



HOJA DE CONTROL

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

MSG-D-2

CONTROL DE VERSIÓN		
FECHA DE EMISIÓN/REVISIÓN	VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01/09/2016	01	Creación del Documento
28/11/2016	02	Actualización
01/09/2019	03	Actualización
REVISÓ		
DIANA FERNANDA ESPITIA MOYA Líder del Proceso Sistema de Gestión		
	APROBADO POR	
	Capitán AYDA ELENA CORDOBA MURILLO Comandante	
	Fecha de Aprobación:01/09/2019	










	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 2 de 30	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	4
1. RESEÑA HISTORICA	5
2. CARTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCION	6
3. JUSTIFICACION	7
4. IDENTIFICACION DE LA INSTITUCION BOMBERIL	7
5. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD	7
6. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	9
7. MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	9
8. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS	10
9. DIRECCIONAMIENTO ESTRETEGICO	10
9.1. Misión	10
9.2. Visión	10
9.3. Política de Calidad	10
9.4. Principios de Calidad	11
9.5. Valores	11
9.6. Organigrama	12
9.7. Liderazgo	12
10. OBJETIOS DE CALIDAD	14
11. REFERENCIAS NORMATIVAS	14
12. TERMINOS Y DEFINICIONES	15
13. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	18
13.1. Funciones de la Institución, Responsabilidades y Autoridades	20
14. PLANIFICACION	20
15. SOPORTES	22
15.1. Recursos	22
15.2. Personas	22
15.3. Infraestructura	23
15.4. Ambiente Adecuado	23
15.5. Recursos de Seguimiento y Medición	23
15.6. Trazabilidad de las Mediciones	24
15.7. Conocimiento	24

	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 3 de 30	

15.8. Competencia	24
15.9. Toma de Conciencia	25
15.10. Comunicación	25
15.11. Información Documentada	25
15.11.1. Creación y Actualización	26
15.11.2. Control de la Información Documentada	26
16. OPERACIONES	26
16.1. Planeación y Control Operacional	26
16.2. Requisitos para Productos y Servicios	26
16.3. Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios	26
16.4. Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto	27
16.5. Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios	27
17. EVALUACION DE DESEMPEÑO	27
17.1. Seguimiento, Medición y Análisis de Desempeño	27
17.2. Satisfacción del Cliente	27
17.3. Revisión por la Dirección	27
18. AUDITORIAS INTERNAS	28
19. MEJORAS	29
19.1. No Conformidad y Acciones Correctivas	29
19.2. Acciones Correctivas	29
19.3. Mejoras Continuas	29
20. REFERENCIAS	30

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	  MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 4 de 30

INTRODUCCION

La implementación del sistema de gestión de calidad en la Institución, fue una decisión estratégica para la Institución, que le ayudó a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para la Institución Bomberil, de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional ISO 9001 DE 2015 fueron los siguientes:




- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque de la norma a los procesos, permite a la institución, planificar sus procesos y sus interacciones. Y el ciclo PHVA permite que la institución está segura de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

La identificación de los riesgos permite a la institución, determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, y poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar así el uso de las oportunidades a medida que surjan.

El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para la institución en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la institución puede considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 5 de 30	




1. RESEÑA HISTÓRICA

El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Palmira, es una entidad cívica, sin ánimo de lucro reconocida por el Decreto No.25 de Diciembre 5 de 1931, emanado de la Alcaldía de Palmira con Personería Jurídica No.0072 de Julio 11 de 1942 emanada de la Gobernación del Valle y consagrado como Benemérito por medio del Decreto No.161 del 03 de Diciembre de 1956 de la Alcaldía de Palmira.

Mediante la Ley 1575 de 2012 se establece la Ley General de Bomberos Colombia, y en el numeral b) del artículo 18 define: ***“Los cuerpos de Bomberos Voluntarios, son aquellos organizados como asociaciones sin ánimo de lucro, de utilidad común y con personería jurídica expedida por las secretarías de gobierno departamentales, organizadas para la prestación del servicio público para la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos”.***

En su Artículo 22. Establece las Funciones. “Los cuerpos de bomberos tendrán las siguientes funciones:

- Llevar a cabo la gestión integral del riesgo en incendios que comprende:
 - a) Análisis de la amenaza de incendios.
 - b) Desarrollar todos los programas de prevención.
 - c) Atención de incidentes relacionados con incendios.
 - d) Definir, desarrollar e implementar programas de mitigación.
 - e) Llevar a cabo los preparativos tanto en los cuerpos de bomberos, como en la comunidad y todas las instalaciones de personas de derecho público y privado para garantizar la respuesta oportuna, eficiente y eficaz.
- Adelantar los preparativos, coordinación y la atención en casos de rescates, tanto en los cuerpos de bomberos, como en la comunidad y en todas las instalaciones de las personas de derecho público y privado, de acuerdo con sus escenarios de riesgo.
- Adelantar los preparativos, coordinación y la atención de casos de incidentes con materiales peligrosos, tanto en los cuerpos de bomberos, como en la comunidad y en todas las instalaciones de las personas de derecho público y privado, de acuerdo con sus escenarios de riesgo.

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 6 de 30	

2. CARTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCION

Compromiso de la Comandancia y/o Representante Legal A los miembros del Consejo y todos sus colaboradores

La Empresa **BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE PALMIRA**, implemento el Sistema de Gestión de Calidad, el cual estandariza los procesos y consecuentemente nos ayuda a definir lineamientos claros y unificados para garantizar la mejora, la optimización de los procesos, y minimizar los riesgos de cumplir su promesa básica de venta, es así, como la Alta Dirección, está comprometida y consiente de la necesidad e importancia de la estandarización bajo los lineamientos de la norma internacional NTC ISO 9001:2015, para garantizar la satisfacción de nuestros clientes en los servicios y productos para la venta que suministramos, el control y mejoramiento continuo en nuestros procesos.




De acuerdo con lo anterior se han estructurado los siguientes pilares fundamentales para su éxito y buen desarrollo:

- Se estableció Misión, Visión, Política de Calidad y Valores Corporativos, en donde se fundamentan los lineamientos de la Empresa y se acopla a todas las actividades de los procesos para lograr lo planeado.
- Se implementó un sistema de medición a los procesos, basados en un esquema de objetivos estratégicos y calidad e indicadores de gestión, que permiten verificar el desempeño de los procesos y facilitan la toma de decisiones y cambio de las mismas de una manera ágil y eficiente.
- La gerencia está comprometida con el control y cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestros procesos, y con el suministro de los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos y seguimiento de la Gestión de Calidad.

En vista de la necesidad de cumplir con los requisitos establecidos por nuestros clientes y procurando su satisfacción, es nuestro deber como Institución Bomberil, el cumplimiento de los procedimientos y políticas que se dispongan.

AYDA ELENA CORDOBA MURILLO

Comandante

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 7 de 30	

3. JUSTIFICACION

El Sistema de Gestión de Calidad que se implementó en la Empresa, se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en la norma ISO 9001:2015 y una descripción de nuestro compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos se encuentra descrita en este manual.

A través del Sistema de Gestión de la Calidad, implementado se pretende garantizar la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la empresa; éste permite evaluar periódicamente el desempeño organizacional basado en la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.

El manual de calidad se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en nuestro Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, compromiso y propósito de la Empresa




4. IDENTIFICACION DE LA INSTITUCION BOMBERIL

RAZON SOCIAL	BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE PALMIRA
NIT	891.380.015-2
REPRESENTACION LEGAL	RESOLUCION No.72 DE JULIO 11 DE 1942 Y RESOLUCION No.1.410-59.8-108 DE 12 DE DICIEMBRE DE 2018 (COMANDANTE)
COMANDANTE Y REPRESENTANTE LEGAL	AYDA ELENA CORDOBA MURILLO
DIRECCION PRINCIPAL	CARRERA 27 No. 32-10
SUBESTACION NORTE	CALLE 70 28 20
SUBESTACION SUR	CARRERA 32 VIA PALMIRA - CANDELARIA
SUBESTACION ZONA RURAL	COREGIMIENTO DE PALMASECA
TELEFONOS	2758031 – 2758032 - 2756677
E - MAIL	Aydaelenacor79@hotmail.com
PAGINA WEB	www.bomberospalmira.org

5. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad es parte fundamental de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.

EL Coordinador SG el responsable de controlar los cambios que se realicen al Manual de Calidad, según el procedimiento de control de documentos y registros P2-D-2.

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 8 de 30	

Es responsabilidad del Coordinador SG, efectuar la programación para desarrollar la divulgación, motivación, sensibilización, entrenamiento y capacitación en temas relacionados con el Manual de Calidad

En la Institución Bomberil, el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en la norma ISO 9001:2015 y una descripción de nuestro compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos se encuentra contenida en este manual.

A través del Sistema de gestión de la calidad implementado se pretende garantizar la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la institución; éste permite evaluar periódicamente el desempeño de los procesos de la institución basado en la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.




El manual de calidad se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en nuestro Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, compromiso y propósito de La Empresa

La Entidad Bomberil implementa el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en su versión 2015, con el fin de satisfacer al cliente, de una manera eficaz, oportuno, confiable, realizando mejoras continuas para asegurar la conformidad de los requisitos del cliente y buscando ganar la confianza de los mismos, demostrando la capacidad de la Institución para prestar servicios con calidad y venta de productos con calidad y de acuerdo con la normatividad vigente.

Aspectos generales del manual de calidad: El manual de calidad agrupa los lineamientos y el compromiso de las directivas con la consolidación de un Sistema de Gestión de la Calidad – SGC en la Institución bomberil, el Coordinador de calidad es la persona designada por la dirección como responsable de elaborar el manual de calidad. El manual de la calidad se revisará mínimo de una vez al año.

Control de los documentos Generar mecanismos de control sobre los documentos elaborados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. El procedimiento de control de documentos establece los siguientes controles:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 9 de 30	

- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

El Control de los registros, generar mecanismos de control sobre los registros del Sistema de Gestión de la Calidad, para sus procesos tal como lo establece el numeral 4.2.4 Control de los registros de la norma NTC ISO 9001:2008. Los registros se deben mantener controlados porque ellos son la evidencia de la conformidad del sistema de gestión de la calidad – SGC, permitiendo verificar la trazabilidad de los procesos.

6. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION

La Institución bomberil, plantea un sistema de calidad que involucre e interrelacione a todos los procesos, con el ánimo de brindar al cliente y partes interesadas un servicio oportuno, eficiente, eficaz y así mismo unos productos de calidad que satisfagan sus necesidades.

Todos los procesos de la Institución **MISIONALES, APOYO Y ESTRATEGICOS**, se encuentran detallados en los procedimientos de cada uno de ellos y así mismo toda la documentación referente a cada proceso garantizando así la interrelación entre ellos.




Cabe anota que es difícil comprender un proceso o actividad sin el apoyo del resto de los procesos. Lo anterior lo podemos evidenciar en el Mapa de Procesos.

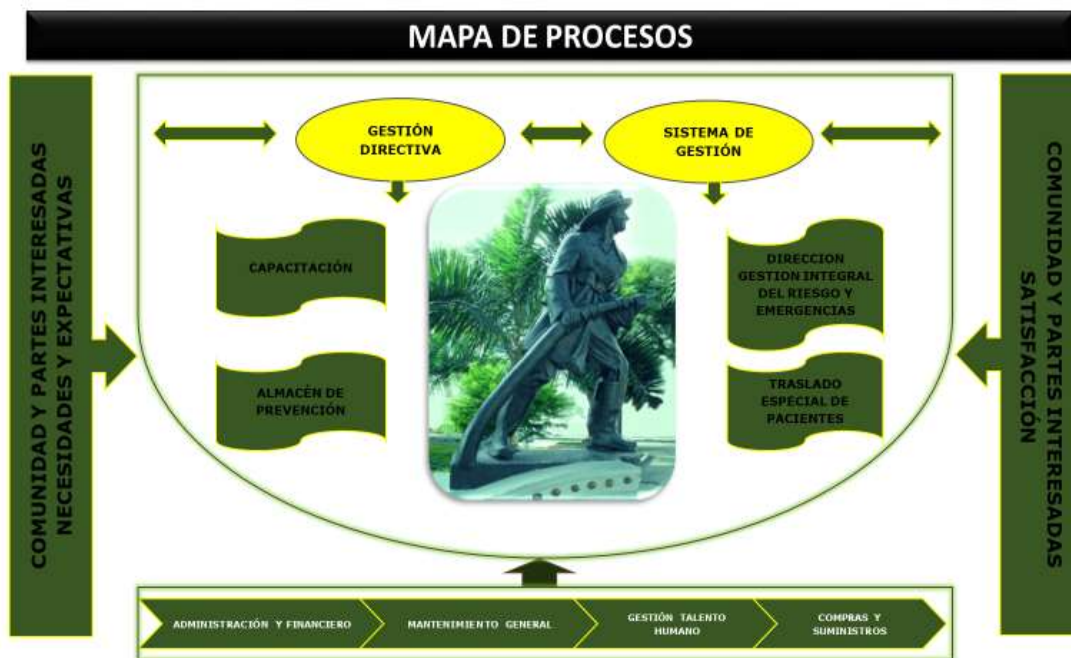
EXCLUSIONES: para el desarrollo de las actividades descritas en el alcance no es necesario la determinación de características particulares dado que las especificaciones propias del servicio son establecidas en las capacitaciones requeridas por los clientes.

7. MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Los sistemas de gestión abarcan toda la empresa y esta a su vez a definido sus procesos de la siguiente manera:

- **Procesos Estratégicos:** En ellos se generan metas, se define la medición aplicable a los procesos y se facilitan los recursos.
- **Procesos Misionales:** Agregan valor a partir de las necesidades del cliente y con miras a su satisfacción.
- **Procesos de Apoyo:** Ofrecen soporte al resto de procesos de la empresa, su objetivo fundamental es el de facilitar recursos que garanticen el trabajo de los procesos restantes.

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	  MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 10 de 30






8. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS (Interacción entre Procesos)

La caracterización es una representación gráfica de cada uno de los procesos definidos en el mapa de proceso y que permite mostrar el funcionamiento de cada proceso, y la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad, a través de entradas y salidas principales de cada proceso. Ver anexo de caracterizaciones por proceso en el servidor.

9. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

- 9.1. MISION:** Prestar servicios oportunos y eficientes a la comunidad mediante la gestión integral del riesgo contra incendio, atención de rescates en todas sus modalidades y atención de incidentes con materiales peligrosos, salvaguardando la vida, protegiendo los bienes y el medio ambiente en el municipio de Palmira.
- 9.2. VISION:** Posicionarnos al año 2022 - a nivel nacional, por la excelencia en la prestación de servicios integrales, contando con los recursos necesarios, competencia técnica y tecnológica; y con una organización con altos estándares de desempeño y las mejores prácticas de gestión.
- 9.3. POLITICAS DE CALIDAD:** Nuestra política de calidad establece, El compromiso de la satisfacción de nuestros clientes, mediante productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los mismos; basada en los requisitos de la NTC

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 11 de 30	

ISO 9001:2015 y el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de calidad, de la mano con la mejora continua de los procesos de la institución. La dirección establece una política de calidad que:

- a) es apropiada para el propósito de la organización;
- b) proporciona un marco para el establecimiento de objetivos de calidad;
- c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, y
- d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.

La política de calidad debe:

- a) estará disponible como información documentada;
- b) ser comunicada dentro de la Institución;
- c) estar a disposición de las partes interesadas, según proceda; y
- d) ser revisada para su continua adecuación.

Por lo anterior, somos una Institución dedicada a la gestión integral del riesgo contra incendio, atención de rescates en todas sus modalidades y atención de incidentes con materiales peligrosos, salvaguardando la vida, protegiendo los bienes y el medio ambiente, a partir de la atención de emergencias, traslado asistencial básico de pacientes, capacitación a la comunidad, comercialización de productos y servicios relacionados con la seguridad industrial. Nuestra política de calidad establece, El compromiso de la satisfacción de nuestros clientes, mediante productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los mismos; basada en los requisitos.

9.4. PRINCIPIOS DE CALIDAD

- ❖ Enfoque al cliente
- ❖ Liderazgo
- ❖ Participación del Personal
- ❖ Enfoque basado en procesos
- ❖ Mejora
- ❖ Toma de decisiones basada en evidencias

9.5. VALORES

- ❖ Honor, Abnegación y Disciplina
- ❖ Adaptación al Cambio
- ❖ Compromiso
- ❖ Eficiencia
- ❖ Eficacia
- ❖ Puntualidad
- ❖ Lealtad



MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



MSG-D-2

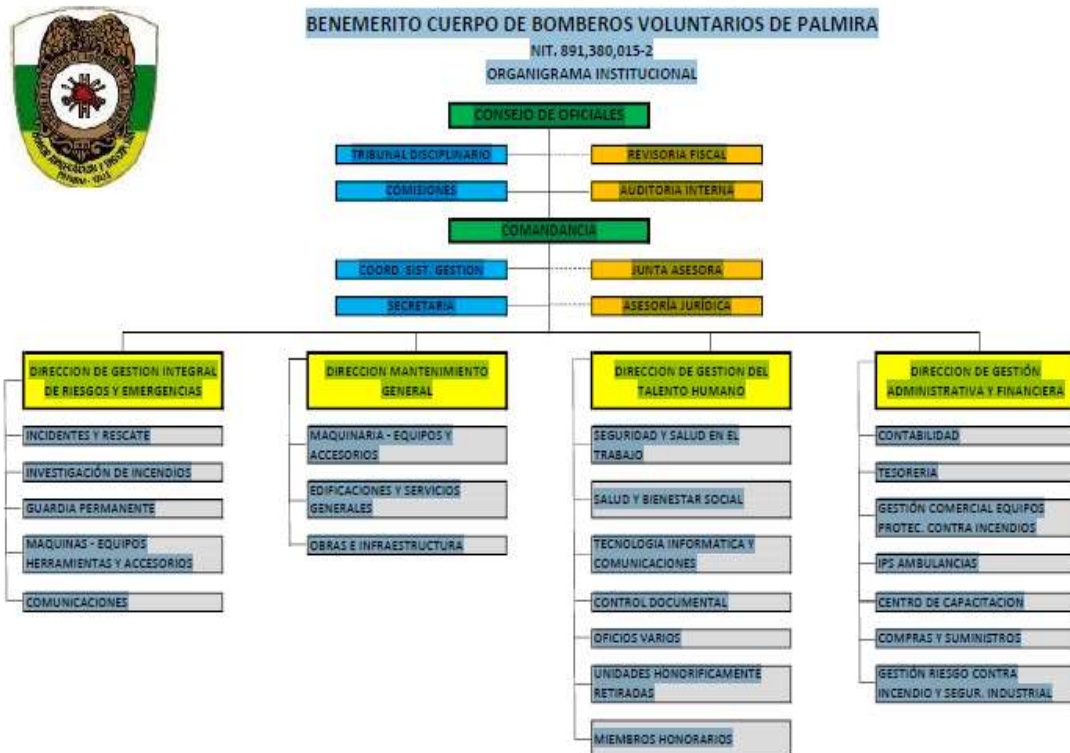
Fecha de Emisión: 01/09/2016
Fecha de Revisión: 01/09/2019

Versión: 03

Página: 12 de 30




- ❖ Humildad
- ❖ Don de Gente
- ❖ Solidaridad
- ❖ Tolerancia
- ❖ Discreción
- ❖ Honestidad
- ❖ Respeto
- ❖ Servicio

9.6. ORGANIGRAMA:



9.7. LIDERAZGO:

- **Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad:**
La Dirección (Comandante), debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:
 - ❖ Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.




	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 13 de 30	

- ❖ Estableciendo la política y los objetivos de la calidad compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la institución
 - ❖ Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en todos los procesos de la Institución.
 - ❖ Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades, el control y el aprovechamiento.
 - ❖ Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles
 - ❖ Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, los legales y reglamentarios.
 - ❖ Asegurando que el sistema de gestión de la calidad de la Institución, logre los resultados previstos.
 - ❖ Comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas y lidere de los procesos, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
 - ❖ Promoviendo la mejora de los procesos, del sistema y de la institución en general.
 - ❖ Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- **Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes**

La dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente, los cual se ve reflejado en las cartas de nombramiento de todos los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo y en los perfiles y funciones de los cargos, garantizando que:

- a) los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente se identifican y se realice un plan de mejoramiento continuo;
- b) los requisitos del cliente se determinan y se cumplen;
- c) el enfoque en proporcionar constantemente productos y servicios que satisfagan al cliente de manera legal y requisitos reglamentarios se mantiene;
- d) el enfoque en la mejora de la satisfacción del cliente debe ser constante;

Adicionalmente la dirección demuestra su liderazgo frente al Sistema de Gestión de la calidad, en la revisión por la dirección, la revisión y seguimiento a los informes de gestión de los procesos, medición y evaluación de los objetivos de calidad y el comité de calidad, quienes se encargan de dar los lineamientos para el sistema y brindar el acompañamiento que se requiera.

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 14 de 30	

10. OBJETIVOS DE CALIDAD:

La dirección debe asegurarse de los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.

Los objetivos de calidad: Dentro del Plan estratégico de la Institución se fijaron los objetivos de calidad los cuales se establecieron para cumplir con la política Institucional.




- Lograr convenios interinstitucionales
- Ofrecer los servicios de IPS y Almacén de Prevención en las Subestaciones con el ánimo de ampliar la cobertura del servicio.
- Implementar estrategias de mercadeo para IPS y Almacén de Prevención
- Optimizar la distribución física de las áreas locativas de la Institución
- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución
- Capacitación y Certificación del personal de Instructores
- Implementar la capacidad instalada en IPS
- Conformar un equipo interinstitucional e interdisciplinario para la gestión del riesgo
- Establecer un programa de clima organizacional
- Capacitación del personal pertinente en atención al Cliente
- Fortalecer un plan de manejo de residuos

11. REFERENCIAS NORMATIVAS:

Las principales normas legales que rigen el servicio del **BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE PALMIRA - BCBVP**, se establecen en el documento Matriz de Requisitos legales F13-D-1, en el cual se define el proceso que le aplica y soporte que demuestre el cumplimiento.

ISO 9000:2015 (segunda actualización). Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015 (cuarta actualización) – Requisitos




	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	  MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 15 de 30






12. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Manual de Calidad:** Describe la política de calidad de la empresa. El Manual de calidad y procedimientos detalla el SGC y describe las interrelaciones y las responsabilidades del personal autorizado para efectuar, gestionar o verificar el trabajo relacionado con la calidad de los productos o servicios incluidos en el sistema. El manual de calidad, y el resto de la documentación funcionan conjuntamente y han sido diseñados cuidadosamente para:
 1. identificar las metas y los objetivos de cada proceso
 2. recolectar información
 3. mejorar los procesos
 4. emplear el sistema de administración de calidad.




- **Satisfacción del Cliente:** es el grado de cumplimiento de las expectativas del Cliente
 - **Nota 1:** puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización, o por el cliente hasta que el producto se entregue y el cliente quede plenamente satisfecho con el servicio.
 - **Nota 2:** Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no quiere decir que el cliente este satisfecho.
 - **Nota 3:** aun cuando los requisitos del cliente se cumplan no garantiza la satisfacción del mismo.

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 16 de 30	

- **Organización:** persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones, con responsabilidades y autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Partes interesadas:** personas u organización que puede afectar, ser afectado, o que crean que están afectadas por una decisión o actividad.
- **Sistema de Gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr los objetivos esperados.
 - **Nota 1 de entrada:** Un sistema de gestión puede abordar una sola disciplina o varias disciplinas.
 - **Nota 2 de la entrada:** Los elementos del sistema incluyen la estructura, las funciones de la organización y responsabilidades, la planificación, operación, etc.
 - **Nota 3 de entrada:** El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, identificando funciones de la organización específicas y secciones identificadas de la organización, o una o más funciones a través de una parte de las organizaciones.
- **Alta Dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan la organización al más alto nivel.
 - **Nota 1 a la entrada:** la alta dirección tiene la facultad de delegar autoridad y proporcionar los recursos dentro de la organización.
 - **Nota 2 de la entrada:** Si el alcance del sistema de gestión sólo cubre una parte de una organización, la parte superior se refiere a la gestión de los que dirigen y controlan esa parte de la organización.
- **Objetivo:** son los resultados a lograr
 - **Nota 1 de entrada:** Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo.
 - **Nota 2 de la entrada:** Los objetivos pueden relacionarse con diferentes disciplinas (tales como financieros, de salud y seguridad y medio ambiente) y pueden aplicarse a distintos niveles (tales como estratégicos, en toda la organización, proyecto, producto y proceso). Un objetivo puede expresarse de otras formas, por ejemplo, como un resultado deseado, un propósito, un criterio operativo, como una cualidad objetiva o por el uso de otras palabras con significado similar (por ejemplo, el objetivo, meta o destino).
 - **Nota 3 a la entrada:** Un objetivo puede expresarse de otras formas, por ejemplo, como un resultado esperado, un propósito, un criterio operativo, como un objetivo de calidad o por el uso de otras palabras de significado similar (por ejemplo, objetivo, meta, u objetivo).

	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 17 de 30	

- **Nota 4 de entrada:** En el contexto de la norma de gestión de calidad, los objetivos son establecidos por la organización, coherentes con la política de calidad, para lograr resultados específicos.
- **Riesgo:** efecto de incertidumbre
 - **Nota 1 a la entrada:** Un efecto es una desviación de lo esperado - positivo o negativo.
 - **Nota 2 de la entrada:** La incertidumbre es el Estado, aunque sea parcial, de la eficiencia de la información relacionada con, la comprensión o conocimiento, un evento, su consecuencia, o probabilidad.
 - **Nota 3 de entrada:** El riesgo se caracteriza a menudo por referencia a los eventos potenciales y las consecuencias, o una combinación de éstos.
 - **Nota 4 de la entrada:** El riesgo se expresa a menudo en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluyendo los cambios) y la probabilidad asociada de ocurrencia.
- **Competencia:** capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados deseados.
- **Información documentada:** Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que es contenida.
 - **Nota 1 a la entrada:** Información documentada puede estar en cualquier formato y en cualquier medio de comunicación y de cualquier fuente.
 - **Nota 2 de la entrada:** Información documentada puede referirse a:
 - el sistema de gestión, incluyendo los procesos relacionados
 - información creada para que la organización para operar (documentación); la evidencia de los resultados obtenidos (registros).
- **Rendimiento:** resultado medible
 - **Nota 1 a la entrada:** El rendimiento se puede corresponder a lo cuantitativo o resultados cualitativos.
 - **Nota 2 de la entrada:** El rendimiento puede relacionarse con la gestión de las actividades, procesos productos (incluidos los servicios), sistemas u organizaciones.
- **Externalizar (verbo):** crea un arreglo donde una organización externa realiza parte de la función o del proceso de una organización.
 - **Nota 1 a la entrada:** una organización externa está fuera del alcance del sistema de gestión, aunque la función o proceso subcontratado está dentro del alcance.
- **Monitoreo:** determinar el estado de un sistema, un proceso o una actividad.




	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 18 de 30	

- **Nota 1 de entrada:** Para determinar el estado puede haber una necesidad de revisar, supervisar o observar.
- **Medición:** proceso para determinar un valor.
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarlas de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplen los criterios.
 - **Nota 1 de entrada:** Una auditoría puede ser una auditoría interna (primera parte) o una auditoría externa (segunda parte o tercero), y se puede realizar una auditoría combinada (la combinación de dos o más disciplinas).
 - **Nota 2 de la entrada:** Evidencias y criterios de la auditoría se definen en la norma ISO 19011.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
- **Inconformidad:** No cumplimiento de un requisito
- **Correcciones:** acciones para eliminar una no conformidad
- **Acciones correctivas:** acciones para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el rendimiento
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados
- **Eficiencia:** relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan entradas para obtener un resultado esperado

13. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

La Institución bomberil determina los situaciones externos e internos, que son relevantes para su propósito y su estratégica e identifica que afecta a su capacidad para lograr el resultado deseado de su sistema de gestión de la calidad. La Institución actualiza esas determinaciones cuando sea necesario. Al determinar cuestiones externas e internas pertinentes, la Institución debe considerar los derivados de:

a) cambios y tendencias que pueden tener un impacto en los objetivos de la Institución bomberil;

	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 19 de 30	

- b) las relaciones y las percepciones y valores de las partes interesadas pertinentes;
- c) las cuestiones de dirección, las prioridades estratégicas, políticas y compromisos internos
- d) la disponibilidad de recursos y las prioridades y el cambio tecnológico.




Nota 1: Entender el contexto externo puede ser facilitada por las cuestiones que consideran derivados de entorno competitivo, cultural, social, económico y natural jurídico, tecnológico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

Nota 2: Cuando la comprensión del contexto interno de la organización podría considerar las relacionadas con las percepciones, los valores de y la cultura de la organización.

Por los tanto la Institución Bomberil ha establecido como su principal política de calidad la satisfacción de nuestros clientes, mediante productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los mismos.

- Cuestiones Externas
 - Entorno legal:
 - Entorno tecnológico
 - Competencia de mercado
 - Entorno cultural
 - Entorno social

- Cuestiones Internas: son cuestiones ligadas a los valores, cultura del clima organizacional, conocimiento y desempeño de la organización.
 - Misión
 - Visión
 - Política
 - Mapa de procesos
 - Organigrama
 - Objetivos de calidad
 - Principios
 - Valores
 - Riesgos
 - Plan operativo
 - Planeación estratégica
 - Revisión por la dirección
 - Partes interesadas
 - Planificación de control y de cambios
 - Mejoras continuas

	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 20 de 30	

13.1. Funciones de Institución Bomberil, Responsabilidades y Autoridades




La dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para las funciones pertinentes se asignan y son comunicadas dentro de la Institución. La dirección debe ser responsable de la eficacia del sistema de gestión de calidad, y asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) garantizar que el sistema de gestión de la calidad este conforme con los requisitos de esta norma internacional y,
- b) garantizar que los procesos interactúan y se entrega de sus resultados previstos,
- c) Informar del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad a la dirección y de cualquier necesidad de mejora y
- d) garantizar la promoción de la conciencia de los requisitos del cliente en toda la Institución.

Lo anterior se ve reflejado en el perfil de cargos y funciones.

14. PLANIFICACION: Planificación del sistema gestión de la calidad La Alta Dirección se asegura que:

- ❖ La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC se realiza con el fin de cumplir con lo establecido en los objetivos de este manual, así como con los objetivos de la calidad. Están definidas las caracterizaciones de cada proceso en las cuales se especifican a través del modelo PHVA las actividades que llevan a lograr el objetivo planteado de cada uno de estos.
- ❖ Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste. A través de los procesos de control de documentos se hace el control y verificación de los documentos y caracterizaciones de manera periódica, igualmente en los comités de calidad se revisan y se definen las necesidades de actualización de los mismos.
 - **Evaluación del Riesgo:** todos los riesgos relacionados con la calidad, seguridad, comercial o el medio ambiente, etc. serán tratados bajo un solo aspecto 'multidisciplinario' del sistema de gestión.
 - El aspecto de la gestión de riesgos de la norma ISO 9001: 2015 debe ser parte de este análisis y las nuevas definiciones de proceso que requeriría la asignación de los responsables de los procesos para gestionar este aspecto, por lo general, la dirección será la responsable directa de estos riesgos, aunque deleguen su detección y supervisión de los mismos. Lo anterior se ve reflejado en el procedimiento **P6-D-2 Acciones Correctiva y/o de Mejora** y el formato **Matriz de Riesgos F11-D-2**

	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 21 de 30	




Para planificar el sistema de gestión de calidad, la Institución debe:

- Identificar los riesgos y oportunidades para cumplir con los requisitos exigidos para asegurar que el sistema de gestión de calidad puede alcanzar el resultado pretendido y que la Institución pueda lograr de manera consistente la conformidad de los bienes y servicios y satisfacción del cliente y partes interesadas. Mediante la evaluación de riesgos también se pretende prevenir, o reducir, los efectos no deseados, y lograr la mejora continua.
- Planificar, integrar y poner en práctica las acciones en sus procesos del sistema para hacer frente a estos riesgos y oportunidades, y evaluar la eficacia de estas acciones.
- Las medidas adoptadas para hacer frente a los riesgos y las oportunidades serán proporcionales a los efectos potenciales sobre de la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.
- El pensamiento basado en el riesgo es algo que hacemos de forma automática en nuestras vidas; a menudo de manera inconsciente, pero el concepto de riesgo siempre ha estado implícito en la norma ISO 9001:2015. La Institución, intuitivamente adoptan un enfoque basado en el riesgo, para identificar, analizar y priorizar los riesgos y las oportunidades percibidas debido al desarrollo de sus actividades en la prestación del servicio y venta de productos, ya que este proceso forma una parte clave de la rutina de la acción preventiva. Actualmente, en la norma ISO 9001:2015, que requieren que la Institución planifique:
 - Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades
 - Integrar e implementar acciones en sus procesos del SGC y evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.

El cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 requerirá evidencia objetiva. La adopción de pensamiento basado en el riesgo, con el tiempo, mejorar la confianza de los clientes y la satisfacción al asegurar la consistencia de la calidad de los bienes y servicios provocada por el establecimiento de una cultura proactiva de prevención y mejora.

Revisión continua es esencial para garantizar que los procesos de gestión de riesgos siguen siendo pertinentes y eficaces. Los factores que afectan a la probabilidad y las

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 22 de 30	

consecuencias de un evento pueden cambiar, al igual que los factores que afectan a la idoneidad de las opciones de tratamiento. Control de procesos debe proporcionar información acerca de la eficacia del proceso de gestión de riesgos.

- **Objetivos de Calidad:** se deben establecer los objetivos de calidad de la empresa para las funciones y niveles pertinentes para el Sistema de Gestión de Calidad y estos deben ser:
 1. Coherentes con la política de calidad
 2. Medibles
 3. Bajo requisitos aplicables
 4. Pertinentes con la conformidad del producto o servicio
 5. Incentiven el aumento de la satisfacción del cliente
 6. Deben ser objeto de seguimiento
 7. Deben comunicarse y actualizasen según corresponda

La Institución debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad. Dichos cambios se ven relegados en el formato **F9-D-1 Matriz de Planificación de Cambios**




La Institución debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, la identificación de riesgos y las oportunidades y la revisión de las posibles consecuencias del cambio.

Por lo tanto, se deberán analizar la totalidad de documentos y procedimientos del sistema en qué puedan afectarse por la incorporación del cambio. Dependiendo de la naturaleza del cambio a realizar el sistema de gestión se verá más o menos modificado.

Lo importante a la hora de generar un sistema documental del sistema, es decir Manual y procedimientos, es que sea un sistema abierto que permita continuas modificaciones causando las mínimas molestias y mínimo trabajo ante el cambio.

15. SOPORTE

- 15.1. **Recursos:** Disponer de los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua la ejecución del sistema. considerando:
 - a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes
 - b) los qué necesita obtener de los proveedores externos.
- 15.2. **Personas:** Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad y para la operación y control de los procesos.

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	  MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 23 de 30

15.3. Infraestructura: disponer y mantener las instalaciones y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades, con la tecnología y la adecuación necesaria requerida en todos sus procesos, y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que llega al cliente. Dicha infraestructura, incluye a) edificios y servicios asociados; b) equipos, incluyendo hardware y software; c) recursos de transporte, d) tecnologías de la información y la comunicación. Al mismo tiempo tener definidos planes de mantenimiento de los equipos e instalaciones que están relacionados directamente con el servicio prestado al cliente, para asegurar que están en óptimas condiciones de funcionamiento, y conoce la capacidad de los equipos e instalaciones con los que se cuenta, lo que permite determinar la capacidad de respuesta ante la demanda de los clientes. Lo anterior se gestiona y se controla a través del formato **F3-A-4 Solicitud y Reportes de Mantenimientos Correctivos** de infraestructura del proceso de Apoyo **Mantenimiento General A-4**. Donde se identifican las actuaciones a realizar, responsables y calendario de actuación, entre otras informaciones




15.4. Ambiente adecuado: Entendiendo por ambiente de trabajo adecuado la combinación de factores humanos y físicos, tales como. a) sociales; b) psicológicos; c) físicos.

La Institución, determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, de forma que tanto los clientes como el personal tengan el ambiente de trabajo adecuado durante su desarrollo, buscando con ello aumentar la satisfacción de sus clientes.

15.5. Recursos de seguimiento y medición: Se debe determinar y asegurar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición de los procesos, para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. Asegurándose que dichos recursos:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

Para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos, para el seguimiento de los resultados, la Institución utiliza diversas practicas con las que comprueba la conformidad de sus productos y servicios como son: métodos de observación, inspecciones, software de seguimiento, la Institución conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito, de acuerdo con lo indicado en el **Formato de Presupuesto Anual F8-A-1**

	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 24 de 30	

15.6. Trazabilidad de las mediciones: La trazabilidad de la medición proporciona confianza en la validez de los resultados de medición. El equipo de medición debe calibrarse o verificarse, identificarse para determinar su estado, protegerse contra ajustes. Lo anterior se evidencia en el proceso de Apoyo de Mantenimiento General, Formato **F2-A-4 Hoja de Vida de Maquinaria y Equipos**, Mantenimiento de Calibraciones




15.7. Conocimiento: La Institución debe determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Este conocimiento se mantendrá, protegerá y se pondrá a disposición cuando sea necesario. Lo anterior se ve reflejado en el proceso de **Capacitaciones A-4 Formato F8-A-4 Evaluación de Conocimiento**

Para abordar los cambios en las necesidades y nuevas tendencias de la Institución debe tener en cuenta su conocimiento actual y determinar la forma de adquirir o acceder al conocimiento adicional necesario

15.8. Competencia: La Institución deberá:

- a) determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecta su calidad y rendimiento, y
- b) asegurarse que estas personas son competentes en la base en la educación, la formación o la experiencia;
- c) cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, desarrollando planes de formación para completar su competencia, quedando recogida en las fichas de personal correspondientes, siendo evaluadas dichas acciones en las reuniones del Comité de Calidad;
- d) conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, en los registros indicados anteriormente.

Los planes de formación se establecen generalmente con carácter anual o bianual, si bien pueden definirse adicional o excepcionalmente cursos específicos en función de situaciones especiales. La formación del personal queda recogida en la ficha de personal. La evaluación de la eficacia de la formación recibida la realiza el responsable del área específica y se controla en las reuniones del comité de calidad, asegurándose con ello que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos.

	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 25 de 30	

15.9. Toma de Conciencia: Las personas que hacen el trabajo bajo el control de la Institución deben ser conscientes de:

- a) la política de calidad,
- b) Los objetivos de calidad pertinentes,
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento mejora de la calidad, y
- d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Lo anterior se ve reflejado en los perfiles de cargos y funciones del proceso de Talento Humano **F5-A-3 Perfiles y Funciones del Cargo**.




15.10. Comunicación: La Institución debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para que el sistema de gestión de calidad quede incluido los **F3-D-1 Acta de Reuniones y la evidencia en el Formato F4-D-1 Formato de Asistencia**. Y se debe tener especial cuidados en:

- a) en lo que se comunicará
- b) cuando para comunicarse
- c) a quien comunicar
- e) como comunicar
- f) quien comunica

Así mismo la dirección y cada proceso misional y de Apoyo deberá socializar y sensibilizar a todo el personal del proceso, de los cambios efectuados y todo lo concerniente al SGC.

15.11. Información Documentada: Los documentos necesarios para cumplir todos los requisitos en cuenta a la formación, capacitación, evaluación, consciencia y comunicación, lo cual debe estar consignada en el formato **F1-D-2 Listado Maestro de Documentos y Registros y el formato F2-D-2 Socialización y Distribución de Documentos**, y dichos formatos pueden ser los siguientes:

- Definición del organigrama de la empresa tanto funcional como nominal.
- Procedimiento donde se definen todas las funciones por cada puesto de trabajo, así como los requisitos mínimos de formación para ocupar cada uno de los puestos de trabajo. También se tiene que definir los criterios de selección y contratación.
- Procedimiento de formación y capacitación; o evaluación de la eficacia de la formación. Donde tendremos los registros de propuesta de formación, planificación de la formación anual y evaluación de la eficacia.
- Procedimiento de Comunicación

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 26 de 30	

- La concienciación la podemos englobar tanto en formación como en comunicación.
- La información documentada requerida por la norma internacional ISO9001:2015 y la que considera la empresa para garantizar su eficiencia de acuerdo a las actividades, procesos, productos y servicios, la interrelación de los procesos y la competencia de las personas.

15.11.1. Creación y Actualización: se debe asegurar la identificación y descripción (título, fecha, autor, o número de referencia), el formato, la revisión y aprobación.

15.11.2. Control de la Información Documentada: se debe controlar, asegurando que esté disponible, idónea para su uso, protegida (confidencialidad, integridad), preservada y almacenada en un lugar adecuado, conservación, se debe ejercer control de cambios (versión).

16. OPERACIONES (Realización del producto)




16.1. Planificación y control operacional: La Institución debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios e implementar acciones mediante:

- Determinar los requisitos para productos y servicios
- Establecer criterios para los procesos la aceptación de los productos y servicios
- Recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos y servicios
- Implementar controles
- Determinación, mantenimiento, control y conservación de la información documentada.

16.2. Requisitos para productos y servicios: Comunicación con el cliente debe proporcionar la información relativa a los productos y servicios.

- Tratar las consultas, contratos o pedidos incluyendo cambios realizados
- Obtener la retroalimentación de los clientes sobre productos y servicios
- Manipular y controlar la propiedad del cliente
- Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia

16.3. Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios: la Institución debe asegurarse que los requisitos para los productos y servicios incluyan requisitos legales y reglamentarios, que se pueda cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios

	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 27 de 30	

16.4. Revisión de los requisitos relacionados con el producto: se debe llevar a cabo una revisión antes de adquirir cualquier compromiso de prestar un servicio o vender un producto de acuerdo con los requisitos del cliente, los requisitos no solicitados por el cliente pero necesarios para su uso, los requisitos especificados por la Institución, los requisitos legales y reglamentarios aplicables a productos y servicios, las posibles diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados previamente.

16.5. Cambios en los requisitos para los productos y servicios: se debe asegurar que cuando se cambie un producto o servicio la información documentada pertinente sea modificada y comunicar a las personas pertinentes dichos cambios.

17. EVALUACION DE DESEMPEÑO

17.1. Seguimiento, medición y análisis de desempeño: la institución mediante *el Plan de Seguimiento y Medición F5-D-2*, debe determinar que:

- Que necesita seguimiento y medición
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados
- Cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición
- Cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición




17.2. Satisfacción del cliente. Se debe realizar seguimiento de lo requerido por el cliente, del grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas, determinando métodos apropiados. Lo anterior consignado en los formatos de Encuestas a *Satisfacción del Cliente de los procesos OPERATIVO, IPS AMBULANCIA y ALMACEN DE PREVENCION e Indicadores F8-D-2*

17.3. Revisión por la dirección: Las revisiones por la Dirección del Sistema de gestión son reuniones donde se exponen todos los datos que se han ido generando en un tiempo determinado. Las periodicidades se han de establecer en el sistema. Lo anterior se refleja en el Formato *F-10-D-2 Plan de Acción* y los Indicadores de cada proceso *F-8-D-2 Indicadores*.

Para definir quien, cuando, cómo y quién tendrá que hacer un procedimiento para establecerlo en el sistema. Se debe tener un procedimiento.

1. Entradas:

- Estado de las acciones de revisión por la dirección previas
- Cambio en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC
- Desempeño y eficacia de la gestión de calidad / desempeño de procesos, conformidad de productos y servicio

	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 28 de 30	

- Satisfacción del cliente / retroalimentación de partes interesadas / objetivos de calidad
- No conformidades y acciones correctivas
- Resultados de seguimiento y medición
- Resultado de auditorias
- Desempeño de proveedores externos
- Adecuaciones de recursos
- Riesgos y oportunidades, oportunidades de mejora




2. Revisión del sistema de gestión de calidad a intervalos planificados

3. Salidas: decisiones y acciones sobre:

- Mejora del SGC
- Necesidad de cambio en el SGC
- Necesidad de recursos, información documentada

18. AUDITORIA INTERNA

- Se deben hacer auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planteadas, con los requisitos de las normas, con los requisitos del SGC, establecidos por la Institución y si se ha implementado y mantenido de manera eficaz
- Se debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas que incluyan la frecuencia, métodos y responsabilidades, requisitos de planificación y elaboración de informes. Así mismo establecer criterios de la auditoria y el alcance, seleccionar los auditores y llevar a cabo las auditorias con objetividad e imparcialidad, asegurar los resultados de las auditorias, informar a la dirección pertinente, realizar las correcciones y acciones correctivas necesarias.
- Análisis y evaluación: el análisis de los datos debe proporcionar información sobre:
 1. satisfacción del cliente
 2. la conformidad de productos y servicios
 3. desempeño y eficacia del sistema
 4. implementación eficaz
 5. desempeño de los proveedores externos
 6. necesidad de mejoras en el sistema
 7. eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades

	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 29 de 30	

19. MEJORAS

19.1. No conformidad y acciones correctivas: Cuando se produce una **no conformidad**, la Institución deberá:

- a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso
 - 1) tomar medidas para controlar y corregirlo; y
 - 2) se refieren a las consecuencias;
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir o ocurren en otros lugares, por:
 - 1) la revisión de la no conformidad;
 - 2) determinar las causas de la no conformidad, y
 - 3) determinar si existen no conformidades similares, o potencialmente podrían ocurrir;
- c) implementar cualquier acción necesaria;
- d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y
- e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.

19.2. Las acciones correctivas: deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. La organización conservará información documentada como prueba de:




- a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente; y
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

19.3. Mejora Continua: La Institución debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia de la calidad sistema de gestión.

La Institución debe mejorar el sistema de gestión de calidad, los procesos y los bienes y servicios, apropiada, a través de la respuesta a:

- a) resultados de análisis de datos;
- b) los cambios en el contexto de la organización;
- c) **cambios en riesgo identificado**
- d) nuevas oportunidades.

Lo anterior se ve consignado en ***el Plan de Acción F10-D-2***

	MANUAL DE CALIAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 	MSG-D-2
Fecha de Emisión: 01/09/2016 Fecha de Revisión: 01/09/2019	Versión: 03	Página: 30 de 30	

La organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar.

CODIGO	PROCESO
F3-D-2 A1	CARACTERICACION GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
F3-D-2 A 2	CARACTERIZACION GESTION COMPRAS Y SUMINISTROS
F3-D-2 A 3	CARACTERIZACION GESTION TALENTO HUMANO
F3-D-2 A 4	CARACTERICACION GESTION MANTENIMIENTO GENERAL
F3-D-2 V 1	CARACTERICACION GESTION OPERATIVO
F3-D-2 V 2	CARACTERIZACION GESTION ALMACEN DE PREVENCIÓN
F3-D-2 V 3	CARACTERIZACION GESTION CAPACITACION
F3-D-2 V 4	CARACTERIZACION GESTION IPS AMBULANCIA
F3-D-2 D 1	CARACTERIZACION GESTION DIRECTIVA
F3-D-2 D2	CARACTERIZACION GESTION DE CALIDAD
F3-D-2 A1	CARACTERICACION GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
F3-D-2 A 2	CARACTERIZACION GESTION COMPRAS Y SUMINISTROS
F3-D-2 A 3	CARACTERIZACION GESTION TALENTO HUMANO
F3-D-2 A 4	CARACTERICACION GESTION MANTENIMIENTO GENERAL
F5-D-2	PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION
F7-D-2	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS
F17-D-2	PLAN DE AUDITORIA
F21-D-2	LISTA DE CHEQUEO
F23-D-2	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA
F13-D-2	SATISFACCION DEL CLIENTE
F1-D-2	LISTADO MAESTRO
F2-D-2	DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS
F22-D-2	TABLERO DE MANDO II
F14-D-1	TABLERO DE MANDO I
F8-D-1	ALINEACION PLANEACION ESTRATEGICA, DIRECCIONAMIENTO Y PERSPECTIVA
F13-D-1	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES
F12-D-1	MATRIZ PARTES INTERESADAS
F11-D-2	MATRIZ DE RIESGOS

20. REFERENCIAS

NTC ISO 9001:2015