

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	1 de 24

1. INTRODUCCIÓN

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

2. NORMATIVIDAD APLICABLE (MARCO LEGAL)

3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

3.1 MISIÓN

3.2 VISIÓN

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 CALIDAD

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.2 Enfoque al cliente

5.2 POLÍTICA

5.2.2 Establecimiento de la Política de Calidad

5.2.3. Comunicación de la Política de la Calidad

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.2 Personas

7.1.3 Infraestructura

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.5 Recursos de Seguimiento y medición

7.1.6 Conocimiento de la Organización

7.2 COMPETENCIA

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

7.4 COMUNICACIÓN

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	2 de 24

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el Cliente

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.2 Tipo y Alcance del Control

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.3 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externo

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades Posteriores a la entrega

8.5.6 Control de Cambios

8.6 Liberación de los Productos y Servicios

8.7 Control de las Salidas No Conformes

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

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 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

10.3 MEJORA CONTINUA

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	3 de 24

1. INTRODUCCIÓN

La gestión del Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas está basada en el mejoramiento continuo, donde de manera sistemática se busca optimizar el desempeño en la prestación del servicio de Gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos a cargo de la Entidad. El presente Manual de Calidad aquí establecido se presenta como una herramienta fundamental de trabajo en el desarrollo de las tareas que diariamente se ejecutan en todos los procesos para la prestación de servicios, lo que ha generado en nuestros miembros una cultura hacia la calidad, el trabajo en equipo y el deseo de mejorar continuamente para ofrecer el mejor servicio al Municipio de Dosquebradas

El manual describe las disposiciones adoptadas por el Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas para cumplir nuestras políticas, nuestros objetivos, los requerimientos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, y estamos seguros del alto compromiso de nuestros miembros con el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad de la organización, así como, los requisitos exigidos en las Norma ISO 9001:2015; buscando precisar, sistematizar y controlar todas las fases o actividades relacionadas con la calidad de nuestro servicio.

1.1 RESEÑA HISTORICA

La Institución en Dosquebradas nace como una necesidad de acuerdo con la Ley 322 de 1996, por iniciativa del entonces Alcalde Doctor Germán Antonio Aguirre Muñoz mediante el Acuerdo Municipal 017 del 12 de Julio de 1997 y toma el nombre de INSTITUTO MUNICIPAL DE BOMBEROS, con el Acuerdo Municipal 034 de Diciembre de 2002 cambia el nombre a CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS y sus fundadores fueron: Sub Teniente Carlos Eduardo Flórez Herrera, Bomberos: Jorge Iván Valencia, Juan Pablo Mejía, Carlos Arturo Montoya, Alonso de Jesús Vélez Ríos, Jorge Mosquera, Guillermo Villada, Leonardo Fabio Ramírez, Alejandro Jara, Edilberto Echeverri y Artemo Jiménez.

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	4 de 24

2. NORMATIVIDAD APLICABLE (MARCO LEGAL)

El marco legal del presente Manual de Calidad incorpora la Ley 1575 de 2012 como principal diario de oficio por el cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia y se dictan otras disposiciones.

Para dar cumplimiento a la responsabilidad que tienen todas las autoridades y habitantes del territorio Colombiano de contemplar la contingencia de riesgo de incendio en los bienes inmuebles se establece a través del artículo segundo que “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, estarán a cargo de las instituciones Bomberiles y para todos sus efectos, constituyen un servicio público esencial a cargo del Estado”.

Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, en forma directa a través de Cuerpos de Bomberos Oficiales, Voluntarios y aeronáuticos.

Mediante el Artículo 22 de la Ley 1575 de 2012 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 CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	5 de 24

- Investigar las causas de las emergencias que atienden y presentar su informe oficial a las autoridades correspondientes.
- Servir de organismo asesor de las entidades territoriales en temas relacionados con incendios, rescates e incidentes con materiales peligrosos y seguridad humana.
- Apoyar a los comités locales de gestión del riesgo en asuntos bomberiles.
- Ejecutar los planes y programas que sean adoptados por las instituciones de los bomberos de Colombia.

