

DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CUERPO DE
BOMBEROS DE SAN VICENTE DE CHUCURÍ TOMANDO COMO BASE LA NORMA
ISO 9001:2015.

MAGDA LILIANA REYES MORENO
D6200981

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD EDUCACIÓN A DISTANCIA DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ
2016

DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CUERPO DE
BOMBEROS DE SAN VICENTE DE CHUCURÍ TOMANDO COMO BASE LA NORMA
ISO 9001:2015

MAGDA LILIANA REYES MORENO
D6200981

Ingeniera Lida Puentes
Tutora de Aprendizaje Basado en Problemas APB

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD EDUCACIÓN A DISTANCIA DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ
2016

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN

.....;Error!

Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN;Error! Marcador no definido.

1. MÉTODO DE ESTUDIO.....;Error! Marcador no definido.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA;Error! Marcador no definido.

3. JUSTIFICACIÓN;Error! Marcador no definido.

4. OBJETIVOS;Error! Marcador no definido.

4.1. OBJETIVO GENERAL;Error! Marcador no definido.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS;Error! Marcador no definido.

5. ALCANCE;Error! Marcador no definido.

6. ANÁLISIS DEL PROBLEMA;Error! Marcador no definido.

6.1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN LEVANTADA A TRAVÉS DEL CHECK

LIST;Error! Marcador no definido.

6.2. MAPA DE PROCESOS;Error! Marcador no definido.

6.3. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS;Error! Marcador no definido.

6.4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO;Error! Marcador no definido.

6.4.1. Estructura Organizacional.....;Error! Marcador no definido.

6.5. PERFILES DEL CARGO;Error! Marcador no definido.

7. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN;Error! Marcador no definido.

7.1. SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS;Error! Marcador no definido.

8. CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO;Error! Marcador no definido.

9. CONCLUSIONES.....;Error! Marcador no definido.

10. RECOMENDACIONES.....;Error! Marcador no definido.

BIBLIOGRAFÍA;Error! Marcador no definido.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de Desarrollo del Presente Trabajo.....	15
Figura 2. Diagrama de causa y efecto.....	23
Figura 3. Grafico resultados diagnostico	33
Figura 4. Diagrama de procesos.....	34
Figura 5. Mapa de procesos	35
Figura 6. Estructura organizacional	37
Figura 7. Estación de bomberos.....	38

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz DOFA.....	21
Tabla 2. Métrica de diagnostico.....	26
Tabla 3. Resultados del diagnostico.....	33
Tabla 4. Tabla de Alternativas.....	40
Tabla 5. Matriz de aspectos mínimos requeridos (AMR).....	41
Tabla 6. Matriz de Aspectos Deseables (AD) – Máximos Esperados.....	43
Tabla 7. Cronograma y Presupuesto.....	44

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1. CHECK LIST DIAGNOSTICO	5049
ANEXO 2. SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL EN EL PROCESO ISO 9001:2015	51
ANEXO 3. CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ...	522
ANEXO 4. RESOLUCIÓN DE SANCIÓN A BOMBEROS DEL LÍBANO	533
ANEXO 5. ARTICULO BOMBEROS CUNDINAMARCA	544

RESUMEN

El Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí es una asociación privada constituida para la gestión del riesgo en materia de incendios en todas sus modalidades, incluyendo rescates, emergencias con materiales peligrosos y calamidades conexas, cabe resaltar que los bomberos son quienes deben prevenir y controlar todo lo relacionado con los temas mencionados.

De acuerdo al Artículo 18 de la Ley 1575 de 2012 en Colombia se clasifican las instituciones de bomberos en Cuerpos de Bomberos Oficiales creados por los consejos distritales o municipales, Cuerpos de Bomberos Voluntarios organizados como asociaciones sin ánimo de lucro con personería jurídica expedida por la secretaria de gobierno y Bomberos Aeronáuticos que están a cargo de los explotadores públicos y privados vigilados por la autoridad Aeronáutica Colombiana. (Congreso de Colombia, 2012)

El presente trabajo tiene como fin realizar un diagnóstico que permita evidenciar el estado actual de los procesos administrativos del Cuerpo de Bomberos Voluntario de San Vicente de Chucurí, localizado en el Departamento de Santander, es importante mencionar que en la actualidad de los 1.123 municipios que tiene Colombia, únicamente 667 tienen cuerpos de bomberos y de estos tan solo 19 son Oficiales, los 648 restantes son voluntarios. Por otra parte, cabe resaltar que de acuerdo a estándares internacionales debe haber un bombero por cada mil habitantes, situación que no se cumple en ningún lugar del país.

El sustento de los cuerpos de bomberos voluntarios depende de la gestión de sus miembros y las buenas relaciones con la Alcaldía Municipal con quien celebran contratos para garantizar el cumplimiento de la Ley y definen la sobre tasa bomberil.

Por lo anterior, con el fin de garantizar el cumplimiento de los convenios, los Cuerpos de Bomberos Voluntarios contratan un número mínimo de personas para poder cubrir las 24 horas del día, aunque por Ley el personal bomberil tiene un seguro de vida el cual protege a los

voluntarios, se debe cumplir con las afiliaciones legales a Salud, Pensión, Riesgo Laborales entre otros para aquellas personas que son contratadas.

Algunos Cuerpos de Bomberos Voluntarios toman como oportunidad las responsabilidades específicas que otorgó la Ley 1575 de 2012 para poder recaudar más recursos, ofertando actividades de capacitaciones e inspecciones técnicas de los sistemas de protección contra incendio, pero para esto deben contar con los programas y procedimientos exigidos por la Dirección Nacional de Bomberos para conceder el aval a los Cuerpos de Bomberos.

Basados en lo anterior, los Cuerpos de Bomberos deben cumplir la normativa que compete al sector en mención, las especificaciones de los convenios, la legislación en materia laboral al contratar personal, entre otros estándares requeridos al ser actividad de alto riesgo, por lo que se debe asegurar la capacidad de gerenciamiento, gestión y aplicación de estándares que permitan contar con bomberos que brinden servicios de calidad, en estos escenarios los Ingenieros Industriales podemos brindar un excelente aporte, y este trabajo servirá como guía para los demás cuerpos de bomberos debido a que se entrega una alternativa económica de solución a través de un informe sobre los resultados obtenidos de un análisis de una situación problemática encontrada en Bomberos San Vicente de Chucurí, el cual se desarrolla apoyado en el aprendizaje basado en problemas, que se centra en tomar una necesidad de la vida real, realizar una revisión de los datos e información concerniente al problema con el fin de analizar la información, y posteriormente se plantean una o varias alternativas de las cuales se recomienda una como solución, que permita dar una respuesta viable, optimizando los recursos a utilizar.

La metodología utilizada en este ABP permite cuantificar el estado actual de Bomberos San Vicente de Chucurí en un formato diseñado por el autor en Microsoft Excel, y posteriormente identificar los procesos que debe tener legalmente la organización de acuerdo a la legislación y a su capacidad, los cuales deben estar acordes a la Ley 1575 de 2012 y a la legislación en materia laboral vigente.

INTRODUCCIÓN

El cuerpo de bomberos de San Vicente de Chucurí fue creado en el año 1981, cuenta con Personería Jurídica y su representante legal es el Comandante, organización acorde al reglamento de los Bomberos de Colombia:

“ARTÍCULO 9o. EL CONSEJO DE OFICIALES ES LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LOS CUERPOS DE BOMBEROS VOLUNTARIOS Y ESTÁ INTEGRADO POR LOS OFICIALES EN SERVICIO ACTIVO.

El Consejo de Oficiales, elegirá al Comandante quien será el representante legal y al Subcomandante quien será el suplente en la representación legal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios ante la ausencia temporal o definitiva del titular y podrá asignarles su remuneración, si fuera el caso. Igualmente elegirá a su Mesa Directiva compuesta por Presidente, Vicepresidente, Secretario y Tesorero, por el mismo periodo del Comandante y Subcomandante. El Consejo de Oficiales elegirá a su vez al Revisor Fiscal, que será externo a la Institución de conformidad a su estructura organizacional por el mismo periodo de los anteriores...” (Ministerio del Interior, 2014)

Actualmente el Cuerpo de Bomberos de San Vicente cuenta con 6 unidades bomberiles que son personas mayores de edad con la competencia avalada por la Dirección Nacional de Bomberos, vinculadas bajo un contrato de prestación de servicios a término fijo quienes tienen turnos de trabajo de 8 horas. Así mismo cuenta con 30 unidades voluntarias de las cuales 3 son aspirantes a Bomberos, 25 Bomberos y 2 Tenientes.

El municipio tiene una población de 34.640 habitantes (DANE,2016), comunidad a la que el Cuerpo de Bomberos le presta los servicios de acuerdo al alcance legislativo, contando con una sede que actualmente está en remodelación, tres carro tanques, una máquina extintora de 350 galones y una camioneta.

El municipio de San Vicente de Chucurí fue fundado en 1876 y hace parte del Departamento de Santander, está ubicado a 87 kilómetros de la capital del departamento Bucaramanga, cuenta

con una extensión de 1.195,41 Kilómetros, se destaca por ser el mayor productor de cacao en Santander y en Colombia, adicionalmente es productor de café, cítricos, aguacate, ganadería entre otros productos. (Gobierno en Línea, 2016).

El municipio cuenta con más de 800 establecimientos de comercio de acuerdo a la información reportada por el Comandante de bomberos, tiene también 4 estaciones de combustible que han visto la necesidad de cumplir con el Decreto 1072 de 2015 del Ministerio de Trabajo para asegurar su funcionamiento, para lo cual generaron una orden de prestación de servicio con el Cuerpo de Bomberos para que se les asesore en materia de cumplimiento legal en cuanto a los temas referentes de seguridad humana, prevención de incendios y preparación para la respuesta en cumplimiento a la Ley 1575 de 2012, en la cual se indica que los bomberos son la autoridad competente en estos temas.

Además, en el Departamento de Santander, de los 87 municipios del departamento, solo cuentan con cuerpos de bomberos 67 y de estos tan solo uno es oficial, el resto son voluntarios. Los Cuerpos de Bomberos de los Municipios de Floridablanca, Bucaramanga y Barrancabermeja son cuerpos de bomberos que han mostrado crecimiento, credibilidad, así como un notorio aumento en sus ingresos, indagando sobre los mismos se encontró que son certificados en la norma ISO 9001 y en parte su avance se debe a la organización administrativa que ha desarrollado.

El Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí ha liderado varios procesos de capacitación en el departamento y es reconocido a nivel Bomberil por el liderazgo y por el crecimiento que ha tenido año tras año.

Bomberos San Vicente ha venido suscribiendo convenios con la Alcaldía desde que se promulgo el Decreto 322 de 1996 derogado por la Ley 1575 de 2012, con valores que oscilan entre los 90 y 120 millones de pesos, presupuesto que se queda corto para el buen desempeño de la misión de la institución. El presente trabajo pretende generar un diagnostico administrativo que le facilite al cuerpo de bomberos proyectarse, mejorar sus procesos y realizar una mejor gestión que propenda en garantizar el cumplimiento de su misión de una manera confiable y segura.

Esta problemática no solo se vive en Santander sino en la mayoría de los departamentos, por lo que el día 31 de marzo de 2016 publicaron en el diario El Espectador una nota sobre el tema en mención el cual afecta al Departamento de Cundinamarca quien a través de su Delegado departamental reclama la obligación de las Alcaldías, se adjunta el citado artículo en el anexo 2 del presente trabajo.

Cabe resaltar, que este trabajo no tiene como intención hacer ver el desentendimiento de los Alcaldes, sino resaltar la competencia que deben tener los cuerpos de bomberos para cumplir con los deberes y compromisos que adquieren con la legislación, los bomberos deben tener claridad qué actualmente no solo se debe propender por gestionar recursos para operar sino que deben contar con planes, programas y procedimientos que permitan brindar un servicio de una manera segura y basada en el cumplimiento legal; con el fin de no incurrir en sanciones, como la impuesta por el Ministerio de Trabajo al Cuerpo de Bomberos del Líbano a través de la Resolución 000896 de febrero 29 de 2016, por la muerte de un Bombero de 53 años de edad quien inhalo humo en un incendio forestal en el mes de Agosto de 2015; acontecimientos como ese pueden generar como una de sus hipótesis incumplimiento o carencia de procedimientos operativos y administrativos.

Por tal motivo este informe apoyado en el aprendizaje basado en problemas, tiene como primera medida justificar con base en la normatividad y tomando como guía el estándar ISO 9001, el por qué y para qué el Cuerpo de Bomberos debe contar con sistemas administrativos documentados debido a que bomberos presta un servicio público esencial a la comunidad en primera instancia de su municipio; posteriormente apoyados en un diagrama se indica la metodología que permite plantear el problema con el fin de generar los objetivos que pretenden dar avance al análisis del problema, dirigiendo la búsqueda a diferentes alternativas de solución que serán planteadas con el fin de consolidar un presupuesto que le permita a la empresa avanzar en el propósito que se ha planteado de asegurar los procesos a través de las conclusiones y recomendaciones entregadas.

JUSTIFICACIÓN

Enmarcados en lo descrito por la Ley 1575 del 21 de agosto de 2012 en su artículo 2, dice:

“ARTÍCULO 2o. GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO CONTRA INCENDIO. 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.” (Congreso De Colombia, 2012)

Además de lo anterior, en el Decreto 1072 de 2015 se establecen las bases para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de donde se deriva mantener procesos administrativos y operativos documentados que les permita justificar el cumplimiento de lo estipulado en el Decreto.

Así mismo, en un contexto departamental, se cuenta con 87 municipios y de estos solo 67 cuentan con Cuerpos de Bomberos activos y reconocidos legalmente, de estos solo uno es oficial, este es el Cuerpo de Bomberos de Bucaramanga ubicado en la capital del departamento de Santander y los restantes son Voluntarios.

Es importante mencionar que, de este número de Cuerpos de Bomberos, tres cuentan con certificación de calidad, con la que han asegurado la prestación del servicio público esencial que enmarca la ley con estándares que garantizan la estructura funcional y documental.

De allí entonces se hace prioritario y necesario, la aplicación de un proceso diagnóstico que permita evaluar el estado del Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Churrí, con el fin de definir los lineamientos y estrategias que propenderán por el cumplimiento normativo en aras de

la certificación en calidad y como resultado del proceso a adelantar su inherente mejoramiento y funcionamiento.

Cabe destacar que el análisis a través de la norma y la sensibilización hará que los bomberos se den cuenta que deben operar bajo procedimientos estandarizados y con una visión estratégica al futuro, si se quiere mantener como institución, de lo contrario pueden incurrir no solo en faltas legales sino también en delitos culposos al operar con desconocimiento sobre la normatividad legal que cobija al personal contratado. Por tal motivo, al tener claro cuáles son las necesidades y los alcances, se pueden caracterizar los procesos que garanticen llevar a cabo la gestión integral del riesgo, realizar análisis de amenazas de incendios, investigar las causas relacionadas con los incendios e incidentes, desarrollar todos los programas de prevención y preparativos bajo procedimientos estandarizados dando así una respuesta oportuna, eficiente y eficaz.

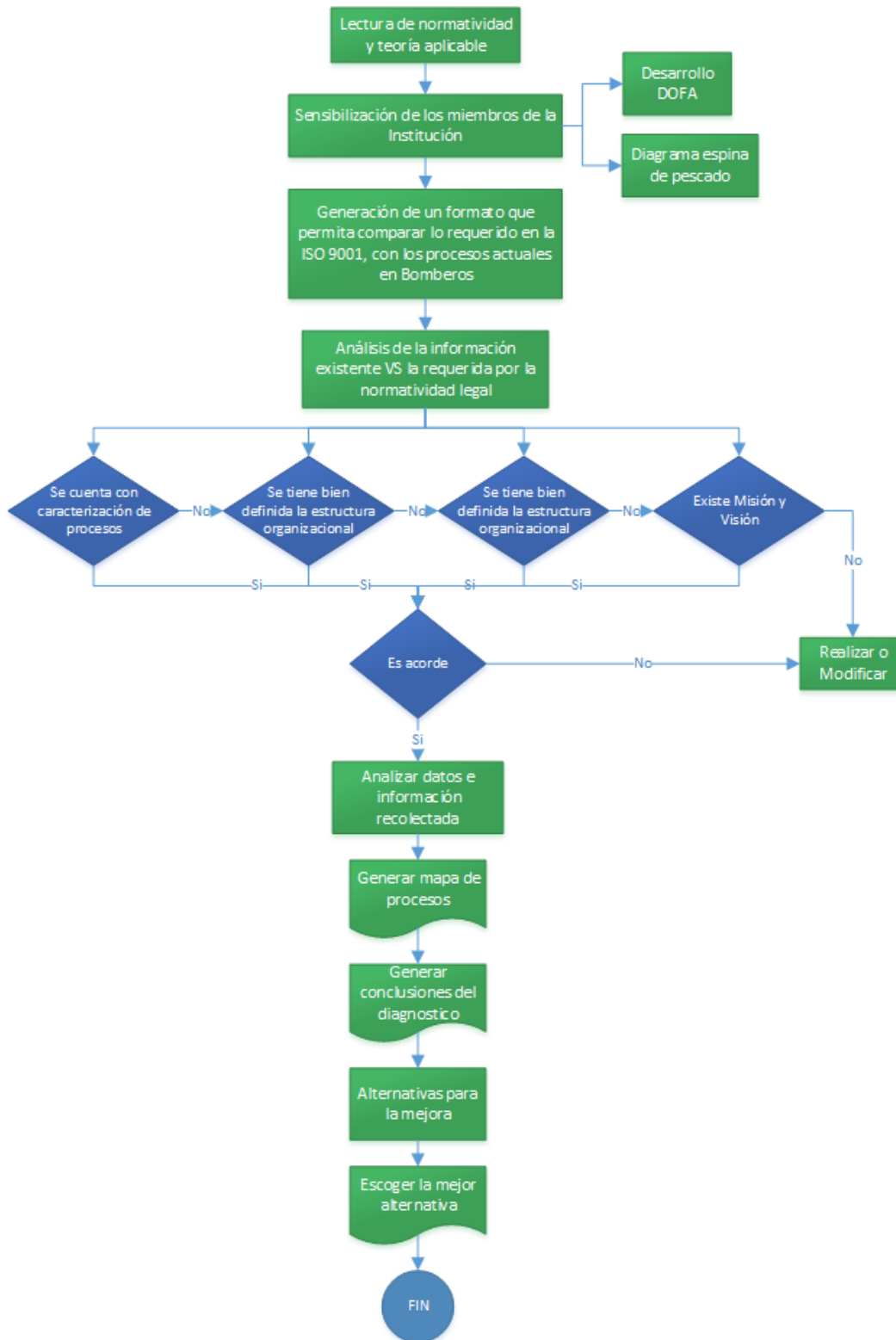
Todo lo anteriormente relacionado permitirá generar un plan de capacitación para fortalecer al personal en las competencias que requieran tener de acuerdo a los procedimientos definidos, de tal forma que cuando atiendan las emergencias, cuando realicen las inspecciones y emitan certificados de seguridad estos tengan soporte técnico por parte de quien los realiza.

1. MÉTODO DE ESTUDIO

El método para analizar la información utilizada en primera instancia es descriptivo, debido a que analiza la situación actual y la compara con la normatividad vigente, y de tipo cuantitativo porque se generaran indicadores de gestión que pretenden medir el impacto a través de la comparación del estado actual de la institución bomberil con los requerimientos de la norma ISO 9001 de 2015, como primera medida se realiza una sensibilización al personal de bomberos, posteriormente junto con el personal asignado se verifica la información existente, indicándoles que ventajas y desventajas aporta el cumplir con los parámetros establecidos en la norma.

