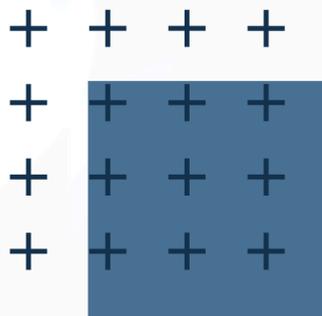




MANUAL CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN



Versión 13
MARZO 6 2024



#SoyFECSA

PRESENTACIÓN MANUAL

El Sistema de Gestión de Calidad de FECSA está diseñado para dar respuesta puntual a los requisitos de la Norma ISO NTC 9001-2015.





POLÍTICA CALIDAD

Nuestro compromiso es la confiabilidad y oportunidad para dar respuesta a los requerimientos de las partes interesadas, comprometidos con el mejoramiento continuo.





FECSA



OBJETIVOS

CALIDAD

- 1. OFRECER UN SERVICIO FIABLE A NUESTROS CLIENTES.**
- 2. CUMPLIR OPORTUNAMENTE CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN LA OFERTA DE VALOR.**
- 3. DAR RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PARTES INTERESADAS.**
- 4. MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS.**

ALCANCE

*SERVICIO DE AHORRO Y CRÉDITO DE
FECSA*

SERVICE CREDIT UNION FECSA

*ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD*





Fecsa
Fondo de Empleados®



ISO

9001

GERENTE

GENERAL



**REPRESENTANTE
SISTEMA**



ISO 9001:2015 EXCLUSIONES

Númeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

Justificación: Fecsa no cuenta con instrumentos de medición, dado que sólo se manejan las tasas de interés reguladas por el gobierno.

Númeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios-

Justificación: La oferta de servicios de ahorro y crédito se encuentra regulada y definida en Colombia por ello no se diseñan en FECSA



OTROS REQUISITOS



NÚMERAL	DESCRIPCIÓN
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	FECSA maneja como propiedad del cliente el pagaré, hipotecas, prendas sin tenencia por créditos de vehículos e instalaciones locativas. Lo anterior se conserva bajo condiciones de seguridad y confiabilidad. Asimismo, se maneja la información del cliente de acuerdo a la ley de Habeas Data.
8.5.4 Preservación	Los documentos soporte de relaciones comerciales con los clientes son almacenados en la nube

MAPA DE PROCESOS



1

ESTRATÉGICO

DIRECCIONAMIENTO, COMUNICACIONES Y
MEJORAMIENTO

PROTECCIÓN- SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

2

MISIONALES

AHORRO Y CRÉDITO

3

APOYO

RECURSOS HUMANOS- FÍSICOS Y COMPRAS

4

TRANSVERSALES

PARTES INTERESADAS

SÍGUENOS EN @FONDO.FECSA EN INSTAGRAM

HISTORIA 
FECSA



UN SUEÑO HECHO REALIDAD

El Fondo de Empleados FECSA nació, por decisión de Asamblea realizada el 4 de octubre de 1996 bajo el nombre de Fondo de Ahorro de los empleados de Cerámica Sabaneta S.A., a la cual asistieron 74 personas, los cuales hicieron un aporte inicial de \$50.000 cada uno.

Desde 1996, FECSA, no sólo ha modificado su nombre, sino su portafolio de servicios y la manera de atender a sus Asociados; del aporte inicial de los socios se ha pasado a contar con más de 20.000 millones de pesos, fruto de un portafolio de ahorro y crédito amplio que utilizan la mayoría de sus Asociados.

Debido a la mejora continua que se ha evidenciado en Fecsa ésta a podido ser visto con buenos ojos por directivas de empresas de Corona y su red de distribuidores, por tal razón se han vinculado empresas que hacen parte de la Organización Corona como: Colcerámica, DIC, Organización Corona (Centro Corporativo), Fundación Corona, Audilimited, empresas de los Accionistas y la Red de distribuidores Corona, de las cuales se cuenta con más de 2.641 Asociados a nivel nacional. (Dato Junio 2025).

SGC

@FONDO.FECSA

WWW.FECSA.COM.CO



MISIÓN



Somos un Fondo de Empleados de la Organización Corona que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados y su familia, a través del ofrecimiento de servicios de ahorro, crédito y programas sociales, educativos, culturales, recreativos, solidarios y comerciales de la más alta calidad y con la tecnología acorde a las expectativas de los públicos que atendemos

VISIÓN



Al 31 de Diciembre de 2025 el Fondo de Empleados Fecsa potenciará su empresa Fecsa Servicios SAS.

La oferta de servicios de ahorro y crédito serán altamente digitales.

El resultado de la medición de clima laboral será superior al resultado general de Corona

El nivel de satisfacción de los asociados estará por encima del 93%

ORGANIGRAMA FECSA

Actualizado Julio 2025