Parágrafo. Las anteriores funciones serán cumplidas en atención a los estándares y parámetros aprobados por la junta nacional de bomberos.

3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

3.1 MISIÓN

Prevenir y atender en forma rápida, eficiente y segura las emergencias que se presentan en el Municipio de Dosquebradas, capacitando permanentemente al personal para que pueda brindar un óptimo servicio y adelantar campañas educativas dirigidas a la ciudadanía con el fin de reducir la siniestralidad y hacerla participe de la prevención y atención.

3.2 VISIÓN

Ser el líder en prevención y atención, a través de una infraestructura adecuada para el ejercicio bomberil, con personal altamente calificado y dotado de equipos que garanticen la seguridad del municipio.

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La Alta Dirección y su equipo de trabajo realizan comprensión de la organización y análisis de contexto determinando cuestiones externas e internas que incluyen fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas pertinentes con el propósito y direccionamiento estratégico y que pueden afectar la capacidad de lograr los resultados previstos del SGC. Todo este

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	6 de 24

análisis es un insumo para aportar al plan de Desarrollo Municipal, y al Plan Estratégico Cuerpos de Bomberos del Municipio de Dosquebradas, establecido para cada periodo de gobierno.

El seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal se realiza cada tres (3) meses, donde se reporta la información de las actividades realizadas dando cumplimiento a las metas establecidas.

En cuanto al Plan Estratégico se realiza seguimiento cada año con las ejecuciones del plan de Acción.

Registro: Plan de Acción

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Teniendo en cuenta el efecto – efecto potencial en la capacidad de la organización para proporcionar productos/servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios, la organización ha identificado las partes interesadas pertinentes (internas y externas), sus necesidades y expectativas, actividades de cumplimiento, el área responsable y el registro o evidencia del cumplimiento.

El seguimiento y revisión se realiza anualmente por parte de la alta dirección identificando pertinencia de la misma; así como de las acciones orientadas a su cumplimiento. Adicionalmente este elemento es auditado para verificar conocimiento, gestión y acciones de cumplimiento.

Registro: Matriz de Partes Interesadas

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Gestión integral del riesgo contra incendio, preparación y atención de rescates en todas sus modalidades, atención de incidentes con materiales peligrosos, realización de Inspecciones y revisiones técnicas en prevención de incendios y seguridad humana, formación y capacitación de brigadas contra incendios y mantenimiento y recarga de extintores.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

4.4.1 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos del Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas se plantea pensando en una nueva forma de alcanzar

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	7 de 24

resultados estableciendo un modelo por procesos que permita a la Entidad y a sus integrantes alinear sus actividades en una sola dirección, de manera que estén orientadas a la satisfacción del cliente y al mejoramiento continuo.



4.4.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

El Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas, gestiona el servicio que provee a sus clientes, a través del enfoque basado en procesos. Esto le permite controlar continuamente los vínculos entre los procesos individuales dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

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.

- Proceso Gestión Estratégica (Ver Anexo N°1)
- Proceso Gestión de Calidad (Ver Anexo N°2)

Procesos Misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	8 de 24

razón de ser.

- Proceso Atención de Emergencias (Ver Anexo N°3)
- Proceso Servicios Complementarios (Ver Anexo N°4)

Procesos de Apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Además brindan el soporte para el logro de sus objetivos.

- Proceso Gestión Administrativa (Ver Anexo N°5)

Proceso de Evaluación: Incluye los procesos para el control de las actividades de forma dinámica y sistemática enfocado hacia el mejoramiento continuo.

- Proceso Control de la Gestión (Ver Anexo N°6)

El desarrollo de los procesos anteriormente descritos se rige por los documentos elaborados para cada uno de ellos, los cuales están referenciados en el Listado Maestro de Documentos.

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección del Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad asumiendo las siguientes responsabilidades:

- Rendir cuentas a Alcaldía Municipal, Concejo Municipal, entes de control y comunidad en general cuando es requerido.
- Asegurando que se establecen la política y objetivos del SGC y que estos son compatibles con el contexto y dirección estratégica.
- Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos misionales de la organización.
- Promoviendo el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurando los recursos necesarios y disponibilidad de los mismos para el SGC
- Comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- Asegurando que el sistema de gestión logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- Promoviendo la mejora.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	9 de 24

Registro: Informes de Gestión, Manual de Calidad, Política y Objetivos de Calidad, Matriz de requisitos Vs Requisitos de Norma, Actas de Reuniones de Calidad, Planes de trabajo del SGC.

5.1.2. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurando que:

- Se determinan, comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del producto/servicios y la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente.
- Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.

Registro: Plan Estratégico Cuerpo de Bomberos del Departamento de Risaralda, Plan de Desarrollo 2016-2019, Caracterización de proceso, Normograma, Mapa de Riesgos de cada proceso, Matriz Gestión de Oportunidades.

5.2. POLÍTICA DE CALIDAD

En el Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas, estamos comprometidos en atender las necesidades de los ciudadanos a través de la Gestión integral del riesgo contra incendio, preparación y atención de rescates en todas sus modalidades, atención de incidentes con materiales peligrosos, realización de Inspecciones y revisiones técnicas en prevención de incendios y seguridad humana, formación y capacitación de brigadas contra incendios y mantenimiento y recarga de extintores, para lo cual contamos con la infraestructura y el personal competente comprometido con el cumplimiento de requisitos aplicables y el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad

La alta Dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de Calidad la cual es apropiada al propósito de la organización y apoya el direccionamiento estratégico. Esta política ha proporcionado un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad, que incluye el compromiso de cumplimiento de los requisitos aplicables y el compromiso del mejoramiento continuo.

5.2.2. Comunicación de la Política de la Calidad

La política de calidad se comunica a través de los siguientes medios:

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	10 de 24

- Se encuentra documentado en el presente manual.
- Publicación en carteleras.
- Socialización y capacitaciones donde se establece la importancia de su conocimiento y aplicación.
- Se encuentra disponible para las demás partes interesadas en la página web.

Registros: Política de Calidad, Manual de Calidad (Ver punto 5.2)

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección en su Matriz de Responsabilidades se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles se encuentran debidamente asignadas, comunicadas y entendidas, las cuales están encaminadas a:

- a. Asegurarse que el sistema es conforme con los requisitos establecidos en las normas aplicables.
- b. Asegurarse de que los procesos existentes estén generando y proporcionando las salidas previstas.
- c. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y las oportunidades de mejora.
- d. Asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización
- e. Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifiquen e implementen cambios en el sistema de gestión de la calidad.

Registros: Macroproceso Estratégico, Actas de Reunión

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Al momento de planificar el SGC, la organización tiene en cuenta la comprensión de la organización y su contexto; así mismo, las necesidades y expectativas de las partes interesadas para la determinación de los riesgos y las oportunidades. Toda esta planificación se hace para:

- Asegurar el logro de los objetivos.
- Aumentar los efectos deseados
- Prevenir o reducir efectos no deseados.
- Lograr el mejoramiento continuo.

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	11 de 24

Se cuenta con matriz para abordar la gestión del riesgo y la gestión de las oportunidades por cada uno de los procesos que hacen parte del SGC y que han identificado oportunidades para su gestión.

Registros: Mapa de Riesgos administrativos, Diagnóstico y Plan Estratégico Cuerpo de Bomberos del Departamento

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Basados en las directrices del Cuerpo Oficial de Bomberos se han definido sus objetivos, los cuales son coherentes con la política de calidad, son medibles, incluye compromiso de requisitos aplicables, son pertinentes para lograr la conformidad de los productos y servicios, son comunicados y actualizados cuando es correspondiente.