Para lograr lo anterior fue necesario tener pleno conocimiento de la norma ISO 9001 y su relación con la normatividad aplicable al Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí lo que permitió conocer más razones que contribuían al proceso documental, y se puede mostrar que al tomar como foco los estándares ISO se podían dar dos pasos a la vez, esto es cumplir la normatividad legal y poder optar a una certificación que ayudará la gestión de la entidad. Gestión que se verá reflejada al optimizar, adquirir y administrar recursos de una manera gerencial. Durante todo el proceso se buscó involucrar a la mayoría de los miembros de la institución, por lo que se realizó un taller donde se aplicó un análisis DOFA que tuvo como objetivo que los líderes de bomberos y personal participante, descubrieran las debilidades de la entidad y encontraran una posible solución a través de sus fortalezas, así mismo se logró que identificaran las oportunidades que tienen con la normatividad y a la vez las amenazas que esta les puede llegar a generar. Posteriormente con ayuda del diagrama espina de pescado se hayan las posibles causas del problema actual al no contar con procesos documentados, por lo que dando respuesta al ejercicio anterior se define generar un *Check List* con los ítems de la norma ISO 9001 de 2015. El *Check List* se aplicó a través de una entrevista donde se recalcó en cada ítem que parte de la normatividad legal se podría llegar a cubrir al cumplir con el mismo, basados en los resultados obtenidos mediante la aplicación del *Check List* y con el conocimiento previo de las debilidades y fortalezas de la institución se definen algunas alternativas de solución que les permita continuar avanzando en las actividades para cumplir con lo establecido en la norma ISO 9001:2015. Así mismo, como valor agregado al diagnóstico se apoyó elaborando el mapa de procesos y la estructura organización como insumo del conocimiento adquirido a través del desarrollo del trabajo.

Figura 1. Esquema de desarrollo del presente trabajo



Fuente: El Autor

2. MARCO TEÓRICO

Dado que el objetivo principal de este informe es verificar los procesos administrativos de una institución tomando como base la norma ISO 9001:2015, se deben tomar como asiento los parámetros normativos que sustenten la relevancia e impacto que se genera al alinear los procesos administrativos de una institución bajo estándares internacionales de calidad por esta razón se fundamenta en la Organización Internacional de Estandarización específicamente acogiendo como punto de partida la norma ISO 9001 la cual centra todos los elementos que permiten a una empresa mejorar la calidad de su servicio al contar con un sistema administrativo efectivo. Cabe resaltar que la norma ISO 9001 viene siendo publicada desde el año 1987 y con el fin de permitir que las organizaciones mantengan la mejora continua tiene una serie de revisiones periódicas por lo que en la actualidad se tienen 5 versiones, a pesar que la versión de 2015 se publicó en el mes de diciembre de 2015 lo que no permite contar con experiencias de aplicación en el país, se toma como referencia por su enfoque basado en procesos, además de ser una norma que permite identificar los riesgos y oportunidades en todo el sistema entendiendo que los procesos siempre están expuestos a algunos riesgos por lo que se deben gestionar con el fin de garantizar la continuidad de la organización.

Asi mismo, los Cuerpos de Bomberos se identifican con la normas NFPA por sus siglas en inglés *National Fire Protection Association*, la cual cuenta con más de 300 normas referentes a las actividades contra incendio, estas normas buscan que los bomberos se profesionalicen a través del cumplimiento de los estándares relacionados con los productos que usan, con los procedimientos que se aplican al atender una emergencia, con las capacitaciones que permiten a los trabajadores conocer los procedimientos y aplicarlos en todo momento con un primer fin de garantizar seguridad a los bomberos y segundo para evitar la pérdida de vida, ambiente y bienes brindando de este modo un servicio de calidad, adicional todos las funciones que debe cumplir los bomberos en materia de capacitación interna, capacitación externa, inspecciones entre otras están regidos por estos estándares.

Estas normas referentes buscan que los bomberos estandaricen todos sus procesos, por lo que tomar como base la norma ISO 9001 da inicio al proceso que les permitirá a los bomberos,

primero facilitar el cumplimiento de la normatividad legal del país, segundo cumplir con la calidad del servicio a prestar y tercero dar los primeros pasos para iniciar el cumplimiento de las normas NFPA que son el referente de los Cuerpos de Bomberos más reconocidos a nivel nacional e internacional, sumado a lo anterior el querer certificarse en ISO 9001 jalonara el liderazgo de los directivos y la mejora continua.

Como se evidencia en el numeral 5.1 de la norma ISO 9001:2015 el liderazgo juega un papel fundamental en el éxito del cumplimiento de la norma, ya que debe ser la alta dirección quien se interese por el tema de estandarización, de tal forma que se pueda planificar las actividades que aporten al sistema logrando el cumplimiento de los objetivos, la asignación de los recursos, la identificación de debilidades y oportunidades esto puede ser a través de matriz DOFA, los líderes deben ser quienes promuevan las recomendaciones para un mejoramiento continuo, y por ultimo lograr que se realice todo el ciclo de evaluación de procesos.

La norma ISO 9001 de 2015 tiene un enfoque basado en siete principios, que son enfoque al cliente, liderazgo, enfoque basado en procesos, participación del personal, mejora, toma de decisiones basada en evidencias y gestión de las relaciones, se debe definir para el presente trabajo cuáles serán las entradas, los procesos y las salidas de los procesos de Bomberos San Vicente. Con esto, se podrá analizar en los procesos administrativos la implementación de cada uno de estos principios, así mismo, se deberá trabajar a través del enfoque PHVA los elementos que componen el ciclo de la mejora, y adicional a esto, se tomara como punto de partida los resultados de un análisis DOFA que facilite conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la institución.

Por otra a parte la norma ISO 9001 toma como base conceptos de la calidad del Dr. William Deming quien apporto principios que ayudaron a países como Japón a ser competitivos con referencia a otros países, Japón se posiciono con muchos de sus productos y servicios, Deming sugiere que las empresas no deben preocuparse en hacer dinero sino en mantenerse en el negocio, crear empleo a través de la innovación, la investigación y la mejora constante. Una de las preguntas tomadas del señor Deming hacia los trabajadores fue «¿Qué tal lo está haciendo nuestra dirección?» (Deming, 1989) con base en sus respuestas se continuo con el proceso objeto de este documento.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo elaborar un Diagnóstico que permita identificar el estado actual de los procesos del Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí, que le permita mejorar sus procesos administrativos y la posible implementación del Sistema de Gestión de Calidad según los lineamientos de la Norma ISO 9001: 2015?

La solución de la pregunta que nos estamos haciendo, pretende ser un apoyo para la mejora y avance de Bomberos de San Vicente de Chucurí y a su vez un referente para los 84 Municipios de Santander no están certificados, además de servir para iniciar el cumplimiento de la normatividad actual vigente entre las que esta la Ley 1575 de 2012 que les endilgo la competencia no solo en la atención de emergencias sino también en materia de: gestionar el riesgo lo cual implica analizar amenazas para luego desarrollar planes y programas que permitan minimizarlas o prevenirlas, desarrollar preparativos a través de simulacros, inspecciones y capacitaciones que involucren las comunidades para lograr una respuesta oportuna y eficaz, capacitar las brigadas de las empresas, realizar las inspecciones técnicas en materia de sistemas contra incendio y seguridad humana en establecimientos públicos y privados. (CF Ley 1575 Art 2, 22 y 42)

Por lo anterior, verificando el tipo de “clientes” población que tienen que atender los cuerpos de bomberos es imperativo que estos cuenten con procesos administrativos claros, documentados y preferiblemente bajo estándares, como pueden ser sistemas de gestión de calidad que garanticen a sus clientes confianza en los servicios que se prestan, así mismo que les permita mantener un mejoramiento continuo en aras de buscar la certificación con el fin de ampliar su población objetivo al cumplir con los requisitos que requieren ciertos clientes de acuerdo a sus estándares corporativos.

Sumado a lo anterior, y, a pesar que el Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí cuenta con solo 6 personas contratadas; esto le implica cumplir con el Decreto 1072 de 2015 correspondiente al ámbito de aplicación de la misma, para lo cual tiene un plazo de 18 meses por ser una empresa de menos de 10 trabajadores, y que indica:

“ARTÍCULO 2.1.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente decreto aplica a las entidades del sector Trabajo, así como a las relaciones jurídicas derivadas de los vínculos laborales, y a las personas naturales o jurídicas que en ellas intervienen” (Ministerio del Trabajo, 2015)

En razón de lo expuesto, el Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí para ser competente y facilitar el cumplimiento de la normatividad del Ministerio de Trabajo, requiere conocer su estado actual con referencia a los procedimientos administrativos que debe contemplar de acuerdo a la normatividad con el fin de dar cumplimiento a la misma con calidad en sus procesos, por lo que contar con un informe diagnóstico del estado actual le permitirá iniciar el proceso de mejoramiento.

Cabe resaltar que el Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí no solo está en una zona cacaotera, sino que en el área de influencia también se lleva a cabo la explotación de hidrocarburos como carbón, gas y petróleo esto aumenta la responsabilidad en materia de la gestión del riesgo que le otorga la Ley lo que hace que en búsqueda de cumplir la normatividad estas empresas requieran de los servicios de Bomberos pero para esto muy probablemente van a exigir que cuente con procesos certificados.

OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar los procesos administrativos del Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015 con el fin de generar un informe del estado actual.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sensibilizar a los altos mandos de Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí sobre los beneficios que se pueden obtener al realizar un diagnóstico con base en el sistema de gestión de calidad, que permita conocer la situación real de la institución.

- Realizar el levantamiento de información para conocer el panorama actual del Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí mediante entrevistas y con la aplicación de un *Check List*.
- Identificar y caracterizar los procesos administrativos al interior del Cuerpo de Bomberos para cumplir con la normatividad vigente y mejorar la gestión.
- Analizar los datos y la información recabada en el diagnóstico realizado en Bomberos San Vicente de Chucurí para desarrollar estrategias de mejora que le permitan a la institución contar con los procesos administrativos documentados.
- Recomendar una alternativa de solución para el problema planteado que le permita mejorar la gestión a Bomberos San Vicente de Chucurí.

5. ALCANCE

Entrega de documento con las conclusiones del diagnóstico, definición y caracterización de los procesos de Direccionamiento Estratégico, estructura organizacional y alternativa de solución para el Cuerpo de Bomberos San Vicente de Chucurí, en miras al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 de 2015.

6. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta que como parte esencial de los sistemas de gestión se encuentra la necesidad de la satisfacción al cliente y el cumplimiento de los requisitos legales, se decide junto con el comandante del Cuerpo de Bomberos realizar un análisis DOFA, que permita identificar internamente las debilidades y la fortalezas, y externamente las oportunidades y amenazas que faciliten la comprensión de cuáles pueden ser las ventajas o desventajas de la institución, de tal forma que después de ser identificadas se puedan plantear soluciones para mitigar las debilidades aprovechando las oportunidades y fortalezas esta actividad se realiza con la Junta Directiva y representantes operativos.

Tabla 1. Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> -La Entidad no cuenta con planeación estratégica -No se tiene documentada la estructura organizacional -No se cumple con los requisitos legales en materia laboral -Desconocimiento de los procesos claves en la institución por parte de los integrantes de la misma -Se requiere mayor liderazgo y compromiso de los miembros de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Reconocimiento que genera la legislación a los Bomberos emitida en los últimos seis (6) años -Normatividad legal actual Ley 1575 de 2012 y reglamento interno -Imagen y credibilidad de la Alcaldía y Municipio en general
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> -Compromiso e interés para mejorar por parte de la alta gerencia -Compromiso y buen clima laboral de los integrantes de la Institución -Voluntarios de la institución, técnicos y profesionales -Años de experiencia y reconocimiento por parte de la Alcaldía 	<ul style="list-style-type: none"> -Sanciones por incumplimiento de la normatividad legal vigente -Accidentes de trabajo por desconocimiento de los procedimientos -Deterioro de la imagen del Bombero al no alcanzar las expectativas que se esperan de acuerdo a la Ley 1575 de 2012

Fuente: El Autor

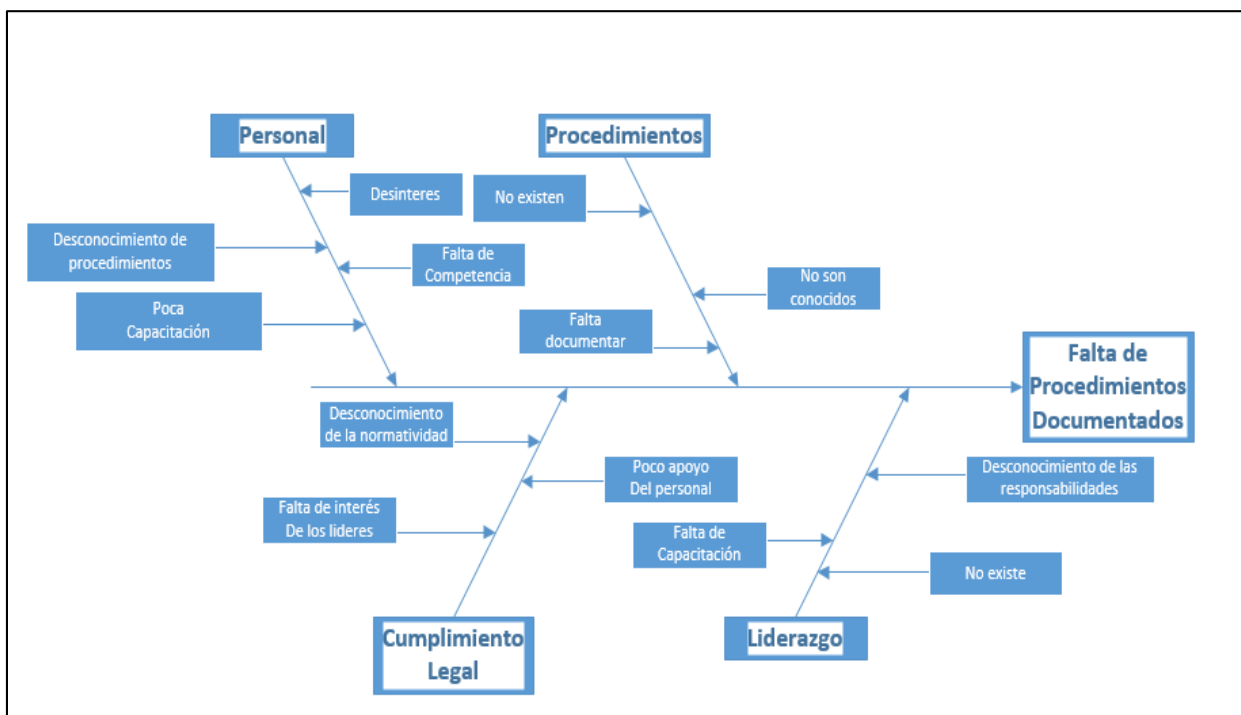
De acuerdo a la participación del Comandante y el Subcomandante, y con la asesoría de la autora de este documento, se logró consolidar la matriz DOFA, se define revisar legalmente cuales son los requisitos que debe cumplir la institución y con cuales soportes cuenta actualmente.

Por lo anterior, se solicitó la documentación soporte legal de acuerdo al Decreto 1072 de 2015 y los requerimientos de la norma ISO 9001, pero no se consigue mayor evidencia, por lo que se realiza una serie de preguntas al personal del cuerpo de bomberos, sobre los procedimientos con que operan. También se realizan cuestionamientos al personal administrativo sobre el proyecto a corto, mediano y largo plazo, así mismo sobre el presupuesto requerido para cada periodo.

La respuesta que da el personal sobre el presupuesto es que este se basa en lo que entregue el municipio como convenio. También se evidencia que el comandante y los bomberos tienen vocación e intención de cumplir con la prevención y atención de emergencias, pero existen grandes falencias en los soportes documentales.

Por lo que se decide realizar un diagrama de Causa Efecto con base en la normatividad el cual permite reconocer las posibles causas que lo originan.

Figura 2. Diagrama de causa y efecto por falta de procedimientos documentados



Fuente: El Autor

Basado en los resultados arrojados en el análisis a través de la matriz DOFA, la verificación de la documentación actual con que cuenta la institución y con base en el diagrama espina de pescado, se evidencia que el desconocimiento y la falta de liderazgo son una de las causas más relevantes las cuales no permiten la implementación de los procesos y procedimientos, para que se garantice el cumplimiento legal y un servicio eficaz.

Por tal razón, se define aplicar un *Check List* de diagnóstico que facilite la revisión de los procesos a través de la norma ISO 9001, identificando así las falencias que tiene la institución, y con esto iniciar con el proceso de mejora que permita optar posteriormente a certificar en calidad a la institución.

El día 6 febrero de 2016 se realizó una reunión con los oficiales de la institución con el fin de ilustrarlos en qué consiste la actividad, buscando saber quiénes están interesados en el tema y también con la intención de lograr que todos se involucren en alguna medida. El personal asistente

solicita que se realice la sensibilización con el personal en una reunión extraordinaria que tienen programada para revisión de estatutos.

A dicha reunión asisten 17 integrantes, a quienes se les informa sobre los hallazgos encontrados con la actividad realizada, así mismo se les informa sobre las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, y también sobre el análisis efectuado con la aplicación del esquema espina de pescado, el alcance de la norma ISO 9001 y las pretensiones que se tienen al realizar el presente trabajo.

Todo el personal se compromete a participar y aportar de acuerdo a las actividades que se generen, el personal profesional se compromete a apoyar y realizar las actividades que se les asignen con base en sus competencias.

Posteriormente se inicia la aplicación del diagnóstico de la norma ISO 9001:2015, con el Comandante, el Subcomandante y la Secretaria, aplicación que inicia hablando con el personal del cuerpo de bomberos para verificar el nivel de conocimiento que tienen ellos, y además para conocer alguna información relevante que tengan ellos para el diagnóstico y que se requiera validar, de igual forma, también se indagó sobre el conocimiento de los procedimientos indicados verbalmente por la alta dirección.

6.1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN LEVANTADA A TRAVÉS DEL *CHECK LIST*

Para recolectar los datos se realiza una matriz en *Microsoft® Excel* la cual está en el anexo 1, y está basada en los ítems de la norma ISO 9001:2015. Para esto se realizan 7 indicadores los cuales cuentan con unas variables ponderadas de acuerdo a su avance para el sistema, ejemplo si el requisito no aplica (N/A) no tendrá ponderación en el sistema, si el requisito no está diseñado, ni implementado (NO) tendrá una ponderación del 10%, y así sucesivamente hasta llegar a la evaluación de requisitos documentados los cuales tiene la mayor relevancia en el sistema por ser el último paso del proceso por lo que se le da una ponderación del 100%.

Todo esto basados en la importancia que tiene el ciclo PHVA, ya que para cumplirlo se debe garantizar todo el ciclo, teniendo claridad que desde la planeación se puede identificar cuáles son los requerimientos, en el cual se puede tomar la decisión de implementarlo o no, por ende, el porcentaje es muy bajo y luego viene el hacer de acuerdo a los requisitos encontrados por esto se le da más porcentaje a la implementación.

Por experiencia propia, se conoce que una entidad puede capacitar a su personal teniendo en cuenta los requerimientos normativos o de aseguramiento de los procesos y el personal lo puede implementar durante un tiempo, pero sino se documenta, no será fácil evaluar el impacto que permita mejorar, de igual forma no se garantiza la gestión del conocimiento y muy probablemente cuando llegue nuevo personal puede que se obtienen algunas capacitaciones o enseñanzas de las lecciones aprendidas, por lo que no se podría decir que se trabajó con calidad.

Existe otra posibilidad, que se documente pero que no se evalúe dejando registros, por tal motivo se contara con las evidencias como son los documentos y lo implementado, pero no de los resultados de la evaluación de la implementación esto no permitirá tomar acciones de mejora. Por lo anterior y teniendo en cuenta la importancia de cada paso se dará un porcentaje al cumplimiento del ciclo PHVA soportados en los requerimientos de la norma.

