

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 9</b>
		Página 1 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

## PORTADA

### A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	19/02/2009	Lanzamiento Manual de Calidad
2	23/11/2012	Actualización de las caracterizaciones de proceso 2012 y el mapa de procesos versión 3
3	29/01/2014	Se incluyen las últimas versiones de las caracterizaciones de los procesos Gestión Jurídica, Gestión Administrativa y Financiera, Control Interno a la Gestión y Pago de Prestaciones Económicas.
4	09/02/2015	Se incluyen las últimas versiones de las caracterizaciones de los procesos Pago de Prestaciones Económicas, Gestión Jurídica, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Bienes y Servicios y Gestión Talento Humano. Se actualizan los principios y valores Institucionales
5	19/11/2015	Se incluyen las últimas versiones de las caracterizaciones de los procesos de Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Talento Humano, Afiliación Aportes e Historia Laboral, se actualiza misión, visión, principios y valores Institucionales
6	17/02/2017	Se incluyen las últimas versiones de las caracterizaciones de los procesos Direccionamiento Estratégico, Gestión Administrativa y Financiera, Reconocimiento de Prestaciones Económicas, Afiliación, Aportes e Historia Laboral, Pago de Prestaciones Económicas, y Gestión Tecnológica.
7	30/01/2018	Revisión del alcance, la política y objetivos de calidad, la planificación de los cambios, liderazgo y compromiso, enfoque al cliente, comunicación de la política de calidad, roles, responsabilidades y autoridades en la organización, toma de conciencia de acuerdo a las exigencias de la norma ISO 9001:2015.
8	30/10/2019	Se elimina la norma NTCGP 1000:2009 derogada en el decreto 1499 de 2017. Se incluye lo pertinente al modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en concordancia con el artículo 133 de la ley 1753 de 2015 y el decreto 1499 de 2017
9	05/08/2022	Actualización del mapa de procesos, revisión de la legislación de los servicios que presta FONPRECON

### B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Oscar Herrera Isaza	Nombre: German Correa Amado	Nombre: Francisco Ramírez Rivera
Cargo: Contratista Asesor Sistemas de Gestión	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Director General
Fecha: 03/08/2022	Fecha: 04/08/2022	Fecha: 05/08/2022

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 2 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

### C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

N°	NOMBRE Y CARGO
1	Director General.
2	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
3	Jefe Oficina Asesora Jurídica.
4	Subdirectora de Prestaciones Económicas.
5	Coordinadora Grupo de Afiliación, Aportes e Historia Laboral.
6	Subdirector Administrativo y Financiero
7	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Bienes y Servicios
8	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad.
9	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Tesorería.
10	Coordinador Grupo Interno de Trabajo Gestión Talento Humano.
11	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Archivo y Correspondencia
12	Coordinador Gestión de Almacén
13	Coordinadora Grupo Interno de Trabajo Gestión Administrativa, Presupuestal y de Cartera.
14	Asesor Control Interno.
15	Profesional Especializado Unidad de Riesgo Operativo
16	Contratista Profesional Oficina de Atención al Usuario
17	Contratista- Asesor Sistemas de Gestión

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 9</b>
		<b>Página 3 de 39</b>
		<b>Fecha de Aprobación</b> 05/08/2022

**FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA**  
**– FONPRECON-**  
**Establecimiento Público Adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social**

## **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**NTC-ISO 9001:2015**

**AGOSTO 2022**

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO  
 VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 4 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>PAG</b>
INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVO.....	6
2. CONTROL DEL MANUAL.....	6
3. DEFINICIONES.....	7
4. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.....	12
4.1 CREACIÓN.....	12
4.2 FUNCIONES.....	12
4.3 DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN.....	12
4.4 COMPROMISO DE LA DIRECCION.....	12
4.4.1 ENFOQUE AL USUARIO.....	13
4.5 RESPONSABILIDAD DE LA PLANIFICACIÓN DEL SGC.....	14
4.6 RESPONSABILIDAD EN RELACIÓN AL SGC.....	14
4.7 ENTIDADES QUE VIGILAN Y SUPERVISAN AL FONDO.....	14
4.8 ESTRUCTURA DEL FONDO.....	15
4.9 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	16
4.10 MISIÓN.....	16
4.11 VISION.....	16
4.12 VALORES DEL SERVIDOR PUBLICO.....	16
5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	17
6. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE FONPRECON.....	17
7. NORMAS QUE REGULAN LA ACTIVIDAD DE FONPRECON.....	18
7.1 NORMAS APLICABLES PARA AFILIACIÓN.....	18
7.2 NORMAS APLICABLES PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIONES.....	19
7.3 NORMAS APLICABLES PARA EL RECONOCIMIENTO DE CESANTIAS.....	22
7.4 NORMAS APLICABLES PARA EL RECONOCIMIENTO DE AUXILIOS FUNERARIOS.....	23
8. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD FONPRECON.....	24
8.1 POLITICA DE CALIDAD.....	24
8.1.1 DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.....	24
8.1.2 REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.....	24
8.2 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	24
8.3 MAPA DE PROCESOS.....	26
8.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	27
8.5 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE CALIDAD.....	28
8.6 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	29
8.7 OTRAS DISPOSICIONES.....	30
9. REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015 APLICABLES A CADA PROCESO.....	30
10. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	36
11. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.....	37

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 5 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

## INTRODUCCIÓN

El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON -, es una organización que está en la búsqueda de la mejora de sus servicios, a través de la optimización en el empleo de sus recursos, para lo cual ha decidido implementar El Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC- ISO 9001:2015 con el fin de:

- Cumplir con los requisitos señalados por la ley.
- Enfocar las acciones institucionales hacia la satisfacción de las necesidades de los afiliados y pensionados.
- Documentar los procedimientos utilizados por la entidad, así como los procedimientos obligatorios exigidos por las normas de calidad, para operar y desarrollar sus procesos.
- Mejorar la comunicación con los clientes y usuarios, recopilando sus expectativas a través del desarrollo de instrumentos de medición como la encuesta de satisfacción.
- Fortalecer las competencias y valores éticos del recurso humano.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 6 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

## 1. OBJETIVO

El objetivo principal de este manual es servir de instrumento orientador para la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC- ISO 9001:2015 que contribuyen a la satisfacción de las necesidades de los usuarios. El manual recoge la Política y Objetivos de Calidad, el alcance del sistema, exclusiones de las normas de calidad mencionadas y la relación de los procedimientos documentados e interrelación de los procesos a través de las caracterizaciones de procesos.

## 2. CONTROL DEL MANUAL

Su aprobación está a cargo del Director General mediante su firma en el espacio de aprobó que se encuentra en la portada del manual, lo anterior de acuerdo a la Resolución 409 del 10 de agosto de 2018.

El Responsable en relación al Sistema de Gestión de la Calidad es el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación con colaboración del encargado de calidad quienes controlan los cambios que se realicen en el manual de calidad, según el procedimiento de control de documentos establecido (PRO-GCD-003), es su responsabilidad efectuar la programación para el desarrollo de la divulgación, sensibilización y capacitación en temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

El contenido del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad puede ser revisado y modificado en su totalidad o en alguna de sus partes por el Responsable en relación al Sistema de Gestión de la Calidad y aprobado por el Director General de FONPRECON, como consecuencia de:

- La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad
- El resultado de Auditorías Internas de Calidad
- Solicitud justificada por cualquier persona de la organización.
- Implementación de Acciones Correctivas y de Mejora.
- Modificaciones de procedimientos.
- Cambios en la estructura organizacional y/o modificación de las funciones del personal que tiene responsabilidades respecto a la calidad.
- Anulación o incorporación de un documento o registro referenciado en este Manual.
- Modificaciones de la norma NTC-ISO 9001:2015.

