Comfamiliar RISARALDA

# POLÍTICAS INSTITUCIONALES

## POLÍTICA DE CALIDAD

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 fDe 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.
- Promover la investigación y la innovación en los servicios.

- Fortalecer la infraestructura tecnológica de los procesos.
- Fortalecer el capital humano organizacional.
- Garantizar la salud y seguridad de los trabajadores en su ambiente laboral.

**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**

0-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.