Estos objetivos se describen a continuación:

- Incrementar el nivel de competencia del personal que interviene en el desarrollo de las actividades del Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas.
- Fortalecer las políticas de la Institución en el campo de la salud y seguridad en el trabajo del personal vinculado al Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas.
- Promocionar una cultura de prevención mediante capacitación y entrenamiento a las brigadas industriales, comerciales y a la comunidad en temas de Prevención y atención de desastres y emergencias dando a conocer las actividades realizadas a través de diferentes mecanismos.
- Mejorar y fortalecer la gestión integral del riesgo de incendios, rescate en todas sus modalidades, emergencias con materiales peligrosos y la seguridad humana en el Municipio de Dosquebradas.
- Promover la cultura de mejora continua dentro de la Institución.

Registros: Presente Manual de Calidad, cartelera, Matriz de Cumplimiento de Objetivos

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Todos los cambios que se realicen e impacten el sistema de gestión de calidad deben estar debidamente planificados. Estos cambios deben soportar: La planificación de los cambios – consecuencias, analizar la integridad del sistema, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades para llevar a cabo el cambio propuesto.

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	12 de 24

Los cambios de impacto frente al sistema de gestión de calidad son revisados en la revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad.

Los cambios menores son revisados y analizados en marco del cumplimiento del procedimiento de control de la información documentada.

Registros: Procedimiento de revisión por la alta dirección, registros de revisión por la alta dirección, Registros control de cambios en marco del cumplimiento del procedimiento de la información documentada.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

La alta dirección destina recursos financieros necesarios para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad así como su mejora continua, al estar incluido en el Plan de Acción.

Registros: Plan de Acción, Presupuesto

7.1.2 Personas

El Cuerpo Oficial de Bomberos ha determinado el personal necesario para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y actividades operativas, todo soportado desde la Gestión Administrativa - Talento Humano de la Institución.

Adicionalmente, los procesos que requieran personal para el desarrollo de actividades y que no se puedan realizar con talento humano adscrito a la Institución, es contratado en marco del proceso gestión jurídica.

Registro: Proceso Contractual

7.1.3 Infraestructura

La alta dirección proporciona y mantiene la Infraestructura necesaria para la operación y control de los procesos. Esta infraestructura incluye: dos (2) sedes y servicios asociados como son los equipos – hardware y software, medios de transporte y medios tecnológicos, entre otros.

El artículo 185 de la resolución 0661 de 2014 define las Estaciones de Bomberos como las infraestructuras que protegen los bienes materiales y recursos técnicos para la atención de emergencias; como lo son los vehículos y el equipamiento. Los recursos se encuentran definidos en cada una de las caracterizaciones y son gestionados directamente por la parte administrativa según directrices de la Alta Gerencia.

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	13 de 24

Registro: Caracterización de procesos

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Actualmente la alta dirección a través de la dirección administrativa, define, proporciona y establece acciones para mantener el ambiente de trabajo adecuado y requerido para la prestación del servicio. Este se trabaja a través de la implementación del sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, o con el apoyo del Comité paritario de la Institución y la aseguradora de riesgos laborales.

Registro: Actas de Comité paritario, Lista de asistencia Capacitaciones, Actividades de recreación y Salud Preventiva, Charlas Diarias de recomendaciones de seguridad que quedan registradas en la minuta de guardia.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Cada uno de los procesos incluidos en el alcance de la certificación del SGC, han determinado y proporcionado los recursos necesarios para la verificación de la conformidad de los productos / servicios.

Estos equipos y vehículos son mantenidos adecuadamente para la prestación del servicio.

De los equipos se tienen los respectivos registros de calibración y en cuanto a los vehículos se implementó la debida hoja de vida, así como los formatos de seguimiento y registros de mantenimiento de cada una de las móviles, garantizando de esta forma la prestación del servicio.

Trazabilidad de las mediciones: Se conserva en cada una de las hojas de vida de los equipos, los registros de verificación / calibración.

Registro: Hoja de vida de equipos y vehículos

7.1.6 Conocimiento de la Organización

Desde la Gestión Administrativa – Proceso de Talento Humano, ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de los procesos que permiten lograr y mejorar la conformidad de los productos/servicios ofrecidos por la Institución, dando cumplimiento a la normativa vigente.

Los conocimientos necesarios para las actividades contratadas externamente quedan evidenciados en los estudios previos. Estos quedan formalizados en el sistema de gestión de la entidad, en los sistemas de información y en los actos administrativos que quedan para la historia de la entidad.

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	14 de 24

A nivel interno: se realizan reuniones / capacitaciones / sensibilizaciones / inducciones / re inducciones entre otras actividades compartiendo de esta manera conocimientos, experiencias, resultados de las mejoras.

A nivel externo: se realiza con entidades externas que puedan proveer las necesidades de capacitación identificadas y consolidadas en el proceso de talento humano.

Generación del conocimiento: Toda la gestión del conocimiento finalmente queda consolidado en los diferentes documentos y registros del sistema de gestión.

Registro: Manual de funciones, Registro de las capacitaciones / sensibilizaciones / inducciones / re inducciones de todos los procesos, Plan Anual de capacitaciones.

7.2 COMPETENCIA

El Cuerpo Oficial de Bomberos a través del área de Talento Humano, determina la competencia necesaria mediante el Manual de Funciones, donde se establecen los requisitos formales de educación, formación y experiencia requerida para cada uno de los cargos establecidos en la Institución. Estas competencias están soportadas en las hojas de vida de cada uno de los funcionarios.

Durante la vigencia se realizan actividades de capacitación cada seis (6) mese y actividades de reentrenamiento una (1) vez al año.

En cuanto a temas de capacitación estos se llevan a cabo con el apoyo de entidades del Estado como la ESAP, SENA, entre otras.

Además, de manera periódica se realiza la evaluación de desempeño del personal vinculado directamente por la Institución bajo la modalidad que regula la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Registro: Manual de Funciones, Hojas de vida, Informes de capacitación y re entrenamiento y evaluaciones anuales de desempeño.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La Alta Dirección genera acciones para que el personal vinculado a la

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	15 de 24

Institución tomen conciencia frente al Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a:

1. La política y objetivos de calidad, 2. Su contribución con la eficacia del sistema, 3. Los beneficios de una mejora del desempeño y 4. Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

Todas estas acciones de toma de conciencia se realizan a través de sensibilizaciones, asesorías, reuniones de Calidad y boletines.

Registros: Listas de asistencia, boletines

7.4 COMUNICACIÓN

En el Cuerpo Oficial de Bomberos implementó la matriz de comunicaciones donde se definen diferentes medios en los cuales se da a conocer la información interna y externa surgida de las diferentes actividades desarrolladas dando cumplimiento a los procesos Misionales de la Institución.

Registros: Matriz de comunicaciones

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El Sistema de Gestión de Calidad incluye la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015, adicionalmente la requerida por todos y cada uno de los procesos establecida para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

La creación, actualización y control de la información documentada se hace conforme a lo establecido en el procedimiento de Control de la Información Documentada, el cual es liderado desde la alta dirección o quien haga sus veces de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad. Toda la plataforma documental está soportada en el Mapa Interactivo, implementado para uso interno en el Cuerpo Oficial de Bomberos.

Todo el control documental se realiza dando cumplimiento a la ley 594 de 2000, el cual es liderado desde el proceso de Gestión Administrativa - Gestión Documental.

Registros: Procedimiento Control de Información documentada, Listado Maestro de documentos y registros, Mapa Interactivo

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	16 de 24

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La totalidad de los procesos incluidos en el alcance cuentan con un plan de acción, el cual es actualizado para cada vigencia; a fin de dar cumplimiento a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal. De esta manera se planifican las actividades a desarrollar encaminadas al cumplimiento de su misión.

Adicionalmente cada proceso cuenta con los criterios de planificación y control que están establecidos en el soporte documental de cada proceso.

Registros: Plan de Desarrollo, Plan de Acción, Información documentada en cada proceso.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los procesos misionales del Cuerpo Oficial de Bomberos proporcionan información relativa a sus productos y servicios a través del Plan de Desarrollo y todas las solicitudes correspondientes recibidas por parte de la comunidad se gestionan dando cumplimiento dicho plan.

8.2.1 Comunicación con el Cliente

La retroalimentación de los clientes se hace a través de encuestas de satisfacción que permiten evaluar la percepción del cliente frente al servicio entregado por la Institución; así mismo, se recibe retroalimentación a través de PQRS, las cuales son gestionadas dando cumplimiento al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias establecidas en la Institución.

Registros: Encuestas de satisfacción, página web, Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Institución ha definido a través del Normograma los requisitos legales/reglamentarios aplicables para cada proceso. Estos requisitos se soportan en los demás documentos que hacen parte integral de cada proceso.

Nota: La declaración acerca de los productos y servicios que se ofrecen se encuentran en el plan de desarrollo 2016-2019.

Registros: Normograma, Documentos de cada proceso

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	17 de 24

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La revisión de los requisitos para los productos y servicios se realiza en cada proceso teniendo en cuenta la viabilidad jurídica, **lo establecido en el Plan de Desarrollo** – Planes de Acción y la disponibilidad presupuestal.

Los servicios ofrecidos por la Institución se enmarcan en el Plan Estratégico Cuerpo de Bomberos del Departamento de Risaralda y Plan de Desarrollo 2016-2019; además de estar sujetos a la verificación de los ítems establecidos en el párrafo anterior.

Registros: Plan de Acción, Plan de Desarrollo, Normograma, Registros de cada proceso.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se presentan cambios en los requisitos para los productos y servicios ofrecidos por la Institución se ajusta el Plan de Acción y demás documentos del proceso según corresponda; todo esto se realiza con las personas pertinentes para garantizar que son conscientes de los requisitos modificados para la prestación del servicio.

Registros: Plan de Acción, Documentos y Registros de cada proceso

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios se hace garantizando el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento, donde se describen las condiciones generales para la etapa de diseño y desarrollo que incluye los elementos de entrada, la aplicación de controles como lo es la revisión, verificación, validación, descripción de las salida e identificación de cambios presentados durante el proceso del Diseño y Desarrollo del producto o servicio, siendo éste proceso el marco rector para las demás actividades que operativizan el plan como son planes, programas, proyectos, políticas, entre otros que se encuentran cobijadas por él.

Registros: Planes, programas, proyectos, políticas, Cronograma, Formato Control de Diseño y Desarrollo, Formato de Gestión de Recursos.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente se hace cumpliendo los requisitos legales vigentes aplicables y los requisitos

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	18 de 24

establecidos en los documentos del proceso jurídico (contratación) como son Manual de Contratación, Plan de Calidad y demás documentos que definen la planificación del proceso.

El Tipo y alcance de control se establece según requisitos legales y documentos del proceso aplicables según el tipo de proceso, producto o servicio a suministrar y la información de los proveedores externos hace parte de cada uno de los expedientes contractuales.

Registros: Manual de Contratación, Plan de Calidad, Procedimientos, Expedientes Contractuales

8.4.2 Tipo y Alcance del Control

A través de la evaluación de proveedores la Institución se asegura de que los procesos productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

Registro: Formato evaluación de proveedores

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio

El control de la producción y provisión del servicio se realiza de la siguiente forma:

- Se cuenta con Plan de Acción que define productos / servicios a prestar por la entidad así como los resultados por alcanzar.
- Cada proceso/servicio cuenta con información documentada donde se establece el cómo se lleva a cabo cada una de las actividades a realizar.
- En los procesos que lo requieren disponen y usan los recursos de seguimiento y medición adecuados.
- Se realiza implementación de actividades de seguimiento y medición permanentes por parte de la alta dirección y líderes de proceso con el fin de que se cumplan los objetivos previstos.
- Se cuenta con la infraestructura requerida para la operación de los procesos.
- La designación del personal competente tal y como se puede soportar desde el proceso de talento humano / proceso gestión jurídica - contratación.
- Validación y revalidación tal y como puede soportarse desde el proceso de elaboración del Plan Estratégico y Plan de Acción. Así mismo, se

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	19 de 24

cuenta con encuestas de satisfacción que evalúan la conformidad frente a los productos/prestación del servicio.

- La implementación de acciones para prevenir errores humanos se enmarca desde el proceso de talento humano donde se realizan actividades de capacitación para fortalecer competencias orientadas a mejorar el desempeño organizacional; así mismo, cada proceso cuenta con un mapa de riesgos donde se definen acciones orientadas a evitar situaciones no conformes.
- Las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega se enmarcan en cada uno de los procedimientos que establecen el cómo se realiza la prestación del servicio.

Registros: Plan Estratégico, Plan de Acción, Documentos de cada proceso, Expedientes contractuales y hojas de vida, Encuestas de satisfacción, **Plan de capacitaciones**, Mapa de Riesgos.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Todos los documentos relacionados con la prestación del servicio son identificados de acuerdo al procedimiento de Control de Información Documentada y demás disposiciones del proceso documental garantizando de ésta forma cuando es requerido la identificación y trazabilidad de los procesos/servicios.

Registros: Procedimiento Control de la Información Documentada y registro de cada proceso

8.5.3 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externo

La propiedad perteneciente a los clientes y proveedores en todos los procesos que manejan información personal se protege dando cumplimiento a la ley de protección de datos personales.

Registros: Minutas contractuales, convenios, registros cuando aplique

8.5.4 Preservación

La preservación de las salidas durante la producción/prestación del servicio se realiza cumpliendo los requisitos legales aplicables, lo establecido desde el proceso de gestión documental y lo establecido en los procesos contractuales.

Registros: Documentos de cada proceso, Expedientes contractuales

8.5.5 Actividades Posteriores a la entrega

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	20 de 24

El alcance de las actividades posteriores a la entrega se realiza de conformidad a los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Registros: Normograma, Expedientes contractuales

8.5.6 Control de Cambios

Cuando se presentan cambios en los requisitos para los productos y servicios ofrecidos por la Institución, se ajustan los planes, programas y proyectos siguiendo lo establecido en el procedimiento de diseño y desarrollo así como los demás documentos del proceso según corresponda. Todo esto se realiza con el personal pertinente quienes garantizan la modificación de los requisitos para la prestación del servicio.

Registros: Elaboración planes de acción, indicativo, documentos y registros de cada proceso.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La liberación de productos y servicios se realiza cumpliendo los procedimientos establecidos en cada uno de los procesos, guardando como soporte los diferentes registros que enmarcan los procedimientos establecidos.

En cada proceso las personas autorizadas para liberar los productos / servicios son los Líderes o Responsables de Proceso.

Registros: Documentos de cada proceso

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La Institución cuenta con un procedimiento para el control de los productos / servicios no conformes y un registro para guardar evidencia de los mismos debidamente identificados y con su respectivo tratamiento.

La información de los servicios no conformes, reposan en cada proceso de Gestión de Calidad de la Institución.

Registro: Procedimiento control de servicio No Conforme, Formato producto y/o servicio No conforme

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	21 de 24

La organización realiza seguimiento, medición, análisis y evaluación a:

- Desempeño de los procesos: a través de indicadores, resultados de auditorías, encuestas de satisfacción, seguimiento a mapas de riesgos, oportunidades, seguimiento a metas del Plan de desarrollo así como el cumplimiento de los planes de Acción , Informes de Gestión, informes entes de control, entre otros.
- Desempeño del sistema: a través de revisión por la alta dirección, a través de Reuniones de Calidad, donde se realiza la revisión y evaluación al Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Institución.

Registros: Planes de acción, Indicadores por proceso, Informes de Auditoría Consolidado encuestas de satisfacción, Rendición de cuentas, Informes Seguimiento mapa de riesgos y oportunidades, Revisión por la Dirección, Actas de reunión, Listas de asistencia.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Los procesos que atienden público realizan encuestas de satisfacción, las cuales se pueden diligenciar físicamente al interior o fuera de la Institución. Posteriormente, se analizan los resultados antes de la revisión por la alta dirección o en el momento que cada líder de proceso o la alta dirección lo requiera.

Registros: Encuestas de satisfacción, Informes de seguimiento y evaluación

9.1.3 Análisis y Evaluación

El análisis y evaluación se realiza a los siguientes aspectos, los cuales en su mayoría son incluidos en la revisión por la alta dirección para la toma de decisiones.

- La conformidad del producto y servicio: Análisis de los servicios no conformes / A través del aplicativo para Seguimiento al Plan de Desarrollo, se realiza el análisis de datos al desempeño de los procesos, el cual con un sistema de semáforo, establece el nivel de cumplimiento de la meta, con el fin de que se puedan tomar acciones oportunamente.
- El grado de la satisfacción del cliente: Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	22 de 24

- El desempeño y eficacia del SGC: Revisión por la alta dirección.
- Seguimiento a la planificación a través de los resultados consolidados en el Estratego – seguimiento a planes de acción – plan de desarrollo.
- Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Desempeño de los proveedores externos – Contratación
- Necesidad de mejoras en el SGC.

Nota: Todo este análisis y evaluación se consolida en la revisión por la alta dirección.

Registros: Informe de revisión por la alta dirección, Registros de análisis y evaluación de cada proceso o cuando corresponda.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

La entidad cuenta con un procedimiento para realizar auditorías internas, en el cual se describen las etapas y requisitos para llevar a cabo las auditorías internas a los diferentes procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad en marco de la norma establecida.

Registros: Procedimiento de auditorías internas, Registros de auditoría

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección realiza revisión del Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con el Direccionamiento Estratégico de la entidad, es decir con el Plan Estratégico y cumplimiento de metas establecidas en el Plan de Desarrollo.

Para llevar a cabo este proceso conforme a lo establecido por la norma (entradas – salidas) se cuenta con un procedimiento de revisión por la alta dirección. Como producto de la revisión se deja evidencia en actas de reunión.

Registros: Procedimiento de revisión por la alta dirección, Registros de revisión por la alta dirección, Actas de reunión.

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	23 de 24

En marco del Sistema de Gestión de Calidad, todos los funcionarios se encuentran comprometidos con el mejoramiento continuo de los procesos orientados a cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Registros: Evidencias de mejoramiento

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La Institución estableció un procedimiento para gestionar las no conformidades y las acciones correctivas, a través del cual se definieron los requisitos para revisar las no conformidades, determinación de las causas de no conformidades, evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, la definición e implementación de estas acciones y el seguimiento.

Registros: Procedimiento de No conformidades y Acciones Correctivas, Acciones de mejora

10.3 MEJORA CONTINUA

11. La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a su conveniencia, adecuación y eficacia se realiza teniendo en cuenta: los resultados de análisis y evaluación y las salidas de la revisión por la alta dirección, con base en esto se identifican necesidades y oportunidades para la mejora continua.

12.

CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACION DOCUMENTAL

FECHA:	VERSION:	DESCIPCIÓN:	RESPONSABLE:
23/11/2011	2	Se anexó el numeral 5.5.1 para cumplir con el requisito 4.2.2 literal (b) de 1000:2009	Calidad
03/12/2013	3	Se modifica el numeral 4. Normatividad (Funciones de los cuerpos de	Calidad
04/08/2015	4	Se modifica la política de Calidad y se cambia el alcance	Calidad
15/09/2017	N/A	Se revisa el Manual de Calidad al cual no se le hace modificación alguna ya que no se requería	Calidad
20/05/2018	5	Se modifica Manual de Calidad cumpliendo requerimientos de la Norma ISO9001:2015. Se modifica	Calidad

	MANUAL DE CALIDAD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS	VERSIÓN:	6
		CÓDIGO:	MC.E.GA.01
		VIGENCIA:	02/05/2022
		PÁGINA:	24 de 24

		la Política de Calidad, objetivos y se incluye la totalidad de los requisitos exigidos por la Norma	
02/05/2022	6	Se codifica según procedimiento y modifica control de cambios	Erica Cárdenas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
ERICA CARDENAS CALIDAD	JOSE JOAQUIN OCAMPO SUBCOMANDANTE	LINA MARIA MARIN RODRIGUEZ COMANDANTE-DIRECTORA