garantizar el control interno de los procesos y el control del riesgo derivado de la gestión.

Normatividad Aplicable

Norma ISO 9001

Normatividad relacionada con los diferentes servicios prestados.

Responsables de Gestión

El cumplimiento, desarrollo e incorporación de la política de Calidad, es responsabilidad de la Alta Dirección, los Líderes de Proceso y todo el personal de la Institución.

Documentos Relacionados

O-OD-020 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Conceptos (Glosario)

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Este conjunto de características se encuentran compuestos por aspectos como: costo, cumplimiento u oportunidad, contribución al medio ambiente, confiabilidad y comunicación. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2000, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2000/12/15

ISO: (Internacional Organization for Standardization) Organización Internacional de Normalización para la creación de estándares internacionales.

Cultura organizacional: Conjunto sistematizado de símbolos y significados, que ayudan a la interacción que tiene la sociedad de un determinado lugar, donde desarrollan valores, costumbres y algunas normas de convivencia dentro de ellas. Alvesson & Sveningsson (2008).

Alcance: Define el cubrimiento del documento desde su inicio hasta su final.

Mejora continua: Acción recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2000/12/15)

Servicio: Actividades o beneficios brindados para satisfacer necesidades