La difusión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad esta en cabeza del Responsable en relación al Sistema de Gestión de la Calidad y del Director General. El manual se encuentra para su consulta a través de la nube (S) Sistema de Gestión de la Calidad – carpeta manual de calidad.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 7 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

En cuanto al control de las copias distribuidas del Manual, en cada una de ellas debe estar la portada que incluye la lista de distribución en la cual se establece el número de copia del Manual y a que cargo se le realizó entrega, La portada también incluye el control de cambios o modificaciones del manual este espacio debe ser actualizado cada vez que se modifique el Manual de Calidad.

Se habla de una copia controlada cuando FONPRECON se hace responsable por la actualización permanente de la copia entregada y se habla de una copia no controlada cuando FONPRECON simplemente suministra la copia del manual solicitada pero no se responsabiliza por el envío de modificaciones, revisiones y/o nuevas ediciones.

Este documento sirve de consulta y conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad implementado con base en la NTC-ISO 9001:2015 y estará disponible para todo el personal de FONPRECON a través de la nube (S) Sistema de Gestión de la Calidad - carpeta Sistema de Gestión de la Calidad SGC – carpeta manual de calidad.

### 3. DEFINICIONES

- 3.1 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (SGC):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad
- 3.2 MANUAL DE LA CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- 3.3 CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes “propias de un producto o servicio” cumple con los requisitos.
- NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
- 3.4 GESTIÓN:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.
- 3.5 SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- 3.6 SISTEMA DE GESTIÓN:** El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad. Artículo 2.2.22.1.1. Decreto 1499 de 2017.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 8 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

- 3.7 INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN.** Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado. Artículo 133 ley 1753 de 2015 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.
- 3.8 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- 3.9 ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO.** El Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. Artículo 2.2.23.1. Decreto 1499 de 2017
- 3.10 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG.** El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. Artículo 2.2.22.3.2. Decreto 1499 de 2017
- 3.11 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
- 3.12 CONTROL DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- 3.13 POLÍTICA DE LA CALIDAD DE UNA ENTIDAD:** Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 9 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

**3.14 OBJETIVO DE LA CALIDAD:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1 Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

NOTA 2 Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

**3.15 MISIÓN DE UNA ENTIDAD:** se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

**3.16 EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

NOTA La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

**3.17 EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**3.18 EFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

NOTA La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

**3.19 AUDITORÍA INTERNA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

**3.20 CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.

**3.21 NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**3.22 ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse. se toma para prevenir que algo suceda.

**3.23 ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 10 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

- 3.24 CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.  
NOTA Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- 3.25 MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- 3.26 CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.  
  
NOTA 1 El término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.  
NOTA 2 El cliente puede ser interno o externo a la entidad.
- 3.27 PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.  
  
NOTA Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.
- 3.28 FORMATO:** Refleja información que se debe recolectar en un proceso.
- 3.29 REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 3.30 PROCESO:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.  
  
NOTA 1 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:
- Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
  - Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
  - Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
  - Procesos de evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
- 3.31 MAPA DE PROCESOS:** Documento que establece de forma esquemática, los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 11 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

**3.32 REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 La palabra *obligatoria*, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

NOTA 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 4 Los requisitos para la realización de un producto o la prestación de un servicio se refieren, pero necesariamente no se limitan, a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al cliente o cumplir una disposición legal.

NOTA 5 Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

NOTA 6 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

**3.33 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

NOTA 1 Las quejas y reclamos son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción de aquel.

NOTA 2 Aún cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

**3.34 RIESGO:** efecto de la incertidumbre sobre los objetivos numeral 2.1 NTC-ISO 31000:2018.

**3.35 TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

NOTA Al considerar un producto y/o servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- el origen de los materiales y las partes.
- la historia del procesamiento.
- la distribución y localización del producto después de su entrega.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 12 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

#### **4. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD**

##### **4.1. CREACIÓN**

El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON - fue creado por la Ley 33 del 29 de enero de 1985 (artículo 14), con personería jurídica, autonomía presupuestal y administrativa; es un establecimiento público del sector de la seguridad social, adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social. Los estatutos que lo rigen están contenidos en el Acuerdo del Consejo Directivo No. 0005 del 3 de marzo de 2003.

Las funciones del Fondo originalmente asignadas correspondientes al reconocimiento y pago de pensiones de Vejez o Jubilación, de Invalidez y de Sobrevivientes, fueron rectificadas por el artículo 130 de la Ley 100 de 1993.

De otra parte, de conformidad con el artículo 52 de la misma Ley 100 de 1993, FONPRECON está sometido a la vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia.

##### **4.2. FUNCIONES**

Según el artículo 15 de la Ley 33 de 1985:

“Además de la función que la Ley señala a los organismos de Previsión Social, el Fondo cumplirá las siguientes actividades:

- 1.- Efectuar el reconocimiento y pago de las prestaciones sociales de los Congresistas, de los empleados del Congreso y de los empleados del mismo Fondo.
- 2.-Efectuar la liquidación y pago de las cesantías de los Congresistas y de los empleados del Congreso.
- 3.- Realizar inversiones que le permitan servir oportunamente los objetivos propios de la institución y le garanticen seguridad, rentabilidad y liquidez.”

Mediante el Decreto 1755 de 1994 se reglamenta el funcionamiento del FONPRECON de conformidad con la Ley 100 de 1993 y sus Decretos Reglamentarios.

##### **4.3. DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

La Dirección y Administración de FONPRECON está a cargo del Consejo Directivo y del Director General, quien es el representante legal.

##### **4.4 COMPROMISO DE LA DIRECCION**

La dirección está comprometida con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad y su mejora continua, lo anterior se demuestra a través de:

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 13 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

- a) La responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) Asegurándose de que se establezcan para el sistema de gestión de la calidad la política de la calidad y los objetivos de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de FONPRECON.
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- i) Promoviendo la mejora.
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

#### **4.4.1 Enfoque al usuario**

La alta dirección del FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA FONPRECON demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al usuario asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del usuario, los legales y reglamentarios aplicables; a través de los Jefes de Proceso.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, mediante la práctica de encuestas de satisfacción a los usuarios, el tratamiento de sus quejas y reclamos y la verificación de la información disponible en el buzón de sugerencias.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 14 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

#### **4.5 RESPONSABILIDAD DE LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La planificación del sistema es responsabilidad del Director General de FONPRECON para lo cual deberá considerar los siguientes aspectos: resultados de las auditorías, la satisfacción de los clientes, la gestión de los recursos físicos, tecnológicos y humanos para el buen funcionamiento de FONPRECON, así como también deberá asegurarse de contar con una infraestructura acorde para prestar el servicio, el ambiente de trabajo propicio que permita realizar las actividades laborales de forma óptima, el resultado de los indicadores por proceso, la conformidad del servicio, el estado de las acciones correctivas y de mejora, los cambios en la legislación. Por otra parte “la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 8.1 NTC-ISO 9001:2015 así como los objetivos de la calidad”

#### **4.6 RESPONSABILIDADES EN RELACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La Dirección de FONPRECON asigna la responsabilidad y autoridad de apoyar la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los procesos al Jefe de la Oficina Asesora de planeación y Sistemas en colaboración con el responsable de calidad quien será responsable de:

- a) Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la Norma Internacional.
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al usuario al interior de FONPRECON.
- e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.
- f) Apoyando a la alta dirección de la Entidad en la comunicación de la toma de conciencia de todo el personal en relación al cumplimiento de la política y objetivos de calidad, su contribución como servidores públicos a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

#### **4.7 ENTIDADES QUE VIGILAN Y SUPERVISAN AL FONDO**

El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON - por ser un Establecimiento Público del Orden Nacional, debe rendir informes a los siguientes entes:

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 15 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

- Presidencia de la República.
- Congreso de la República.
- Ministerio de Salud y Protección Social.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Ministerio del Interior y de la Justicia.
- Superintendencia Financiera de Colombia.
- Contraloría General de la República.
- Contaduría General de la Nación.
- Departamento Nacional de Planeación.
- Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Archivo General de la Nación.