Tabla 2. Métrica de diagnóstico

Requisito	Descripción	Porcentaje mínimo
N/A	Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2015.	
NO	Requisito no diseñado, ni implementado, se le da la ponderación de 10%, este será el puntaje mínimo al no cumplimiento	10%
Ejecución	Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación del Sistema de Gestión de Calidad. Teniendo en cuenta que es un requisito exigido por la norma se le da una ponderación de 25%.	25%
Documentado	Requisito Implementado, con resultados, registros y evidencias. El contar con el requisito documentado tendrá una ponderación del 50%.	50%
Implementado	Requisito Implementado y auditado con resultados conformes. El contar con requisitos implementados y auditados da un cumplimiento del 75%.	75%
Registros de Implementación	Requisito implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo, esto indica un cumplimiento total de la norma por ende tendría el 100%	100%

Fuente: El Autor

A continuación, se indica específicamente como se cuantifica cada ítem que como se ha mencionado anteriormente es evaluado en el *Check List* elaborado en *Microsoft® Excel*:

Soportes documentales contexto de la Organización se evaluará en la matriz diagnóstico con la siguiente fórmula:

- $((\text{No}/4)*10\%)+((\text{ejecución}/4)*25\%)+((\text{documentado}/4)*50\%)+((\text{implementado}/4)*75\%)+((\text{registros de implementación}/4)*100\%)$

Soportes documentales del liderazgo y compromiso se evaluará en la matriz diagnóstico con la siguiente fórmula:

- $((\text{No}/5)*10\%)+((\text{ejecución}/5)*25\%)+((\text{documentado}/5)*50\%)+((\text{implementado}/5)*75\%)+((\text{registros de implementación}/5)*100\%)$

Efectividad de la planeación se evaluará en la matriz diagnóstico con la siguiente fórmula:

- $((\text{NO}/4)*10\%)+((\text{ejecución}/4)*25\%)+((\text{documentado}/4)*50\%)+((\text{implementado}/4)*75\%)+((\text{registros de implementación}/4)*100\%)$

Efectividad en el apoyo se evaluará en la matriz diagnostico con la siguiente formula:

- $((NO/13)*10\%)+((ejecución/13)*25\%)+((documentado/13)*50\%)+((implementado/13)*75\%)+((registros\ de\ implementación/13)*100\%)$

Efectividad en la operación se evaluará en la matriz diagnostico con la siguiente formula:

- $((NO/6)*10\%)+((ejecución/6)*25\%)+((documentado/6)*50\%)+((implementado/6)*75\%)+((registros\ de\ implementación/6)*100\%)$

Efectividad en el seguimiento se evaluará en la matriz diagnostico con la siguiente formula:

- $((NO/5)*10\%)+((ejecución/5)*25\%)+((documentado/5)*50\%)+((implementado/5)*75\%)+((registros\ de\ implementación/5)*100\%)$

Efectividad en la mejora se evaluará en la matriz diagnostico con la siguiente formula:

- $((No/2)*10\%)+((ejecución/2)*25\%)+((documentado/2)*50\%)+((implementado/2)*75\%)+((registros\ de\ implementación/2)*100\%)$

Después de cuantificar cada ítem de la norma por separado se realizará la sumatoria con el fin de verificar que tan cerca se está del 100% de cumplimiento de la norma ISO 9001 de 2015.

A continuación, se menciona específicamente lo evaluado en cada ítem en el formato diagnóstico, la numeración está de acuerdo al formato diagnostico el cual se diseñó con base en la norma ISO 9001 de 2015. Por otra parte, cabe destacar que la Cláusula 4, pretende considerar la combinación de factores y condiciones internas y externas de acuerdo a su propósito, cuando la norma se refiere a cuestiones indica que:

“...el término “cuestión”, abarca no sólo los problemas que podrían haber sido objeto de una acción preventiva en las normas anteriores, sino también asuntos importantes para dirigir el sistema de gestión, tales como los objetivos de aseguramiento de mercado y empresariales que la organización podría establecer”. (BSI, 2014).

Cabe resaltar que los ítems del 1 al 3 en su respectivo orden corresponden al objetivo y campo de aplicación de la norma, referencias normativas y términos y definiciones, por lo tanto el análisis parte del Contexto de la organización numeral 4. El análisis es el siguiente:

a. Contexto de la organización 4

4.1 Comprensión de la organización y su contexto, la organización tiene clara su misión, y conoce los procesos administrativos que requiere. El alcance se puede transformar un poco más tomando como base el alcance que le da la legislación en Gestión de Riesgo, de tal forma que la organización identifique hacia donde se dirige bomberos.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
caracterización de usuarios: Verbalmente se tiene idea de las necesidades y expectativas de los usuarios.

4.3 Determinación del alcance del SGC; conoce hasta donde presta su servicio en cuestiones internas y externas. Manual de calidad. La organización no cuenta con manual de calidad, aunque si conoce cuál es el alcance de su servicio.

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos; cuenta con entradas, salidas e interacciones de los procesos definidos con recursos necesarios, responsabilidades y autoridades para el proceso. La organización no cuenta con mapa de proceso, aunque conoce los procesos que desarrolla.

b. Liderazgo y compromiso 5

5.1 Las responsabilidades y obligación de rendir cuentas, está asignada a la alta dirección y se cuenta con la política de calidad. No se cuenta con política de calidad, así mismo al estar contratando la organización debe asegurar todos los requisitos legales exigidos por el Ministerio de Trabajo.

5.1.2 Se cuenta con análisis que permitan ver la consideración con el cliente y la intención de satisfacer sus necesidades. La organización no cuenta con ningún documento soporte.

5.2.1 La política de calidad es apropiada, incluye compromisos de cumplir con los requisitos aplicables y de mejora continua. La organización no cuenta con Política de calidad.

5.2.2 La política de calidad está disponible y es conocida por todos. La organización no cuenta con Política de calidad.

5.3 Existen roles y responsabilidades definidos que aseguren el cumplimiento de la presente norma roles y responsabilidades de acuerdo a los procesos, además las del responsable del SGC. No existe roles para el sistema debido a que no se cuenta con sistema,

de igual forma se deben asignar roles y funciones para asegurar los requisitos mínimos exigidos por el Ministerio de Trabajo.

c. Planificación 6

Se indica al comandante la importancia de la planificación, expresando que en primera instancia se deben planificar los riesgos, posteriormente se les debe dar tratamiento a los mismos, para esto se debe asegurar la planificación de las acciones que permitan corregirlos, garantizar que las acciones se integren con el proceso de gestión y verificar la eficacia de dichas acciones, de tal forma que sean integral el ciclo, entendiéndose por ciclo: la evaluación del riesgo, la mitigación del riesgo a través de la implementación de acciones preventivas o correctivas, la evaluación del impacto, la mejora e inicia de nuevo la evaluación. Y se continúa con la verificación de los ítems.

6.1.2 Cuenta con acciones que permitan abordar los riesgos y oportunidades que permitan asegurar el SGC. La organización no cuenta con matriz de riesgos, es indispensable realizarla debido a que es una Exigencia del Decreto 1072 de 2015.

6.2.1 La organización estableció los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes. La organización no cuenta con Matriz de calidad.

6.2.2 ¿Los objetivos de calidad, definen qué se va a hacer?, que recursos se requerirían, cuando se finalizará, como se evaluarán los resultados. La organización no cuenta con Matriz de calidad.

6.3 Existe un procedimiento para realizar cambios en el SGC cuando sea necesario. Procedimiento gestión de cambios en el SGC. La organización no cuenta con ningún tipo de procedimiento.

d. Apoyo 7

7.1 La organización conoce el límite de los recursos, cuales se requieren para satisfacer las actuaciones internas y externas. Falta definir los recursos reales que requiere la organización para cumplir con los estándares mínimos que exige la normatividad colombiana, actualmente la organización se adapta a los recursos que le entrega la Alcaldía y con estos se mantiene.

7.1.2 Cuenta con personas responsables asignadas a la implementación del SGC. No aplica al no contar con Sistema de Gestión de Calidad.

7.1.3 De acuerdo a los procesos la infraestructura es suficiente (instalaciones, equipos, transporte). La organización no cuenta con procesos documentados, se requiere documentar lo procesos de acuerdo al alcance de la Ley 1575 de 2012 y al Decreto 1072 de 2015.

7.1.4 Cuentan con matriz de peligros y acciones que permitan brindar un ambiente adecuado al trabajador (ambientales, físicos, sociales...). La organización no cuenta con Panorama de riesgos, debe realizarlo en el menor tiempo posible, debido a que es un requisito Legal.

7.1.5.1 La organización cuenta con un aseguramiento de los recursos de acuerdo a los procedimientos y hace seguimiento constante. La organización no cuenta con ningún tipo de procedimiento por ende no asegura por completos los recursos requeridos.

7.1.5.2 Los equipos que requieren calibrarse o verificarse cuentan con procedimientos y estos tienen los valores, patrones de acuerdo a los estándares requeridos en el instructivo del equipo. La organización no cuenta con equipos que requieran calibrarse, este numeral no aplica.

7.1.6 Se capacita al personal en temas sobre la organización, lecciones aprendidas entre otros. No existen registros sobre capacitación de lecciones aprendidas, se debe iniciar el proceso de guardar registros.

7.2 Se cuenta con un programa de gestión de capacitación de acuerdo a las competencias de cada cargo perfil de cargo y programas de capacitación. No existe un programa de capacitación, se debe realizar un programa de acuerdo a lo requerido en la Resolución 0661 de 2014 y se debe cuales capacitaciones requiere el personal.

7.3 Se realizan actividades y seguimiento para verificar que las personas realizan las actividades de acuerdo a la política y objetivos de calidad verificar cronograma y registros. No aplica debido a que no existe política de calidad.

7.4 Se cuenta con un sistema que permita la comunicación interna y externa donde se identifique qué comunicar, cuándo comunicar, cómo comunicar y quién comunica. La organización no cuenta con procedimiento de quejas y reclamos.

7.5 Se cuenta con la información documentada de acuerdo a lo requerido en esta norma. La organización carece de documentación.

7.5.2 Se cuenta con instructivos o procedimientos que permitan asegurar la creación y actualización de la información documental. No existen procedimientos escritos, el personal conoce que hacer, pero no está documentado.

7.5.3 Se cuenta con controles que permitan protegerla, tener disponible, distribuirla, acceder y recuperarla procedimiento de control documental y control de cambios. No se cuenta con procedimientos.

e. Operación 8

Se informa al comandante que, aquí se debe asegurar la ejecución de los procesos y planes de acuerdo a la misión y visión de la organización.

8.1 La organización cuenta con un plan que permita determinar lograr cumplir a conformidad con los requisitos del cliente. No se cuenta con planes ni procedimientos.

8.2 La organización cuenta con el aseguramiento para conocer y asegurarse que se cumplan los requisitos del cliente antes de comprometerse. No se cuenta con soportes.

8.3 Se tiene definido como asegurar los requisitos, reglamentos, normas en las entradas del producto o servicio, así como los controles durante el desarrollo para verificar el cumplimiento de las metas, el cumplimiento a satisfacción en la salida y la identificación de cambio de diseño o de los procesos de requerirse.?. No se cuenta con procedimiento así mismo se deben realizar los procedimientos y documentación requerida por el Ministerio de Trabajo.

8.4 Se cuenta con estrategias que permitan tener el control de los procesos, productos, y servicios externos. Así mismo, se cuenta y solicita información de los productos a los proveedores. No se cuenta con listado de proveedores, la organización cuenta con un formato para salida y entrada de documentos.

8.5 Se cuenta con un programa de gestión de proveedores, donde se conozcan sus productos, mantenimiento. El personal siempre compra a los mismos proveedores, pero no existe programa.

8.7 Se deben identificar los servicios que presenten no confirmadas para que estos no sean entregados al cliente preferiblemente. No cuenta con instructivo de no conformidades.

f. Seguimiento y medición 9

Se pone en conocimiento que se debe asegurar un programa de medición que permita realizar el seguimiento a los procesos e indicadores de los planes planteados, así como las auditorías internas.

9.1 Se cuenta con métodos documentados de seguimiento, medición, análisis y evaluación. No se realiza por escrito el seguimiento y medición.

9.1.2 Se cuenta con documentos que soporten las percepciones de los clientes (encuestas, felicitaciones entre otras). Existen soportes de encuestas de las capacitaciones dictadas.

9.1.3 Se realizan los análisis apropiados de los resultados que arrojan el seguimiento y la medición. No existen soportes, aunque indican cuando existen no conformidades se mejoran de inmediato.

9.2 Cuentan con un plan de auditorías internas que contemple, fechas, responsables, informes a entregar, alcance de la auditoría. No cuenta con programas de auditorías.

9.3 Se cuenta con un plan de revisiones periódicas por parte de la alta dirección plan de revisiones. No se cuenta con un plan, pero indican que mensualmente el comandante realiza revisiones de cumplimiento de acuerdo a las tareas asignadas al personal.

g. Mejora 10

10.2 Se cuenta con un instructivo de manejo de no conformidades, que permitir hacer frente tomando acciones, determinando la causa raíz; actualizar los riesgos o realizar cambios de ser necesario. No se cuenta con procedimiento de mejora y determinación de causas raíz.

10.3 Se consideran los resultados del análisis y evaluación, las observaciones de la revisión de la alta dirección para determinar necesidades y oportunidades. No aplica debido a que no se cuenta con procedimientos.

Terminado el diagnóstico, se realiza la sumatoria de los indicadores multiplicados por la ponderación a los cuales posteriormente se le haya la media geométrica.

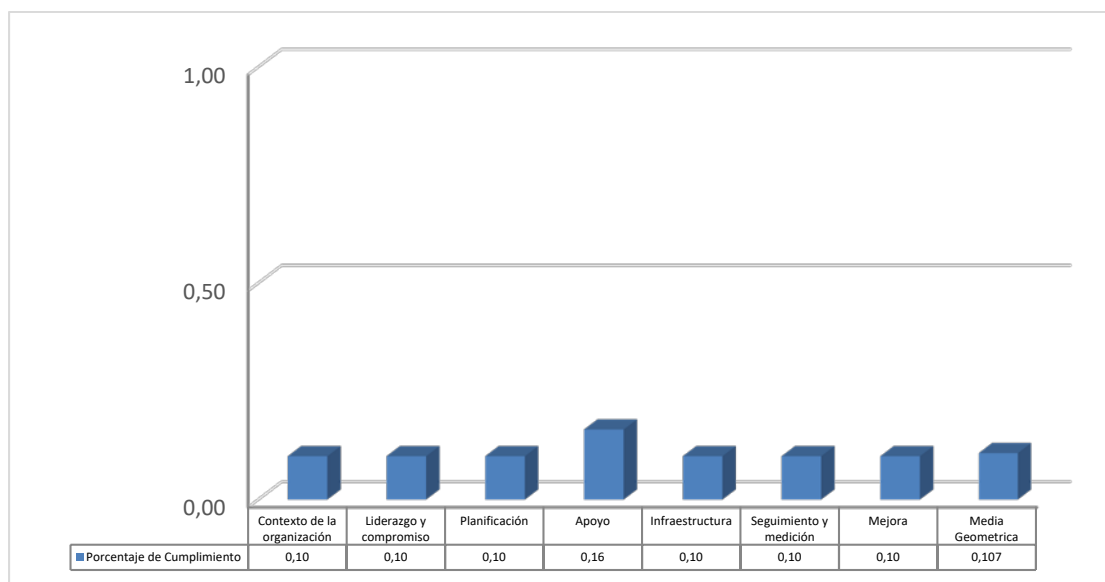
Resultados del Diagnóstico ISO 9001 de 2015

Tabla 3. Resultados del diagnostico

Numeral	Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	Cumplimiento
4	Contexto de la Organización	0,10
5.1	Liderazgo y Compromiso	0,10
6	Planificación	0,10
7	Apoyo	0,10
6.3	Infraestructura	0,10
9	Seguimiento y Medición	0,10
10	Mejora	0,10
	Media Geométrica	0,107

Fuente: El Autor

Figura 3. Grafico resultados diagnostico



Fuente: El Autor

De acuerdo a la revisión documental y verificación en campo, se evidencia que se requiere soportar las actividades y la planeación estratégica en documentos, si bien se cuenta con alguna documentación que se puede tomar como base, se debe verificar y estandarizar de acuerdo a la caracterización de los procesos que se realicen.

La carencia de información documentada se ve reflejada en el porcentaje de cumplimiento cuyo promedio fue 11%, lo cual demuestra que no se cuenta con los requisitos mínimos de documentación e implementación.

Por lo anterior y con el fin de iniciar a organizar los procesos, se verifica la documentación con la cual cuenta el Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí, a la luz de la norma ISO 9001:2015, en el Decreto 1072 de 2015, con lo dispuesto en la Ley 1575 de 2012 y en el reglamento técnico de bomberos. Consecutivo a realizar la verificación de la información, se diseña el mapa de procesos, caracterización de procesos y estructura organizacional.

6.2. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos del Cuerpo de Bomberos de San Vicente de Chucurí, se estructura en cuatro procesos así:

- Procesos Direccionamiento Estratégico: Incluirá procesos con referencia al establecimiento de Políticas, Estrategias, Objetivos, comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos y revisión por parte de la Alta Dirección.
- Procesos Misionales: Incluirá procesos que permitan generar el resultado previsto por la institución en el cumplimiento del objeto social.
- Procesos Apoyo: Incluirá procesos que permitan proveer todos los recursos que requieran los demás procesos.
- Procesos Mejoramiento y Seguimiento: Incluirá procesos necesarios para medir, realizar análisis de desempeño y mejora continua.

Figura 4. Diagrama de procesos

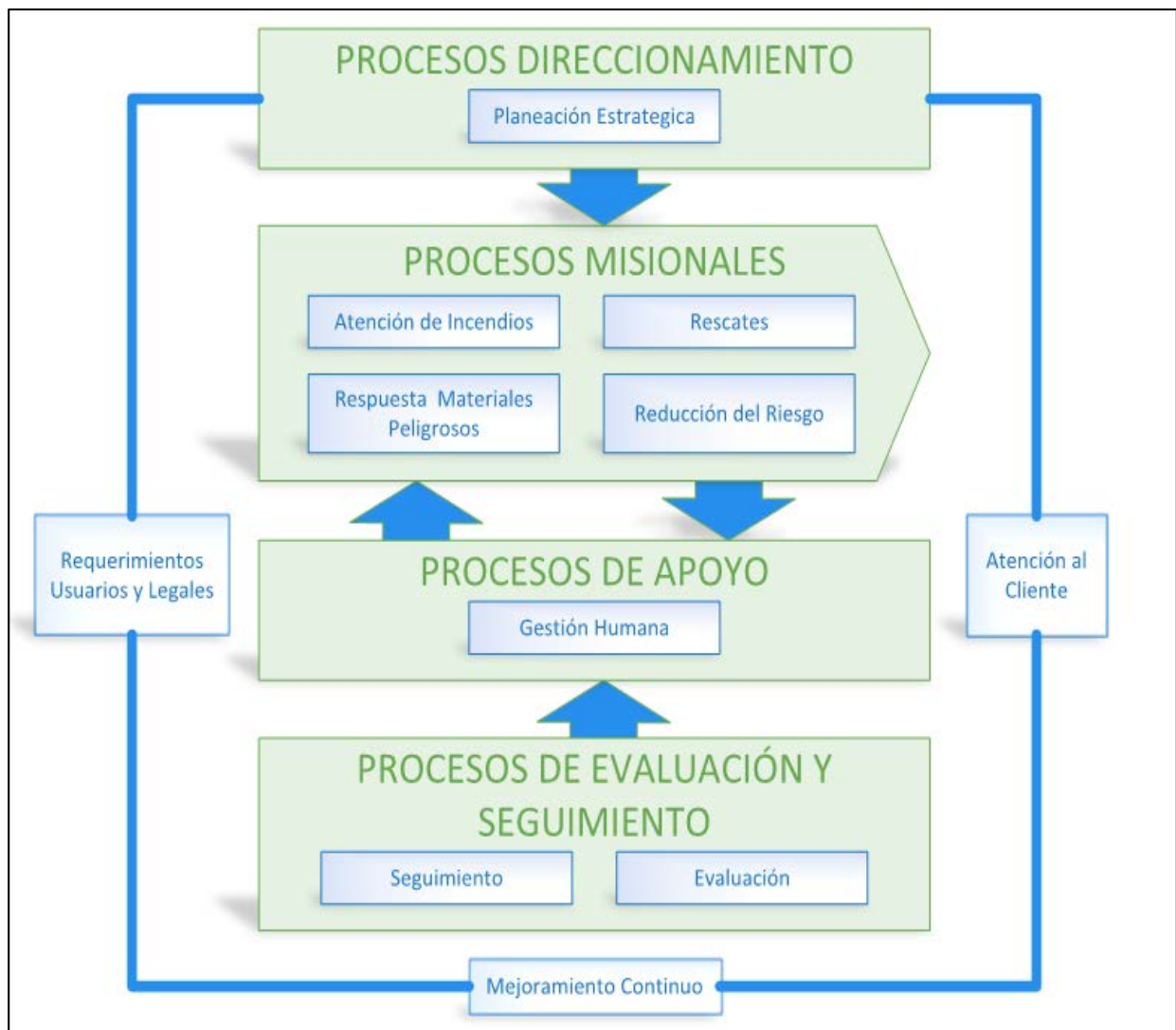


Fuente: El Autor

6.3. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Mediante la documentación reflejada en la caracterización de los procesos, se debe asegurar la disponibilidad de la información, que logre apoyar el funcionamiento, seguimiento y mejora de los procesos. Adjunto caracterización Procesos Direccionamiento Estratégico.

Figura 5. Mapa de procesos



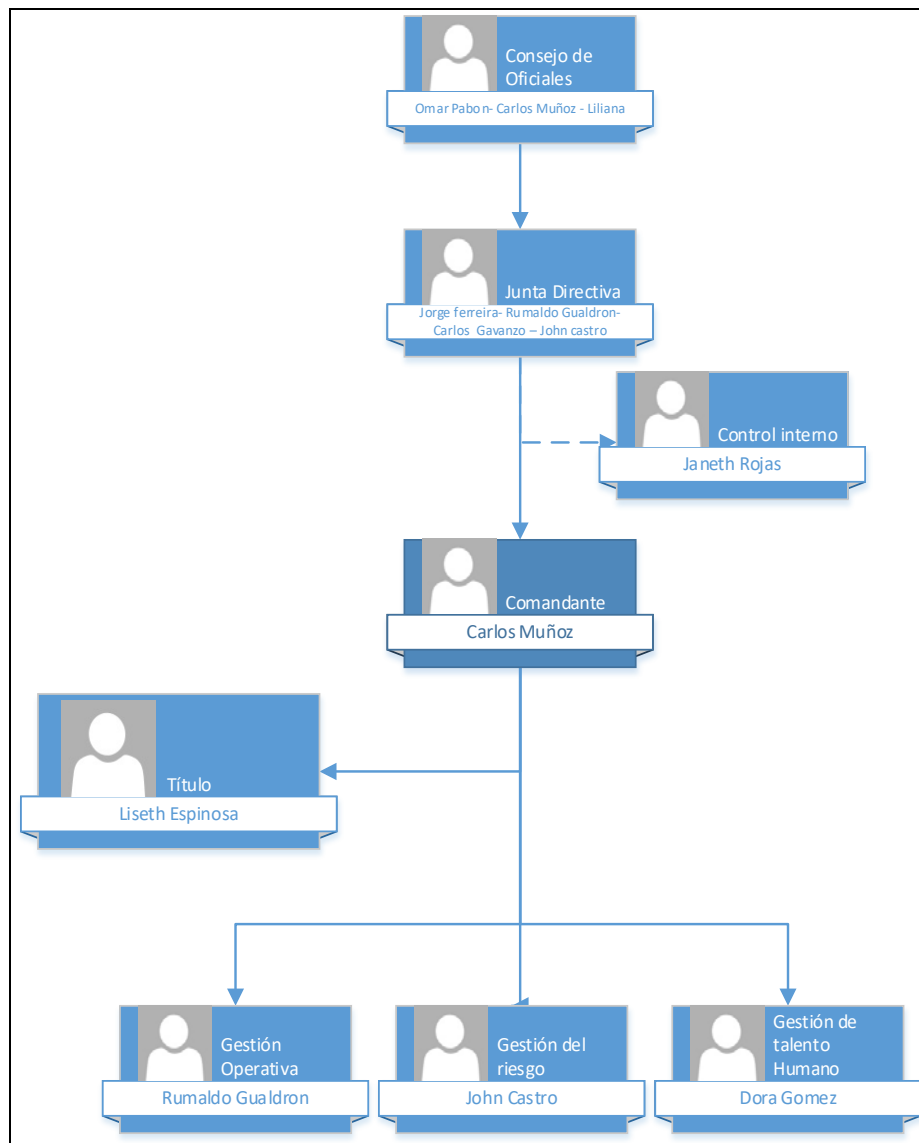
Fuente. El autor y Comandante de Bomberos SVC

6.4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

6.4.1. Estructura Organizacional

Teniendo en cuenta la Resolución 0661 de 2014 y con base en las unidades que integran la institución, se define la estructura organizacional:

Figura 6. Estructura organizacional



Fuente. El autor y Comandante de Bomberos SVC

6.5. PERFILES DEL CARGO

La institución cuenta con los perfiles del cargo acorde a la Resolución 661 de 2014, así:

- I. Perfil de Comandante
- II. Perfil de Subcomandante
- III. Comandante de Guardia
- IV. Bombero Línea de Fuego
- V. Bombero Pitonero
- VI. Maquinista
- VII. Aspirante a Bombero
- VIII. Alumnos en Práctica SENA

Figura 7. Estación de bomberos



Fuente: Bombera Liseth Espinosa C.V.B. - S.V.C.

7. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

De acuerdo al diagnóstico y a los recursos con que cuenta bomberos, se generan las alternativas las cuales se realizan con base en dos aspectos indispensables, relacionados a continuación:

- Premisas
 - Necesidad fundamental de la organización orientada en el cumplimiento de la normatividad legal vigente del Ministerio de Trabajo.
 - Escases de recursos económicos para el diseño de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo, así como de los estándares exigidos por la norma ISO 9001:2015.
 - Cumplir con la normatividad legal vigente en el menor tiempo posible.
- Supuestos
 - Se cuenta con personal profesional que puede realizar las actividades requeridas por la normatividad.
 - Se cuenta con el compromiso de todos los miembros de la organización para iniciar la elaboración de procedimientos.
 - Los profesionales conocen cuales requisitos legales son los que se requieren.

7.1. SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS

La toma de decisión para seleccionar la mejor alternativa se hará a través del método multicriterio de toma de decisiones, este método se utiliza cuando el número de alternativas es finito, se pueden aislar atributos que se puedan evaluar en las alternativas propuestas y los criterios básicos pueden proveer una toma de decisiones adecuada y rápida. Se tendrán en cuenta 3 tipos de alternativas, así:

- 1. In house: Diseño, ejecución y cierre de hallazgos inhouse
- 2. Tercerizado: Diseño, ejecución y cierre de hallazgos tercerizado
- 3. Mixta: Diseño, ejecución y cierre de hallazgos Mixto (El seguimiento lo hace el Comandante de Bomberos)

Tabla 4. Tabla de Alternativas

No. Alternativa	Descripción
1	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar una matriz de capacitación, donde se pueda verificar el perfil de cada uno de los voluntarios. -Identificar si se cuenta con un perfil de Ingeniero Industrial, profesional, técnico o tecnólogo en Salud ocupacional. -Solicitar el apoyo del personal que sea más competente para iniciar la generación de productos que permitan cumplir con los requisitos mínimos vigentes. -Generar cronograma de actividades para certificación ISO 9001 y contratar una asesoría en 3 momentos, al iniciar el proceso, cuando se lleve el 60% de avance y al finalizar de acuerdo al cronograma. - Realizar el trámite de la certificación por parte de Bomberos. -Aseguramiento de la ejecución a cargo del Comandante de Bomberos.
2	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar asesoría a la ARL para el cumplimiento de los requisitos legales. -Contratar a un profesional con amplio conocimiento en requisitos legales y en implementación de sistemas de gestión. -Seguimiento del comandante durante la ejecución
3	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar una matriz de capacitación, donde se pueda verificar el perfil de cada uno de los voluntarios. -Identificar si se cuenta con un perfil de Ingeniero Industrial, profesional, técnico o tecnólogo en Salud ocupacional y delegarle la responsabilidad. -Solicitar un estudiante de una universidad para apoyar el proceso. -Solicitar asesoría a la ARL para el cumplimiento de los requisitos legales. -Solicitar una asesoría al finalizar el proceso para iniciar la certificación de ISO 9001:2015. -Generar cronograma de actividades para certificación ISO 9001 y contratara una persona al finalizar el proceso para realizar el cierre y tramite final de certificación ISO 9001. -Aseguramiento de la ejecución a cargo del Comandante de Bomberos.

Fuente. El autor

Posterior a realizar la tabla de alternativas de acuerdo al método multicriterio, se realiza un matriz de aspectos mínimos requeridos, donde estos aspectos se consolidan de acuerdo a la necesidad manifestada por el Comandante, y generando un criterio mínimo se ubican las tres alternativas propuestas en cada columna, y se indica “CUMPLE” si cumple el criterio, sino lo cumple se indica con un “NO CUMPLE” y también si no es claro si se puede cumplir, esto es que sea dudosa la respuesta se califica con un signo de interrogación “?”

7.2. MATRIZ DE ASPECTOS MÍNIMOS REQUERIDOS (AMR)

Para pasar a evaluar en la matriz de aspectos deseables, se debe tener en cuenta que se acepta una opción dudosa o una negativa para aceptar la alternativa solución, por encima de estos no es viable.

Tabla 5. Matriz de aspectos mínimos requeridos (AMR)

Aspectos Mínimos Requeridos		Alternativas		
Análisis/Resultado Esperado	Análisis	1	2	3
Con la alternativa propuesta se puede cumplir los requisitos normativos legales vigentes	Con las 3 alternativas es posible cumplir con los requisitos normativos. Aunque puede que la primera alternativa genere demoras en el proceso por falta de competencia técnica y delegación de la responsabilidad.	Cumple	Cumple	Cumple
Con la alternativa propuesta se podrá optar por la certificación de ISO 9001:2015.	Con la alternativa 1 no es seguro que se pueda optar debido a la falta de competencia ya que la asesoría no comprometería la gestión de la certificación, aunque reduciría los costos de inversión. La alternativa 2 tiene 100 por ciento de confiabilidad pero requiere mayor inversión, la alternativa 3 aporta a la institución porque el personal se compromete al generarse la responsabilidad y se asegura al final una revisión y gestión de la certificación menor costos que la alternativa 3.	?	Cumple	Cumple
Con la alternativa propuesta cumplen los objetivos y expectativa deseada	La alternativa 1 genera duda debido a que no se puede garantizar que la persona encargada cumpla con los tiempos y productos sugeridos en cada asesoría. La alternativa 2 garantizaría los entregables, la alternativa 3 al tener un apoyo de una persona del SENA facilita el proceso de cumplimiento de los entregables además de contar con un responsable que estará garantizando la ejecución del proceso.	?	Cumple	Cumple

Fuente. El autor

El siguiente paso es revisar cuales son los aspectos deseables que debe cumplir la alternativa elegida, y cuál es la relevancia de cada uno de estos. Para esto se generan 5 aspectos deseables asociados a la alternativa que facilitara el logro del objetivo que permite obtener el alcance esperado del proyecto, el peso de todos los objetivos debe sumar 10.

Se colocan las alternativas viables de acuerdo a la Matriz de Aspectos Mínimo Requeridos (AMR) en una columna frente al aspecto y se inicia la evaluación, ordenando las alternativas viables de mayor a menor.

7.3. MATRIZ DE ASPECTOS DESEABLES (AD) – MÁXIMOS ESPERADOS

Se evalúa cada aspecto de las alternativas escogidas, dando una calificación de 0, 0,5 y 1 dependiendo de la oportunidad que genere la misma para el cumplimiento objetivo, teniendo que:

Cumple en su totalidad con el aspecto deseable	1
Cumple parcialmente con el aspecto deseable	0,5
No cumple en ningún nivel con el aspecto deseable	0

Terminada la evaluación de las alternativas se multiplica la calificación de cada aspecto por la ponderación asignada, se suman los valores, se generan los porcentajes y se elige la de mayor rendimiento.

Tabla 6. Matriz de Aspectos Deseables (AD) – Máximos Esperados

Aspectos Deseables		Peso	Calificación de Alternativas a Considerar	
Análisis/Resultado Esperado	Análisis		2	3
Los productos requeridos se darán en un menor tiempo	Con la alternativa 2 se disminuye la complejidad del proyecto al contratar una persona con experiencia, por ende el tiempo será menor.	1	1	0,5
Los costos del proyecto serán menores	La alternativa 2 al contratar una persona para diseñar el sistema y gestionar la certificación será debido a que debe elaborar documentos, mientras que con la alternativa 3 los documentos que demanda el sistema los elabora el apoyo del SENA a cargo del responsable de la ejecución del proyecto.	3	0	1
Los clientes internos y externos verán los beneficios en corto tiempo.	La alternativa 2 genera el beneficio a corto plazo al contar con la experiencia, aunque la alternativa 3 genera experiencia en el personal de la institución se realiza en mayor tiempo.	2	1	0,5
La calidad de los productos será la mejor	Evidentemente la alternativa 2 puede asegurar mejor calidad.	1	0,5	0,5
Garantía de sostenibilidad del sistema	La alternativa 2 garantiza una certificación pero no el sosteniente debido a que el personal no aprendería al no ejecutar el cronograma, mientras que la alternativa al contar con un responsable de la institución puede delegar algunas actividades y garantizar posteriormente mayor apoyo para el sostenimiento.	3	0	1
Total (Peso x Calificación)		10	2,5	3,5
Total de Evaluación / Sobre el 100%			25%	35%

Fuente. El autor

De acuerdo al análisis de las alternativas la alternativa más viable, según la experiencia y evaluación del autor la alternativa más conveniente es la número 3.

8. CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO

A partir de las oportunidades de mejoras y basados en la alternativa No. 3, se realizará un cronograma con el respectivo presupuesto que permitirá dar cumplimiento a las actividades, si bien es cierto, que incluye algunos costos estos son cubiertos por Bomberos con el personal que tiene actualmente, para esto mínimo se requiere contar con 2 meses, trabajando en jornada laboral de lunes a viernes de 8 horas.

El valor de la hora profesional se basa en el pago promedio que realizan a los profesionales en las ARL y es aceptado por el Comandante.

Tabla 7. Cronograma y Presupuesto

Ítem	Actividad	Responsable	Horas	Valor Unitario	Valor Total
1	Realizar y alimentar la matriz de capacitación	Comandante de Guardia	16	\$60.000	\$960.000
2	Identificación del perfil que puede apoyar el proceso	Comandante de Bomberos	2	\$60.000	\$120.000
3	Solicitud estudiante en práctica para el apoyo del proceso	Comandante de Bomberos	1	\$60.000	\$60.000
4	Solicitar asesoría de la ARL	Comandante de Bomberos	1	\$60.000	\$60.000
5	Generación matriz de requisitos legales	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	32	\$60.000	\$1.920.000
6	Generar documentos cumplimiento Ministerio de Trabajo	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	4	\$60.000	\$240.000
7	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	40	\$60.000	\$2.400.000
8	Reglamento Interno	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	4	\$60.000	\$240.000
9	Reglamento de higiene	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	8	\$60.000	\$480.000
10	Generar presupuesto específico para el SG-SST por capítulos	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	24	\$60.000	\$1.440.000

Ítem	Actividad	Responsable	Horas	Valor Unitario	Valor Total
11	Conformar Comité Paritario	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	4	\$60.000	\$240.000
12	Conformar Comité de convivencia laboral	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	4	\$60.000	\$240.000
13	Generar plan de capacitación anual (debe incluir riesgos prioritarios)	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	32	\$60.000	\$1.920.000
14	Realizar plan de inspecciones sistemáticas	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	8	\$60.000	\$480.000
15	Realizar o mejorar el plan de emergencias	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	32	\$60.000	\$1.920.000
16	Caracterización de procedimientos	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	60	\$60.000	\$3.600.000
17	Manual de Gestión de Riesgo	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	32	\$60.000	\$1.920.000
18	Designar vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	2	\$60.000	\$120.000
19	Capacitar al responsable de SG-SST en por lo menos 50 horas de Seguridad y Salud en el Trabajo	Profesional o Técnico Bomberos / Apoyo estudiante práctica	50	\$0	\$0
20	Contratar asesoría para verificar el sistema	Comandante de Bomberos	24	\$60.000	\$1.440.000
Valor Actividades					\$19.800.000
Aporte en horas de voluntariado o asesoría ARL					\$17.960.000
Pago por parte de Bomberos					\$1.440.000

Fuente. El autor

Actualmente con base en el cronograma propuesto se asignaron actividades con fecha de entrega a los trabajadores de acuerdo a su perfil y ya se está dando cumplimiento a la propuesta realizada.

9. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la recopilación y análisis de la información obtenida con el fin de contar con el diagnóstico de los procesos administrativos del cuerpo de Bomberos, se puede concluir que:

- La sensibilización realizada fue tomada positivamente por los trabajadores, quienes se comprometieron a apoyar el proceso que llevará al cumplimiento legal y a la certificación. Actualmente con base en el cronograma se asignaron responsables y fechas y se está trabajando en primera instancia en el cumplimiento del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Actualmente el Cuerpo de Bomberos San Vicente de Chucurí está incumpliendo con lo estipulado en la legislación colombiana, el primer paso es iniciar a dar cumplimiento a los requisitos legales del Ministerio de Trabajo.
- De acuerdo al mapa de procesos el cual fue propuesto y adoptado por bomberos, están trabajando en la creación de los procedimientos básicos.
- No se cuenta con ningún tipo de procedimiento que permita minimizar los riesgos, así mismo que le facilite al comandante la proyección del Cuerpo de Bomberos basado en las necesidades.
- Se cuenta con personal con 2 profesionales en salud ocupacional y 3 técnicos en salud ocupacional que pueden apoyar el proceso de cumplimiento legal, así como la implementación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para obtener la certificación.

10. RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de la información se realizan las siguientes recomendaciones, las cuales se DEBEN cumplir en el menor tiempo posible:

- Iniciar el proceso para cumplir los requisitos legales exigidos en el Decreto 1072 de 2015, entre estos es indispensable cumplir con el Artículo 2.2.4.6.15. “Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de los Riesgos. El empleador o contratante debe aplicar una metodología que sea sistemática, que tenga alcance sobre todos los procesos y actividades rutinarias y no. Rutinarias internas o externas, máquinas y equipos, todos los centros de trabajo y todos los trabajadores independientemente de su forma de contratación y vinculación, que le permita identificar los peligros y evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, con el fin que pueda priorizarlos y establecer los controles necesarios, realizando mediciones ambientales cuando se requiera.” Al iniciar con este proceso, se puede ir creando el manual de calidad de tal forma que los documentos obedezcan a un estándar el cual abone los pasos para llegar a la certificación de calidad.
- Generar compromiso a todos los voluntarios de acuerdo a sus competencias con el fin de fortalecer la institución.
- El cuerpo de bomberos cuenta con tres profesionales, los cuales deben apoyar el desarrollo de la organización del sistema de seguridad y salud en el trabajo, como parte de su voluntariado realizando las actividades asignadas y entregándolas en el tiempo estipulado.
- Implementar el cronograma de actividades propuesto con el fin de iniciar el proceso con miras a la certificación en primera instancia ISO 9001:2015.
- Iniciar con la creación de los procedimientos de acuerdo a la caracterización propuesta. Después de realizados los procedimientos con los equipos y herramientas actuales, valorar los recursos requeridos con el fin de proyectar un presupuesto a corto, mediano y largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

Congreso de Colombia, (2012). Ley 1523 de 2012. (Normativa). Revisado: [2016, junio].
Disponible en línea: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47141>

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1575 de 2012. (Normativa). Revisado: [2016, junio].
Disponible en:
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201575%20DEL%20%2021%20DE%20AGOSTO%20DE%202012.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE. (2016). Servicios del geoportal.
(Datos estadísticos). Revisado: [2016, junio]. Disponible en:
<http://geoportal.dane.gov.co/v2/>

Deming, E., (1989), *Calidad Productiva y Competitiva. La Salida de la Crisis*. Madrid, España:
Díaz Santos S.A.

Ecopetrol (2010), *Matriz de Evaluación de Alternativas*. Recuperado de recurso compartido ECP-
DPY-F-007

Gobierno de Bahía Blanca, (2013). Proceso APELL Bahía Blanca. (Artículo). Revisado: [2016,
junio]. Disponible en línea: <http://www.bahiablanca.gov.ar/areas-de-gobierno/medio-ambiente/proceso-apell/>

Gobierno en Línea. (2016). Alcaldía de San Vicente de Chucurí – Santander. Nuestro Municipio.
(Datos estadísticos). Revisado: [2016, junio]. Disponible en:
http://www.sanvicentedechucuri-santander.gov.co/informacion_general.shtml

Pacheco, J., y Contreras, E., (2008), *Manual Metodológico de Evaluación Multicriterio para Programas y Proyectos*. Chile, Santiago: Publicaciones Naciones Unidas.

Ministerio de Interior, (1999). Decreto 321 de 1999. (Normativa). Revisado: [2016, junio].
Disponible en línea: https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/app/decretos/25-dec_0321_1999.pdf

Ministerio del Interior. (2014). Resolución 661 de 2014. (Normativa). