

 <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA NIT. 890706698-0</p>	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GC-MA-001
		VERSIÓN: 09
		PÁGINA: 1 DE 6

TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
1. ALCANCE Y EXCLUSIONES	2
1.1 ALCANCE	2
1.2 EXCLUSIONES	2
2. RESEÑA HISTÓRICA	3
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
3.2 VISIÓN	4
3.3 MISIÓN	4
3.4 POLÍTICA DE CALIDAD	4
3.5 OBJETIVOS DE CALIDAD	4
4. MAPA DE PROCESOS	5
5. CONTROL DE CAMBIOS	6
6. ANEXOS (Caraterizaciones de procesos, organigrama)	

 <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA NIT. 890706698-0</p>	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GC-MA-001
		VERSIÓN: 09
		PÁGINA: 2 DE 6

1. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Este manual presenta de forma clara la estructura de la CORPORACIÓN ACCIÓN POR EL TOLIMA ACTUAR FAMIEMPRESAS, como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de un excelente servicio como resultado de la interacción de los procesos definidos.

El sistema de gestión de calidad (SGC) se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en la norma NTC ISO 9001.

1.1 ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad aplica a los procesos relacionados con la prestación del servicio de crédito y capacitación.

1.2 EXCLUSIONES


Para el Sistema de Gestión de calidad se aplicarán todos los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008 excluyéndose los siguientes:

1.2.1 NUMERAL 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

La CORPORACION ACCIÓN POR EL TOLIMA ACTUAR FAMIEMPRESAS no realiza la actividad de diseño y desarrollo de productos, ya que el producto está regulado por las normatividades, estatutos y leyes, por lo cual se abstiene de dar aplicación a este requisito.

1.2.2 NUMERAL 7.6 – CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION


La CORPORACION ACCIÓN POR EL TOLIMA ACTUAR FAMIEMPRESAS no utiliza equipos de seguimiento y medición para proporcionar evidencia de la conformidad del producto de acuerdo a los requisitos especificados por el cliente, por lo cual se abstiene de dar aplicación a este requisito.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GC-MA-001
		VERSIÓN: 09
		PÁGINA: 3 DE 6

2. RESEÑA HISTORICA

La Corporación Acción por el Tolima, Actuar Famiempresas, surge de la iniciativa privada de un grupo de empresarios con el fin de dar solución a las necesidades de empleo de aquellas personas que a raíz de la tragedia de Armero, lo perdieron todo. Desde su inicio y hasta hoy, Actuar Famiempresas se ha convertido en apoyo financiero especializado en canalizar recursos de crédito, para que estos sectores de la economía cuenten con una entidad que les permita estructurar y desarrollar sus proyectos empresariales; también trabaja en procesos de formación empresarial donde busca que el cliente aprenda a organizar y manejar su negocio.

La Corporación Acción por el Tolima, Actuar Famiempresas, fue creada en Noviembre de 1985, pero inicia sus labores en febrero de 1986, contando inicialmente con 57 aportantes locales, regionales y nacionales. A través de estos años de funcionamiento, Actuar Tolima ha hecho presencia en diferentes regiones del Departamento y fuera de él, constituyéndose en un verdadero motor del micro emprendimiento.

 <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA NIT. 890706698-0</p>	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GC-MA-001
		VERSIÓN: 09
		PÁGINA: 4 DE 6

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1 VISIÓN

Ser una entidad altamente competitiva en el ámbito regional liderando e innovando permanentemente nuestros productos y servicios de crédito, capacitación y asesoría contando con una planta de personal comprometida con los objetivos de la institución.

3.2 MISIÓN

Promover el desarrollo económico y social de la comunidad microempresarial de la región, Departamentos del Tolima y Huila y en el municipio de Girardot y zonas de influencia, con el fin de alcanzar la consolidación de sus unidades productivas y el mejoramiento de su nivel de vida.

