



Comfenalco Tolima

Caso de éxito en Sistemas Gestión de la Calidad

ISOTools
EXCELLENCE





Comfenalco Tolima

Automatización del Sistema de Gestión de la Calidad en el sector servicios

La **Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima Comfenalco**, es una empresa sin ánimo de lucro con 64 años de trayectoria que genera experiencias de bienestar y felicidad para mejorar la calidad de vida de sus afiliados, población vulnerable y comunidad en general en Ibagué y municipios del Tolima mediante la prestación de servicios y programas innovadores, constituyéndose en la Caja líder más grande de la Región, generando 712 empleos directos.

Comfenalco Tolima a diciembre del 2022 **cuenta con 9.823 empresas con 126.575 trabajadores afiliados y 149.795 personas a cargo** (cónyuges, compañera(o)s, hijos o padres del trabajador), prestando los servicios de: Subsidio Familiar en dinero y especie, Crédito Social, Subsidio de Vivienda, Alianzas Estratégicas, Educación Formal, Institución de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, Capacitación de cursos libres, Red de Bibliotecas, Años Dorados, Recreación programas, Agencia de Turismo, Gimnasio, Escuelas deportivas, deportes, Centros recreacionales, Centro Vacacional, y un nuevo parque cultural, CAIKÉ; contribuyendo así con el mejoramiento de su calidad de vida.

Adicionalmente, desarrolla de manera particular o en convenio con entidades públicas y privadas, programas con alto impacto social y emocional, atendiendo en el año 2022 alrededor de 4.931 niños, niñas y jóvenes de población vulnerable.

La Caja administra el fondo FOSFEC a través del Mecanismo de Protección al Cesante, **otorgando durante el año 2022 beneficios en salud, pensión y cuota monetaria a 3.954 a la población cesante**; además cuenta con la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo que atiende 7.161 buscadores de empleo, de los cuales 2.934 se emplearon en las diferentes empresas en el año 2022.

Comfenalco Tolima, siendo consciente de la gran responsabilidad social en la prestación de sus servicios y programas a un gran número de afiliados, población vulnerable y comunidad en general, **decidió desde el año 2011 apostarle a los Sistemas de Gestión de la Calidad a través de las certificaciones en la norma ISO 9001**; como también en el 2016 en la NTC 5555 correspondiente a Sistemas de Calidad para Instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano y en el 2018 en la NTC 5580 programa de inglés; así mismo, en el año 2015, la Caja implementó el software ISOTools con objetivo de hacer más eficiente la gestión de los Sistemas Normalizados. Estas acciones han contribuido significativamente a su crecimiento y mejora continua.

Problemas que impulsaron a Comfenalco Tolima a decidirse por la automatización de sus sistemas de gestión con una plataforma tecnológica:

- ✘ La cantidad y diversidad de servicios que presta Comfenalco para sus afiliados implican la gestión de un gran volumen de información, documentos, con sus correspondientes accesos, permisos y versiones, además de la gestión de indicadores, lo que representaba un volumen de trabajo alto para los responsables del SGC.
- ✘ Comfenalco, a pesar de contar con un sistema maduro, detectaba falta de homogeneidad y centralización en la información, lo que ocasionaba el gasto de gran cantidad de tiempo para la recopilación de información y su tratamiento.
- ✘ Al contar con numerosos servicios, se hacía extremadamente compleja la gestión de no conformidades, hallazgos y oportunidades, requiriendo mayor tiempo de gestión.
- ✘ Las auditorías se hacían complejas y la demora entre su ejecución y la emisión de informes era demasiado elevada, llegando a perder incluso oportunidades de mejora. Esto ocasionaba además la imposibilidad de contar con un ciclo completo de mejora continua.
- ✘ Alguna información se encontraba almacenada físicamente con lo que el acceso a la misma requería tiempo y se hacía complejo su disponibilidad.
- ✘ La gestión de indicadores se realizaba mediante archivos Excel en los que se registraba manualmente la información y esto generaba posibilidades de error, tiempo extra en completar y homogeneizar la información, ya que cada persona registraba de forma distinta.
- ✘ Los reportes requerían de una gran inversión en tiempo y esto retrasaba la toma de decisión. Con ello, la información no llegaba a estar disponible en tiempo y forma para que los responsables pudieran decidir de forma rápida y acertada.
- ✘ No se contaba con una información global acerca del grado de cumplimiento con respecto a los distintos sistemas de gestión.

Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ ISOTools es una completa plataforma con la que gestiona de forma íntegra los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 para los distintos servicios que ofrece Comfenalco, mediante la cual se mantiene toda la información centralizada y accesible para cada uno de los colaboradores y partes interesadas que lo necesiten.
- ✓ Gracias a la trazabilidad de la información y el sistema de avisos de ISOTools, Comfenalco evita gestiones manuales, por email o teléfono, implicando a toda la organización en los distintos sistemas de gestión en función de su papel y área de desempeño.
- ✓ Gracias a la aplicación GAP análisis, Comfenalco puede ver en todo momento su nivel de cumplimiento con los distintos requisitos normativos de sus sistemas de gestión: calidad, ambiental, SST, documental y riesgos, pudiendo tomar decisiones y actuar rápidamente ante cualquier imprevisto.
- ✓ ISOTools facilita a Comfenalco un completo sistema de gestión de requisitos legales, gracias al cual tener una visión global de los requisitos y el estado de cumplimiento respecto a cada uno de ellos, evitando así posibles sanciones y repercusiones negativas en terceras partes.
- ✓ Gracias a la agenda de actividades facilitada por ISOTools, cada colaborador sabe en cada momento lo que tiene que hacer con relación al sistema de gestión.
- ✓ Se cuenta con la trazabilidad desde la revisión de documentos hasta el análisis de causas de una no conformidad.
- ✓ ISOTools facilita a Comfenalco la aplicación de gestión por procesos, gracias a la cual cada persona es consciente de su proceso al completo, documentación asociada y la interrelación con el resto de los procesos.
- ✓ ISOTools aporta un sistema de gestión de indicadores integrado que refleja la información en tiempo real, facilitando la toma de decisión y su consulta desde cualquier lugar en cualquier momento.
- ✓ Gracias al sistema de gestión de auditorías proporcionado por ISOTools, la planificación y ejecución de estas son más sencillas y se encuentra centralizada, pudiendo ejecutarse fácilmente en las múltiples localizaciones con las que cuenta Comfenalco. Al realizarse de esta manera, la trazabilidad es completa, desde la planificación de la auditoría hasta la gestión de los hallazgos generados.
- ✓ ISOTools facilita, no solo la gestión de ISO 9001, también ayuda en gran medida en la consecución y mantenimiento de otras certificaciones.
- ✓ ISOTools aporta una plataforma tecnológica de gestión cuya seguridad de la información está acreditada bajo las normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000, garantizando así que la información sensible que pueda albergar Comfenalco cuente con los máximos estándares de seguridad. Al mismo tiempo, ISOTools, está certificado en Continuidad de Negocio con la ISO 22301 por lo cual queda protegido de los distintos riesgos que pudieran desencadenar problemas en la continuidad del negocio o la actividad.

Mejoras que se han alcanzado gracias a la Automatización del Sistema de Gestión de la Calidad:

- ↑ Con ISOTools, Comfenalco cuenta con todo su Know How centralizado y en la nube, evitando de este modo riesgo de pérdida de información y conocimiento en la organización.
- ↑ Comfenalco cuenta en la actualidad con un completo sistema de gestión en la nube gracias al cual cualquier colaborador puede acceder, visualizar y editar lo que tenga asignado desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- ↑ Comfenalco ahora cuenta con su ciclo de mejora continua completamente automatizado, consiguiendo así el aprovechamiento completo de las oportunidades de mejora y la resolución de no conformidades.
- ↑ Actualmente, Comfenalco extrae rendimiento de todas las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas gracias a la trazabilidad y el sistema de avisos y alertas de ISOTools.
- ↑ La toma de decisión en Comfenalco es inmediata gracias a que se cuenta con la información en tiempo y forma. ISOTools facilita tanto el proceso de revisión por la dirección como la emisión de los informes y reportes necesarios en cada momento.
- ↑ Actualmente cada colaborador tiene el pleno conocimiento de su papel en la organización, su proceso y cómo impacta en la cadena de valor, así como la información relacionada con el mismo.
- ↑ Comfenalco ha reducido el tiempo dedicado a las auditorías del Sistema de Gestión y consigue el aprovechamiento del 100% de las oportunidades de mejora detectadas.
- ↑ Gracias a ISOTools, Comfenalco ha conseguido reducir el tiempo dedicado al Sistema de Gestión y el tiempo dedicado al tratamiento de la información y su preparación para la toma de decisión.
- ↑ Actualmente todas las áreas de los distintos servicios ofrecidos por Comfenalco se encuentran alineadas y aportan al Sistema de Gestión, facilitando que los responsables puedan dedicarse a gestionar en lugar de a tareas operativas.

ISOTools
EXCELLENCE