#### 4.8 ESTRUCTURA DEL FONDO “según Decreto 3992 de 2008”



Con el Decreto-ley 770 de 2005 se suprimió el nivel ejecutivo, por lo que se hizo necesario modificar la estructura del Fondo de Previsión Social del Congreso para ajustarla a la citada norma.

El día 19 de octubre de 2007, en sesión el Consejo Directivo del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - Fonprecon, decidió someter, a la aprobación del Gobierno Nacional,

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 16 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

la modificación de la estructura y la planta de personal del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - Fonprecon, como consta en el Acta número 007 de la misma fecha.

#### **4.9 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

En el organigrama anteriormente explicado está definida de forma gráfica la autoridad que recae sobre cada cargo en FONPRECON, por otro lado, en el perfil de cargo se establece la responsabilidad sobre las diferentes actividades necesarias en el mantenimiento y desarrollo del sistema de gestión de la calidad.

#### **4.10 MISIÓN**

El Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica, como Entidad administradora de pensiones del régimen de prima media con prestación definida, reconoce y paga los derechos de sus afiliados, conforme a la normatividad aplicable, en el marco del sistema integrado de gestión, mediante procesos efectivos y el compromiso de su talento humano.

#### **4.11 VISIÓN**

En 2023 seremos la administradora del régimen de prima media, con un modelo de gestión consolidado que permita su crecimiento y transformación para ofrecer servicios de calidad asociados a nuestra misión.

#### **4.12 VALORES DEL SERVIDOR PUBLICO**

##### **➤ HONESTIDAD**

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

##### **➤ RESPETO**

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 17 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

➤ **COMPROMISO**

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

➤ **DILIGENCIA**

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

➤ **JUSTICIA**

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

En el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, la determinación, provisión y administración de los recursos es responsabilidad del ordenador del Gasto, es decir del Director General y El subdirector Administrativo y Financiero, el control a su ejecución la realiza la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, y la Coordinación Administrativa, Presupuestal y de Cartera, mediante el seguimiento del presupuesto anual, y la aprobación del Plan Anual de Adquisiciones, de acuerdo con las atribuciones que se han determinado en la ley. De esta forma se garantiza la disponibilidad de los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad y para realizar el trabajo requerido de manera que satisfaga al usuario, teniendo en cuenta a su vez, las necesidades de personal, instalaciones y ambiente de trabajo.

La Gestión del Talento Humano se hace dando cumplimiento a lo establecido en la ley y las directrices emanadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC). Los servidores públicos que ingresan al Fondo de Previsión Social del Congreso de la República reciben sus funciones específicas y la inducción general de la Entidad. Las necesidades de formación y capacitación requeridas a través de la evaluación de las competencias y del desempeño, determinan el plan anual de capacitación.

**6. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE FONPRECON**

FONPRECON es el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República el cual ofrece los servicios de Afiliación, Reconocimiento y Pago de Prestaciones Económicas entre las cuales se

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 18 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

encuentran las pensiones, cesantías y auxilios funerarios a sus afiliados como son los congresistas, ex - congresistas, empleados del congreso y del fondo.

## 7. NORMAS QUE REGULAN LA ACTIVIDAD DE FONPRECON

FONPRECON ha consolidado las normas de carácter constitucional, legal, reglamentarias y de autorregulación que le son aplicables para la prestación de sus servicios las cuales se exponen a continuación:

### 7.1 NORMAS APLICABLES PARA AFILIACIÓN

Ley 33 de 1995	Por la cual se dictan algunas medidas en relación con las Cajas de Previsión y con las prestaciones sociales para el Sector Público.
Ley 100 de 1993.	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones
Decreto 692 de 1994.	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 100 de 1993
Circular Básica jurídica (Externa 007 de 1996) Superintendencia Financiera de Colombia.	Contiene: Instrucciones generales relativas a las operaciones comunes a los establecimientos de crédito. Disposiciones especiales relativas a las operaciones de los establecimientos de crédito en particular. Entidades administradoras de pensiones y cesantías. Disposiciones especiales relativas a las operaciones de las sociedades fiduciarias y almacenes generales de depósito. Capitalización, seguros e intermedios.
Decreto 3800 de 2003.	Por el cual se reglamenta el literal e) del artículo 13 de la Ley 100 de 1993, modificado por el artículo 2° de la Ley 797 de 2003.
Ley 789 de 2002	Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.
Ley 797 de 2003	Por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales.
Decreto 3995 de 2008	Por el cual se reglamentan los artículos 12, 13 y 16 de la Ley 100 de 1993.
Sentencia C-1024 de 2004 de la corte constitucional.	Asunto: Demanda de inconstitucionalidad parcial contra los artículos 2°, 3° y 9° de la Ley 797 de 2003.
Sentencia C-789 de 2002 de la corte constitucional.	Asunto: Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 36, incisos 4 y 5 de la Ley 100 de 1993.
Sentencia SU-062 de 2010 de la Corte Constitucional	Derecho a la seguridad social - Reiteración de jurisprudencia sobre el carácter de fundamental
Sentencia SU-130 de 2013 de la Corte	Acción de tutela para reclamar prestaciones económicas pensionales - Reglas jurisprudenciales para la

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 19 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

Constitucional	procedencia
Circular Externa Jurídica No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Parte I. Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas
Decreto 2071 de 2016	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo referente al régimen de protección al consumidor financiero del sistema general de pensiones.
Circular Externa No. 016 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Establecer el procedimiento que deberán tener en cuenta las Administradoras de Fondos de Pensiones y Colpensiones cuando reciban solicitudes de traslado entre regímenes pensionales de sus afiliados.
Decreto 1833 de 2016.	Por medio del cual se compilan las normas del Sistema General de Pensiones.
Circular 024 de 2018 Superintendencia Financiera Colombia.	Instrucciones relativas a los programas de afiliados próximos a cumplir la edad de pensión y de actualización de historia laboral, y a los formularios de vinculación y traslado de afiliados de las entidades administradoras del sistema general de pensiones – SGP.

## 7.2 NORMAS APLICABLES PARA EL RECONOCIMIENTO DE PENSIONES

<b>Normas comunes</b>	
Ley 100 de 1993 y decretos reglamentarios.	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones
Ley 797 de 2003.	Por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales.
Ley 860 de 2003.	Por la cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1204 de 2008	Por la cual se modifican algunos artículos de la Ley 44 de 1980 y se impone una sanción por su incumplimiento.
Acto Legislativo No. 01 de 2005	Por el cual se adiciona el artículo 48 de la Constitución Política.
Decreto 1833 de 2016	Por medio del cual se compilan las normas del Sistema General de Pensiones.
Decreto 726 del 26 de abril de 2018	Por el cual se modifica el Capítulo 2 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1833 de 2016, que compila las normas del Sistema General de Pensiones y se crea el Sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL) con destino al reconocimiento de prestaciones pensionales.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 20 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

<b>Normas aplicables régimen especial de transición congresistas</b>	
Decreto 1293 de 1994	Por el cual se establece el régimen de transición de los senadores, representantes, empleados del Congreso de la República y del Fondo de Previsión Social del Congreso y se dictan normas sobre prestaciones sociales y económicas de tales servidores públicos.
Decreto 1359 de 1993	Por el cual se establece un régimen especial de pensiones, así como de reajustes y sustituciones de las mismas, aplicable a los senadores y representantes a la cámara.
Ley 4 de 1992 en armonía con sentencia C-608 del 1999.	Mediante la cual se señalan las normas, objetivos y criterios que debe observar el Gobierno Nacional para la fijación del régimen salarial y prestacional de los empleados públicos, de los miembros del Congreso Nacional y de la Fuerza Pública y para la fijación de las prestaciones sociales de los Trabajadores Oficiales y se dictan otras disposiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 150, numeral 19, literales e) y f) de la Constitución Política.
Decreto 1723 de 1964	Por el cual se establece el régimen de transición de los senadores, representantes, empleados del Congreso de la República y del Fondo de Previsión Social del Congreso y se dictan normas sobre prestaciones sociales y económicas de tales servidores públicos.
Ley 48 de 1962	Por la cual se fijan unas asignaciones, se aclara la ley 172 de 1959 y se dictan otras disposiciones.  NOTAS DE VIGENCIA: 2. Modificado por la Ley 53 de 1978 "Por la cual se modifican las Leyes 20 de 1966 y 48 de 1962, y se dictan otras disposiciones" 1. Modificado por la Ley 83 de 1968, "Por la cual se reviste al Presidente de la República de facultades extraordinarias para modificar las escalas de remuneración de los empleos del sector público y se dictan otras disposiciones".
Ley 5 de 1969	Por la cual se aclara el artículo 12 de la Ley 171 de 1961, y el 5o. de la ley 4a. de 1966 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 816 de 2002	Por el cual se dictan normas para el reconocimiento, liquidación, emisión, recepción, expedición, administración, redención y demás condiciones de los bonos pensionales del Fondo de Previsión Social del Congreso y se dictan otras disposiciones en materia de pensiones

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 21 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

Decreto 1602 de 2002	Por el cual se modifica el artículo 17 del decreto 816 de 2002
Decreto 1748 de 1995	Por el cual se dictan normas para la emisión, cálculo, redención y demás condiciones de los bonos pensionales y se reglamentan los Decretos leyes 656, 1299 y 1314 de 1994, y los artículos 115, siguientes y concordantes de la Ley 100 de 1993.
Sentencia C-258 de 2013 de la Honorable Corte Constitucional	Régimen de transición en pensiones a congresistas, magistrados de altas cortes y otros altos funcionarios a los que resulta aplicable - Inexequibilidad de expresiones "durante el último año y por todo concepto", "y se aumentarán en el mismo porcentaje en que se reajuste el salario mínimo legal" contenidas en primer inciso del artículo 17 de la ley 4 de 1992 y la expresión "por todo concepto", contenida en su párrafo.
Decreto 726 del 26 de abril de 2018	Por el cual se modifica el Capítulo 2 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1833 de 2016, que compila las normas del Sistema General de Pensiones y se crea el Sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL) con destino al reconocimiento de prestaciones pensionales.

<b>Normas aplicables a funcionarios del congreso y de FONPRECON:</b>	
Decreto 2837 de 1986	Por el cual se expide el reglamento general sobre las condiciones y términos necesarios para el reconocimiento y efectividad de las prestaciones económicas a cargo del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.
Decreto 1293 de 1994	Por el cual se establece el régimen de transición de los senadores, representantes, empleados del Congreso de la República y del Fondo de Previsión Social del Congreso y se dictan normas sobre prestaciones sociales y económicas de tales servidores públicos.
<b>Normas Aplicables en virtud del Régimen de Transición General</b>	
Ley 33 de 1985	Por la cual se dictan algunas medidas en relación con las Cajas de Previsión y con las prestaciones sociales para el Sector Público.
Ley 71 de 1988 y demás regímenes a que haya lugar	Por la cual se expiden normas sobre pensiones y se dictan otras disposiciones
Decreto 546 de 1971	Por el cual se establece el régimen de seguridad y protección social de los funcionarios y empleados de la rama jurisdiccional del ministerio público y de sus familiares.
Decreto 929 de 1976, y demás regímenes a que haya lugar	Por el cual se establece el régimen de prestaciones sociales de los funcionarios y empleados de la Contraloría General de la República y sus familiares.
Decreto 1848 de 1969	Por el cual se reglamenta el Decreto 3135 de 1968,

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 22 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

	definiciones empleados oficiales, públicos, contrato de trabajo, enfermedad profesional, no profesional, accidente de trabajo.
Decreto 1833 de 2016	Por medio del cual se compilan las normas del Sistema General de Pensiones.

### 7.3 NORMAS APLICABLES PARA RECONOCIMIENTO DE CESANTIAS

Decreto 2837 de 1986	Por el cual se expide el reglamento general sobre las condiciones y términos necesarios para el reconocimiento y efectividad de las prestaciones económicas a cargo del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República
Ley 50 de 1990 intereses del 12%	Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones
Decreto 906 de 1992 Fin de la retroactividad	Por el cual se dictan disposiciones en materia salarial para los miembros y empleados del Congreso de la República.
Ley 244 de 1995 términos.	Por medio de la cual se fijan términos para el pago oportuno de cesantías para los servidores públicos, se establecen sanciones y se dictan otras disposiciones.
Ley 344 de 1996	Por la cual se dictan normas tendientes a la racionalización del gasto público, se conceden unas facultades extraordinarias y se expiden otras disposiciones.
Ley 432 de 1998 traslado al FNA	Por la cual se reorganiza el Fondo Nacional de Ahorro, se transforma su naturaleza jurídica y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1582 de 1998 traslado al FNA	Por el cual se reglamentan parcialmente los artículos 13 de la Ley 344 de 1996 y 5o. de la Ley 432 de 1998, en relación con los servidores públicos del nivel territorial y se adoptan otras disposiciones en esta materia.
Ley 986 de 2005 secuestrados	Por medio de la cual se adoptan medidas de protección a las víctimas del secuestro y sus familias, y se dictan otras disposiciones.
Ley 995 de 2005 Nueva liquidación de vacaciones	Por medio de la cual se reconoce la compensación en dinero de las vacaciones a los trabajadores del sector privado y a los empleados y trabajadores de la administración pública en sus diferentes órdenes y niveles
Ley 1071 de 2006 Cesantías para universidad y colegio y plazos	Por medio de la cual se adiciona y modifica la Ley 244 de 1995, se regula el pago de las cesantías definitivas o parciales a los servidores públicos, se establecen sanciones y se fijan términos para su cancelación.
Ley 5 de 1992 Liquidación año a año	Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes
Ley 52 de 1978 Liquidación retroactiva	Por la cual se determina la Planta de Personal para el Congreso Nacional, se fijan sus asignaciones y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011.	Por la cual se expide el Código de Procedimiento

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 23 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

	Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. CPACA.
Decreto 019 de 2012.	Por medio del Decreto Ley 019 del 2012, el Gobierno Nacional determinó ciertas normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley Estatutaria 1755 del 30 de julio de 2015, Derecho de Petición	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Código Civil Colombia	Trámite Sucesoral – Cesantía Post Mortem.

#### 7.4 NORMAS APLICABLES PARA EL RECONOCIMIENTO DE AUXILIOS FUNERARIOS

Decreto 2837 del 1986	Por el cual se expide el reglamento general sobre las condiciones y términos necesarios para el reconocimiento y efectividad de las prestaciones económicas a cargo del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República
Ley 100 de 1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones
Decreto 1889 de 1994	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 100 de 1993 NOTAS DE VIGENCIA: 1. Modificado por el Decreto 832 de 1996, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 100 de 1993, y en especial, sus artículos 35, 40, 48, 65, 69, 71, 75, 81, 83 y 84.
Ley 172 de 1959	Sobre prestaciones sociales de los miembros del Congreso y de las Asambleas Departamentales
Ley 48 de 1962	Por la cual se fijan unas asignaciones, se aclara la ley 172 de 1959 y se dictan otras disposiciones. NOTAS DE VIGENCIA: 1. Modificado por la Ley 53 de 1978 "Por la cual se modifican las Leyes 20 de 1966 y 48 de 1962, y se dictan otras disposiciones" 2. Modificado por la Ley 83 de 1968, "Por la cual se reviste al Presidente de la República de facultades extraordinarias para modificar las escalas de remuneración de los empleos del sector público y se dictan otras disposiciones".
Ley 776 de 2002	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Artículo 615 del Estatuto Tributario.	Obligación de expedir factura.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 24 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

## **8. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD FONPRECON**

### **8.1. POLITICA DE CALIDAD**

En Fonprecon garantizamos el estudio, análisis y resolución de solicitudes que en derecho corresponde, así como el reconocimiento y pago de prestaciones económicas de nuestros afiliados a través del cumplimiento de los requisitos que nos aplican, privilegiando la oportunidad en la prestación de nuestros servicios, la transparencia en nuestras operaciones, el compromiso con el constante crecimiento de nuestro equipo humano y la mejora continua enfocada a la satisfacción de las necesidades y expectativas legítimas de nuestros usuarios.

#### **8.1.1. DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

El Director General y el Responsable en relación al Sistema de Gestión de la Calidad comunican la política de calidad a todo el personal y partes interesadas de FONPRECON, mediante la publicación escrita y permanente en el lugar de trabajo, adicionalmente en las actividades de inducción está definida la lectura de la política de calidad que se encuentra en el manual de inducción y en la presentación institucional que se realiza al personal que ingresa a laborar en la Entidad.

#### **8.1.2. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

Según lo establecido en el procedimiento de revisión del sistema de gestión de la calidad, la política se revisa periódicamente identificando cambios y necesidades de ajuste, los cuales deben ser comunicados al interior FONPRECON.

### **8.2 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- 1) Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- 2) Resolver las peticiones de nuestros afiliados que en derecho corresponden.
- 3) Incrementar las competencias laborales de los servidores del Fondo.
- 4) Optimizar el recaudo de recursos para el financiamiento de las pensiones de nuestros afiliados.

Ver página siguiente.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 25 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

OBJETIVOS DE CALIDAD FONPRECON												
Contexto Estratégico	Parte interesada	Proceso	Directriz de Calidad	Objetivo Que se va hacer	Indicador	Meta	Seguimiento	Responsable	Recursos	Requisito aplicable	Finalización	Evaluación de Resultados
Origen Interno Factores  Recurso Humano, Procesos, Tecnología, Infraestructura	Usuarios Funcionarios Contratistas Jefes de Proceso Director General	Atención al Usuario y al Ciudadano	Satisfacción de las necesidades y expectativas legítimas de nuestros usuarios	Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas satisfechas}}{\text{N}^\circ \text{ de personas encuestadas}} \times 100$	90%	Anual	Jefe Oficina Asesor de Planeación Servidores Atención al Usuario	Servidores Atención al Usuario	Numeral 9.1.2 norma ISO 9001:2015	30 de diciembre de cada año se finalizará la medición del indicador y la pertinencia de su continuidad	Anual Mediante la hoja de vida de cada indicador realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación. En la revisión por la alta dirección
Origen Interno Factores  Recurso Humano, Procesos, Tecnología,	Usuarios Funcionarios Contratistas Jefes de Proceso Director General	Afiliación, Reconocimiento Prestaciones Economicas, Gestión Jurídica Atención al Usuario y al ciudadano	Estudio, análisis y resolución de solicitudes que en derecho corresponde	Resolver las peticiones de nuestros afiliados que en derecho corresponden	$\frac{\text{Derechos de petición presentados a FONPRECON con respuesta dentro del tiempo de ley}}{\text{Numero total de derechos de petición atendidos}} \times 100$	100%	Trimestral	Subdirectora Prestaciones Economicas Coordinador Afiliaciones Jefe Oficina Asesora Jurídica Servidores Atención al Usuario	Funcionarios y Contratistas procesos involucrados en la respuesta de derechos de petición	Numeral 9.1.2 norma ISO 9001:2015	30 de diciembre de cada año se finalizará la medición del indicador y la pertinencia de su continuidad	Mensual Mediante la hoja de vida de cada indicador realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación. En la revisión por la alta dirección
Origen Interno Factores  Recurso Humano	Funcionarios FONPRECON	Gestión Talento Humano	Compromiso con el constante crecimiento de nuestro equipo humano	Incrementar las competencias laborales de los servidores del Fondo.	Promedio evaluación del impacto de las capacitaciones realizadas	4.0	Semestral	Coordinador Talento Humano	Funcionarios que asisten a las capacitaciones personal Talento Humano	Numeral 7.2 norma ISO 9001:2015	30 de diciembre de cada año se finalizará la medición del indicador y la pertinencia de su continuidad	Semestral Mediante la hoja de vida de cada indicador realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación. En la revisión por la alta dirección
Origen Interno Factores  Recurso Humano, Procesos, Tecnología, Infraestructura  Origen Externo Factores Politico Legal Economico Competitivo	Usuarios Funcionarios Contratistas Proveedores Jefes de Proceso Director General	Gestión Jurídica  Gestión Administrativa y Financiera - Grupo de Cartera	Reconocimiento y pago de prestaciones económicas de nuestros afiliados a través del cumplimiento de los requisitos que nos aplican	Optimizar el recaudo de recursos para el financiamiento de las pensiones de nuestros afiliados.	$\frac{\text{Recaudo de cartera del periodo}}{\text{Recaudo de cartera programado en el periodo}} \times 100$	90%	Trimestral	Jefe Oficina Asesora Jurídica  Subdirector Administrativo y Financiero - Coordinador Grupo de Cartera	Funcionarios y Contratistas cobro persuasivo y coactivo	Numeral 7.1, Numeral 8,1 literal C norma ISO 9001:2015	30 de diciembre de cada año se finalizará la medición del indicador y la pertinencia de su continuidad	Trimestral Mediante la hoja de vida de cada indicador realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación. En la revisión por la alta dirección

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

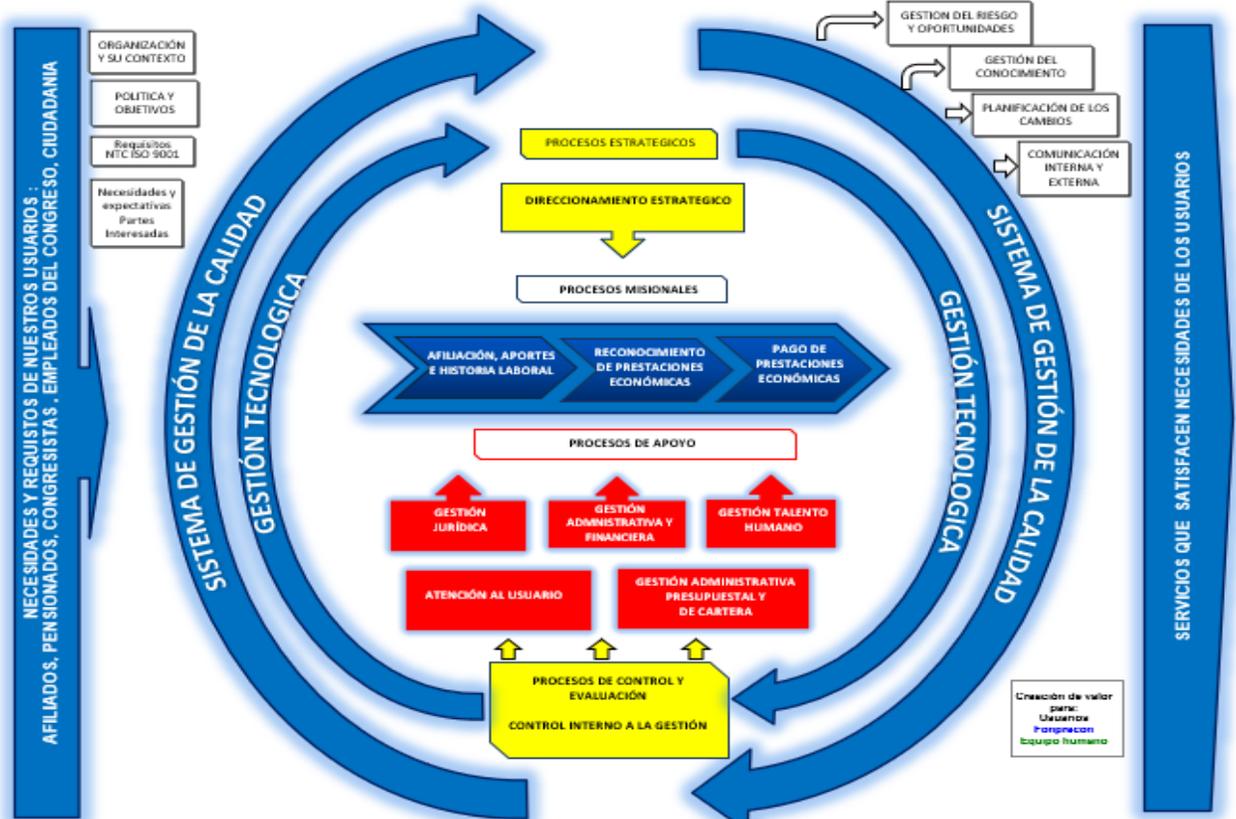
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 26 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

### 8.3 MAPA DE PROCESOS

FONPRECON, adoptó como “**MAPA DE PROCESOS**”, un esquema que integra doce (12) procesos y su interacción dentro del Sistema de Gestión de Calidad, de conformidad con los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015. Los procesos que conforman el mapa de proceso son: Direccionamiento Estratégico Institucional, Control Interno a la Gestión, Gestión de la Calidad, Afiliación Aportes e Historia Laboral, Reconocimiento de Prestaciones Económicas, Pago de Prestaciones Económicas, Gestión Jurídica, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión Tecnológica, Atención al Usuario y al Ciudadano, Gestión Administrativa , Presupuestal y de Cartera y Gestión Talento Humano. La interacción entre los procesos, se ilustra en el Mapa y además se describe en cada caracterización de proceso. En el Mapa se observa cómo se parte de unas necesidades de nuestros usuarios, las cuales una vez se han identificado, activan todos los procesos de la Entidad, los cuales con su interacción generan valor tanto para los Usuarios, como para FONPRECON y su Equipo Humano.

	<b>MAPA DE PROCESOS</b> <b>FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA FONPRECON</b> <b>MIPG NTC ISO 9001</b>	<b>MAP-PRO-SGC-001</b> <b>VERSION 5</b> <b>PAGINA 1 DE 1</b>
--	--	--



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 27 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

#### 8.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Para determinar el alcance se tuvo en cuenta las cuestiones externas identificando las oportunidades y las amenazas que se encuentra en los entornos jurídico legal, político, económico y medioambiental. Al igual que las cuestiones internas en donde se identificaron las fortalezas y debilidades de FONPRECON teniendo en cuenta los factores internos como el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura, los aspectos financieros. La anterior información se puede consultar en la matriz DOFA de nuestra Entidad.

Por otra parte se tuvieron en cuenta las partes interesadas identificadas como son: los Usuarios Empleados, Contratistas, Proveedores, Directivos, Representante legal, Consejo Directivo, el Gobierno, la Ciudadanía, el Medio Ambiente, al igual que la comprensión de sus requisitos pertinentes para con nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Por lo anterior se priorizo el impacto actual o potencial que pueden llegar a tener las partes interesadas con los propósitos de la organización.

Teniendo en cuenta todo lo anterior y los productos y servicios que suministra EL FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA- FONPRECON se determina el alcance de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad a continuación:

Afiliación, Recaudo, Reconocimiento y Pago de Pensiones y Cesantías a Congresistas, Empleados de Fonprecon y del Congreso Colombiano.

Affiliation, recognition and payment of dismissal compensation and pensions to the members and functionaries of the Colombian Congress, and functionaries of FONPRECON

De acuerdo con la naturaleza y fin para el cual fue creado el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON, aplica los requisitos de la norma ISO 9001:2015 a excepción de los siguientes requisitos que considera no aplicables.

1. Numeral 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Este requisito se considera no aplicable en el sistema de gestión de la calidad, debido a que para prestar los servicios de afiliación, reconocimiento y pago de prestaciones económicas los requisitos están contemplados en la legislación aprobada por el Gobierno Nacional sobre la materia, por lo anterior no se realiza un diseño y desarrollo de productos y servicios, debido a que el objetivo previsto en la normatividad de creación del Fondo del Congreso, es efectuar el reconocimiento de las prestaciones económicas de los Congresistas, Empleados del Congreso y de los empleados del mismo Fondo. Artículo 15 Ley 33 del 29 de enero de 1985, rectificadas por el artículo 130 de la Ley 100 de 1993.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 28 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

2. Numeral 7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES, Este requisito se considera no aplicable en el sistema de gestión de la calidad debido a que durante la ejecución de los procesos indicados, no se requiere la utilización de dispositivos para llevar a cabo ensayos ni mediciones que afecten directamente la calidad en la prestación de los servicios, por lo tanto no se hace necesario controlar dispositivos de esta índole que necesitan de calibración, ajustes y mantenimiento especial.

*"Los anteriores requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus servicios y del aumento de la satisfacción del cliente". ( Texto citado del numeral 4.3 norma ISO 9001:2015)*

Para nuestros usuarios,

FRANCISCO ALVARO RAMIREZ RIVERA  
Director General FONPRECON

## 8.5 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE CALIDAD

Son procedimientos requeridos por la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2015, con el fin de garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión, se encuentran incluidos en el proceso de Gestión de la calidad.

- a) Auditorias Internas de Calidad (PRO-GDC-001)
- b) Control de Documentos (PRO-GDC-003)
- c) Control de Registros (PRO-GDC-004)
- d) Acciones correctivas y de mejora (PRO-GDC-005)
- e) Control de las salidas no conformes (PRO-GDC-006)

### 8.5.1 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Describe el sistema utilizado para realizar las auditorias internas de calidad que verifican el correcto cumplimiento con la norma NTC-ISO 9001:2015, los documentos del SGC y en general la eficacia y eficiencia del mismo.

### 8.5.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

Tiene por objeto describir la metodología adoptada para la elaboración, revisión, aprobación, distribución y control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión, asegurando que todas las actividades del Sistema queden documentadas correctamente.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 29 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

### 8.5.3 CONTROL DE REGISTROS

Define el sistema para identificar, controlar, archivar y proteger los registros del Sistema Integrado de Gestión.

### 8.5.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Describe las actividades que se deben desarrollar para tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades reales en el desarrollo de todas las actividades de la empresa y prevenir que vuelva a ocurrir, así como evaluar los aspectos que permitan desarrollar actividades de mejora en cada uno de los procesos.

### 8.5.5 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Establece las actividades, políticas o condiciones, controles, decisiones y formatos que se deben diligenciar para identificar, controlar y dar tratamiento a las salidas no conformes que resulten de no cumplir los requisitos establecidos en la legislación para los servicios que ofrece FONPRECON.

### 8.6 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cuando el FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA - FONPRECON determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada considerando lo siguiente:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- b) La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Los cambios que pueden afectar el sistema de gestión son:

De tipo normativo.  
Tecnológicos.  
Estructurales.  
Inclusión de nuevos servicios.

Para los anteriores cambios se deberán realizar planes de acción o planes de trabajo que contengan actividades bajo el ciclo PHVA Planear-Hacer-Verificar-Actuar.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 30 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

P: Planificación.  
H: Implementación y operación.  
V: Medición y Monitoreo.  
A: Revisión y mejoramiento.

## 8.7 OTRAS DISPOSICIONES

Actualmente el tratamiento de quejas y reclamos es manejado por el profesional de atención al usuario el cual atiende de manera personalizada todas las quejas de la entidad o redirección las solicitudes a los jefes de proceso responsables.

La ejecución de la encuesta de satisfacción a los usuarios está a cargo el profesional de atención al usuario quien entrega informe al responsable del proceso de Atención al Usuario y al Ciudadano.

## 9. REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015 APLICABLES A CADA PROCESO

En la siguiente tabla se observa la correspondencia entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de FONPRECON y los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.

PROCESOS	REQUISITOS NORMA NTC ISO 9001:2015
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	4. Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad 4.4.2 Información documentada del SGC 5.1 liderazgo y compromiso 5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad 5.1.2. Enfoque al cliente 5.2 Política 5.2.1 Desarrollar la política de la calidad 5.2.2 Comunicar la política de la calidad 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 31 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

PROCESOS	REQUISITOS NORMA NTC ISO 9001:2015
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.2.1 Objetivos de la Calidad 6.2.2 Planificación para lograr objetivos de la calidad 6.3 Planificación de los cambios 7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades 7.1.2 Personas 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.1.6 Conocimientos de la organización. 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades 8.1 Planificación y control operacional 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9.3 Revisión por la dirección 10. Mejora
GESTION DE LA CALIDAD	5.2 Política 5.2.1 Desarrollar la política de la calidad 5.2.2 Comunicar la política de la calidad 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.2.1 Objetivos de la Calidad 6.2.2 Planificación para lograr objetivos de la calidad 6.3 Planificación de los cambios. 7.1.6 Conocimientos de la organización. 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.7 Control de las salidas no conformes

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 32 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

PROCESOS	REQUISITOS NORMA NTC ISO 9001:2015
GESTION DE LA CALIDAD	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección 10. Mejora
CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios. 7.1.6 Conocimientos de la organización. 7.4 Comunicación 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 10. Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua
AFILIACIÓN APORTES E HISTORIA LABORAL	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4 Comunicación 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios. 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y prestación del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

 <b>FONPRECON</b> Pensiones y Cesantías	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 33 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

AFILIACIÓN APORTES E HISTORIA LABORAL	8.5.6 Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4 Comunicación 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios. 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y prestación del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 8.5.6 Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

 <b>FONPRECON</b> Pensiones y Cesantías	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 34 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

PROCESOS	REQUISITOS NORMA NTC ISO 9001:2015
PAGO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4 Comunicación 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios. 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y prestación del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.4 Preservación 8.5.6 Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora
GESTIÓN JURIDICA	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4 Comunicación 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 Generalidades 8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 35 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

PROCESOS	REQUISITOS NORMA NTC ISO 9001:2015
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4.4.1 Literal (d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades 7.1.3 Infraestructura 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4 Comunicación 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora
GESTION TALENTO HUMANO	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios. 7.1 Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2 Personas 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.2 Competencia 7.4 Comunicación 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora
GESTION ADMINISTRATIVA, PRESUPUESTAL Y DE CARTERA	4.4.1 Literal (d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios. 7.1 Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2 Personas 7.1.3 Infraestructura 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4 Comunicación 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 Generalidades 8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 36 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

	8.4.3 Información para los proveedores externos 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora
--	---

PROCESOS	REQUISITOS NORMA NTC ISO 9001:2015
GESTIÓN TECNOLÓGICA	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.1.3 Infraestructura 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4 Comunicación 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 Generalidades 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora
ATENCIÓN AL USUARIO	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4 Comunicación 8.2.1 Comunicación con el cliente 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora

## 10. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Una caracterización describe la secuencia de actividades que se deben seguir por las personas de las áreas involucradas en el desarrollo de un proceso. De igual forma muestran la interacción entre los procesos de la Entidad, así como una relación de los procedimientos utilizados por cada proceso. En FONPRECON se cuenta con las siguientes caracterizaciones de proceso:

- CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.
- CARACTERIZACIÓN PROCESO CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN.
- CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD.
- CARACTERIZACIÓN PROCESO AFILIACIÓN, APORTES E HISTORIA LABORAL.

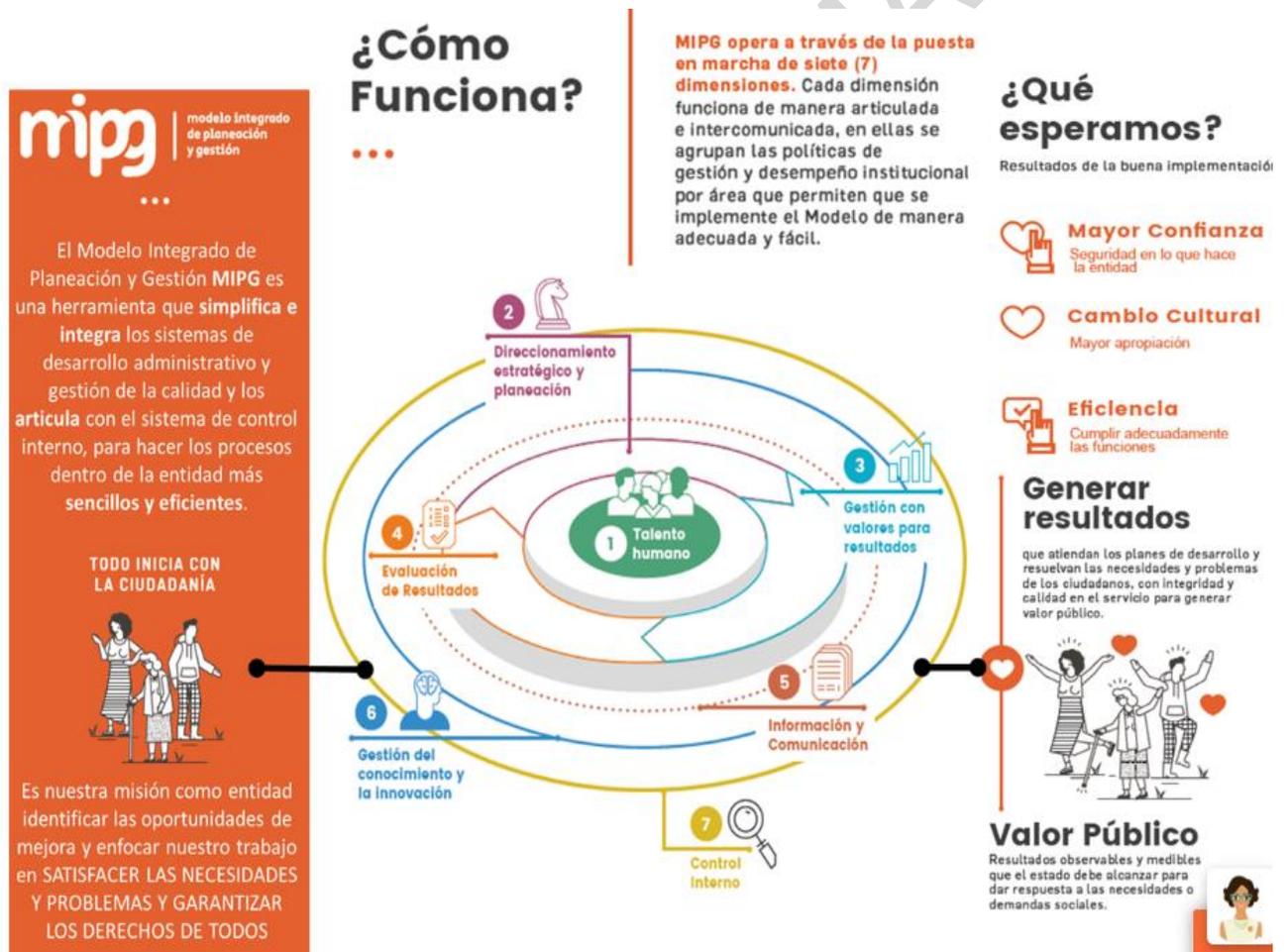
CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 37 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

- CARACTERIZACIÓN PROCESO RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS.
- CARACTERIZACIÓN PROCESO PAGO DE PRESTACIONES ECONOMICAS.
- CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN JURÍDICA
- CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA
- CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO.
- CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PRESPUESTAL Y DE CARTERA.
- CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO.

## 11. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN



Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 9</b>
		<b>Página 38 de 39</b>
		<b>Fecha de Aprobación</b> 05/08/2022

Función Pública

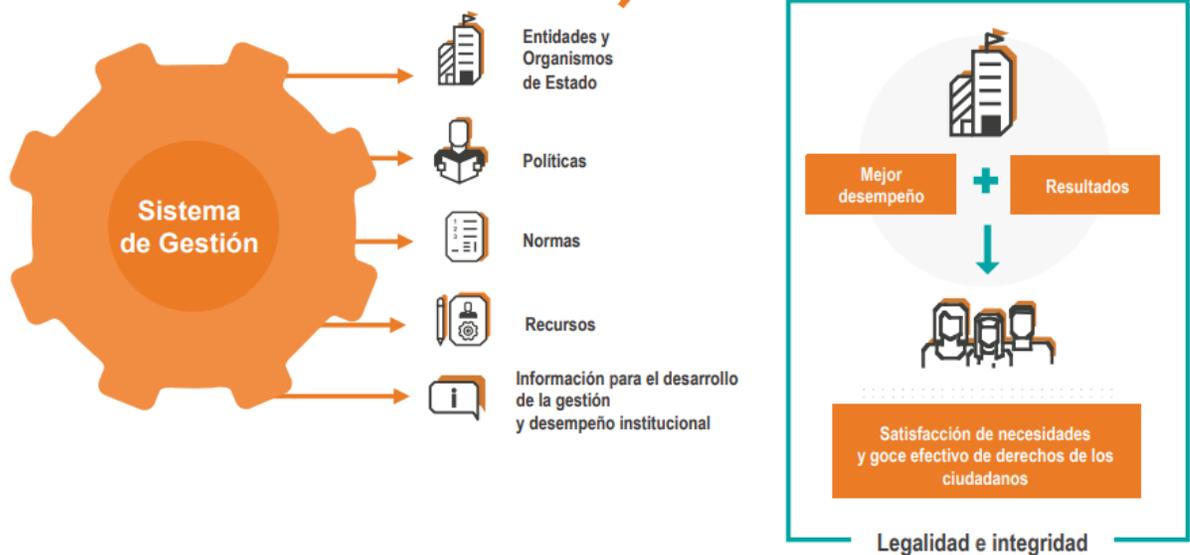
## MIPG se entiende como un:

MARCO DE REFERENCIA QUE LE FACILITA A LAS ENTIDADES PÚBLICAS:



**El Sistema de Gestión que se crea tiene las siguientes características:**

**Objeto: Dirigir la gestión**



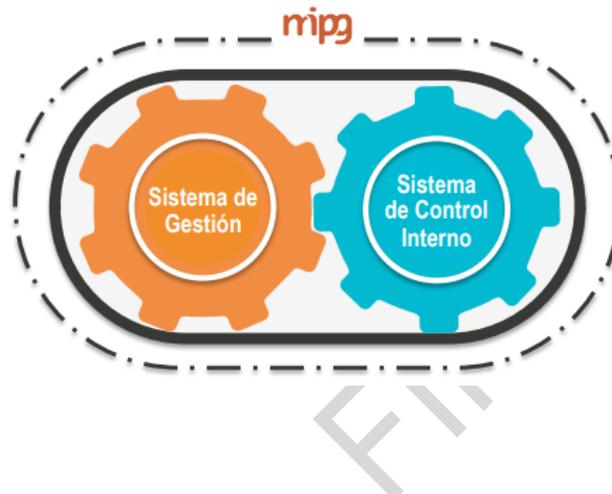
CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>MANUAL</b>	CODIGO: MNL-SGC-001
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN 9
		Página 39 de 39
		Fecha de Aprobación 05/08/2022

Función Pública

**Es así como hoy contamos con un solo Sistema de Gestión que se articula con el Sistema de Control Interno, a través de la actualización de MIPG, dentro del cual la estructura del MECI se actualiza y se convierte en la 7ª Dimensión de MIPG.**



**Articulación y complementariedad con otros Sistemas y Modelos de Gestión**



FUNCIÓN PÚBLICA

Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO