

*Innovamos para mejorar*

## MANUAL DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO

### 1. DESCRIPCIÓN

#### 1.1. INTRODUCCIÓN

La CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL da inicio a los trabajos pertinentes para el reconocimiento de la calidad de sus servicios siguiendo el estándar establecido en la norma NTCGP1000:2009 (Norma Técnica de Calidad para el Sector Público), NTC-ISO 9001:2008, según las consideraciones de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad y las discusiones realizadas en la mesa del Comité de Calidad, se obtiene el manual de calidad incluyendo la documentación de procedimientos y formatos, como herramienta básica para la normalización de las actividades de la organización.

#### 1.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

##### 1.2.1 Misión

Administrar eficientemente las cesantías del régimen de retroactividad de los empleados y trabajadores del Municipio de Bucaramanga y sus entes descentralizados afiliados, buscando plenitud en la satisfacción de sus necesidades mediante un excelente esquema de servicio y la filosofía de mejora continua, dentro de los alcances misionales y estratégicos de la entidad.

Optimizar el recaudo de Estampillas de Previsión Social Municipal, apalancando el pago de cesantías generando una disminución del pasivo por cesantías.

##### 1.2.2 Visión

Ser, en el 2018, una entidad líder en la administración de los recursos financieros de cesantías del régimen de retroactividad y del recaudo de Estampillas de Previsión Social Municipal, entregando plena satisfacción a nuestros afiliados.

*Innovamos para mejorar*

### 1.2.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Caja de Previsión Social Municipal es una entidad pública comprometida socialmente con el mejor manejo de los recursos de cesantías del régimen de retroactividad de sus afiliados y el recaudo de la estampilla de Previsión Social Municipal, garantizando satisfacción a sus clientes mediante servicios ágiles y modernos que cubran sus necesidades y expectativas a través de procesos enfocados a la mejora continua y excelencia empresarial.

### 1.2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Garantizar la oportunidad de servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos.
- Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad
- Incrementar la satisfacción al usuario
- Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo

### 1.2.5 ALCANCE

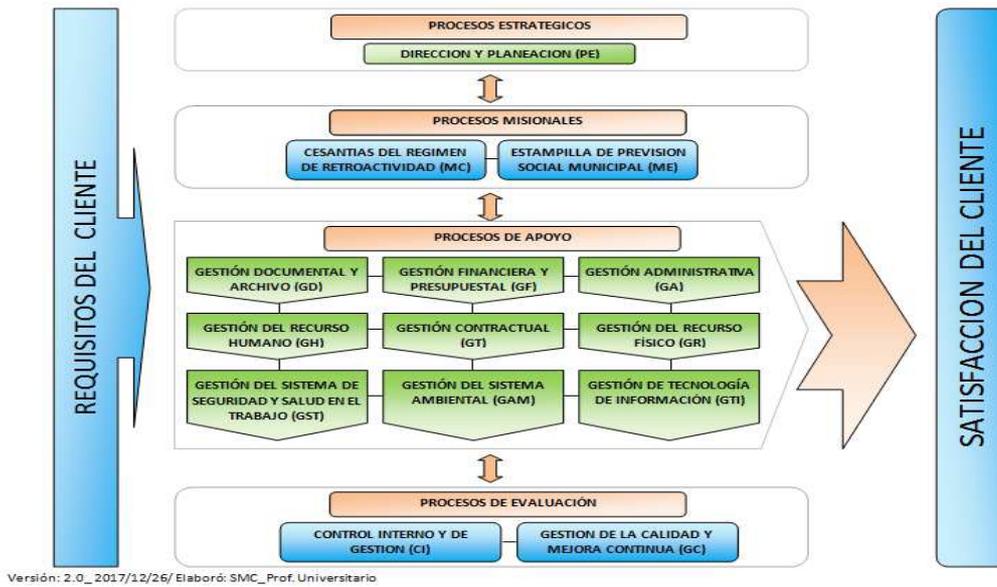
Procesos misionales de Administración de Cesantías del Régimen de Retroactividad y de Recaudo y Administración de las Estampillas de Previsión Social Municipal.

### 1.2.6 EXCLUSIONES

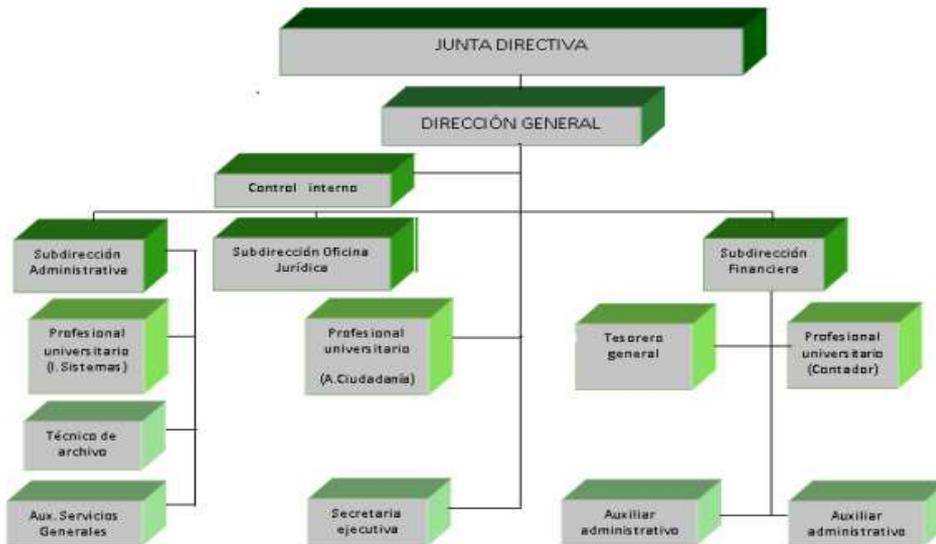
Numeral	Concepto	Justificación
7.3	Diseño y Desarrollo	La Entidad no diseña y desarrolla sus servicios, dado que los requisitos legales establecen las condiciones para a presentación de los mismos.
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición.	La Entidad no cuenta con equipos técnicos para la medición en su prestación de servicio.

*Innovamos para mejorar*

### 1.2.7 MAPA DE PROCESOS



### 1.2.8 ESTRUCTURA ORGANICA DE LA ENTIDAD



*Innovamos para mejorar*

### 1.2.9 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

La caracterización de procesos, la documentación de procedimientos y la definición de formatos se encuentra definida según los formatos F-GC-000-1, F-GC-000-2 y F-GC-000-3. Ubicada en la red interna de la Entidad.

### 1.2.10 CLIENTE

Son clientes de la CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL: los contratistas del Municipio de Bucaramanga y sus Entidades descentralizadas quienes para legalizar contratos y tramitar pagos requieren de la compra de estampillas de Previsión. Así mismo, los afiliados en cesantías al régimen de retroactividad; los nuevos servidores de la municipalidad quienes para tramitar sus diligencias de posesión deben adquirir el 1% del valor de su asignación básica mensual y finalmente, la Entidad cuenta con un archivo histórico el cual ha servido a cada una de las instituciones públicas adscritas al municipio, e incluso a los mismos usuario, para reconstruir la historia laboral que forma parte de los tramites pensión.

### ANEXO

- Caracterizaciones de procesos.
- Procedimientos exigidos por la norma.

## 2. REFERENCIA

### OBSERVACIONES

- El Manual de Calidad se constituye en el documento de orientación estratégica para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.

## 3. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	RESPONSABLE	CAMBIO	VERSIÓN	ARCHIVO
2007/12/28	MECI & Calidad	Emisión Inicial	1.0	Red Interna
2010/06/30	Luisa Murillo Carreño	Se ajusta el manual teniendo en cuenta los cambios en la política y objetivos de calidad según revisión gerencial realizada el 18 de junio de 2010. Se ajusta el encabezado del manual al nuevo	2.0	Red interna

*Innovamos para mejorar*

		formato definido. Se aclara las exclusiones.		
2017/12/27	MECI & Calidad	Se ajusta el manual teniendo en cuenta los cambios realizados en la visión de la Entidad, Estructura organizacional y por inclusión al sistema de Gestión y calidad de los procesos de apoyo en Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (GST), Gestión del Sistema Ambiental (GAM) y Gestión de Tecnología de Información (GTI).	3.0	Red interna