3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

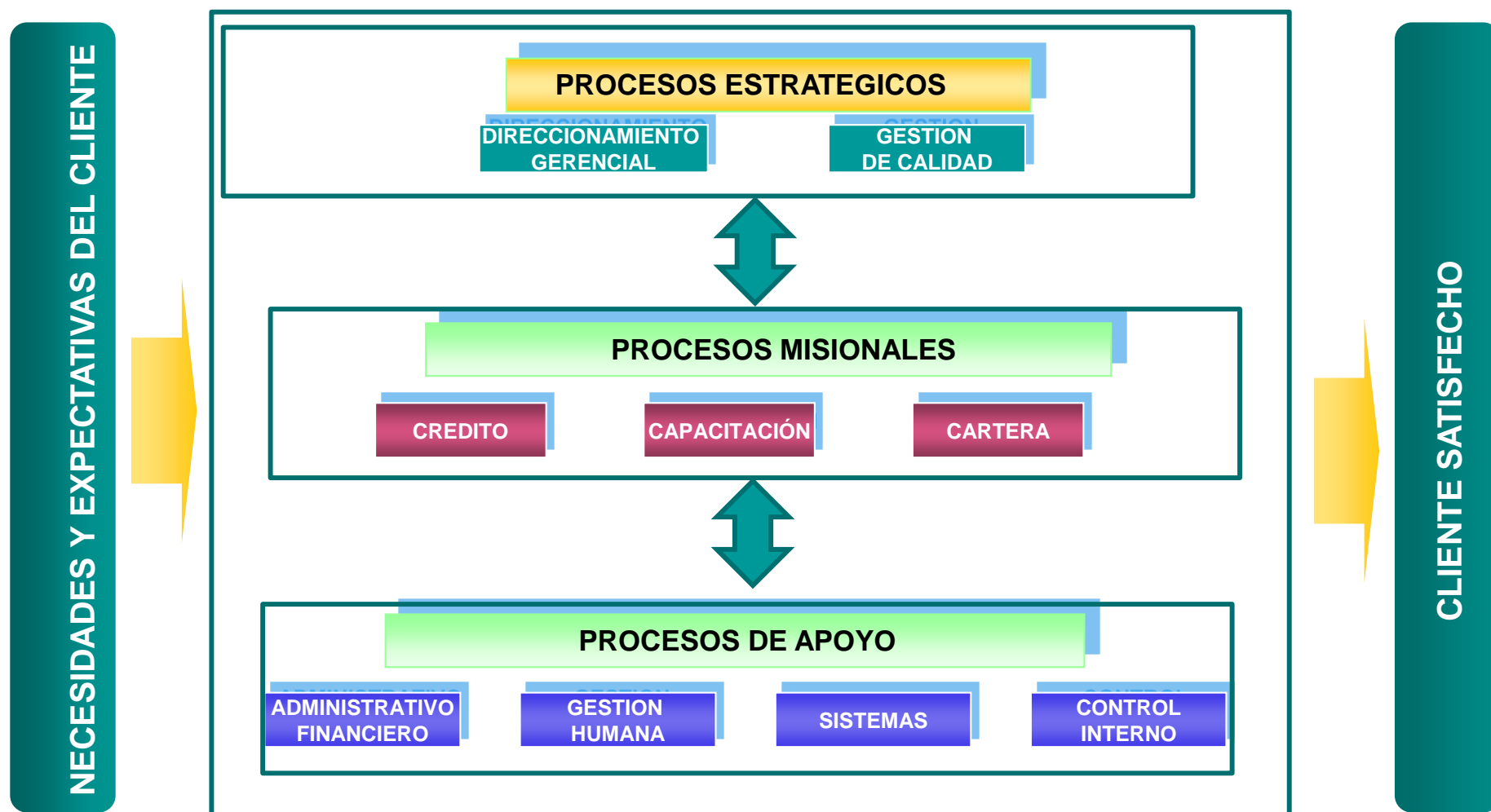
Brindar servicios de crédito y capacitación de manera oportuna, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, contando con un equipo humano competente que permita la mejora continua de nuestros procesos y el cumplimiento de los requisitos de la corporación.


3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- 3.4.1** Mantener un servicio de atención al cliente con calidad
- 3.4.2** Reducir el número de quejas y reclamos presentadas por los clientes.
- 3.4.3** Aumentar la cartera vigente
- 3.4.4** Mantener un equipo humano competente
- 3.4.5** Mejorar continuamente los procesos.
- 3.4.6** Incrementar el número de usuarios del servicio de capacitación en la Entidad
- 3.4.7** Mantener la calidad de la cartera de la institución menor al 10%.
- 3.4.8** Aumentar el número de clientes de crédito la entidad.



MAPA DE PROCESOS



 CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA NIT. 890706698-0	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GC-MA-001
		VERSIÓN: 09
		PÁGINA: 6 DE 6

4. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	18/09/09	Aprobación del documento.
02	25 feb 2010	Se incluye el ítem 3.4.8 Correspondiente al objetivo de calidad determinado en la revisión gerencial para el servicio de capacitación.
03	23-Dic-2010	Se actualizaron las caracterizaciones de los procesos: Gestión de calidad, Mercadeo, Crédito, Capacitación, Cartera, administrativo y financiero y sistemas y el organigrama.
04	09-Jun-2011	Se incluyó el numeral 3.4.9 y se modificó el organigrama.
05	15-Marzo-2012	Modificación del objetivo de calidad del numeral 3.4.9 Actualización del mapa de procesos, organigrama y caracterizaciones actualizadas.
06	18 de Marzo de 2013	Se adiciona un objetivo nuevo de calidad. Se actualiza el organigrama y las caracterizaciones de los procesos.
07	17 de Junio de 2013	Se actualiza el organigrama y las caracterizaciones de los procesos.
08	26 de Marzo de 2014	Se actualizan caracterizaciones de Crédito, Administrativo y financiero y Capacitación
09	29 Mayo de 2015	Cambio de la política y objetivos de calidad, actualización de caracterizaciones de crédito, administrativo y financiero y gestión humana. Actualización de organigrama.

Revisó

Aprobó

Representante de la Dirección

Dirección Ejecutiva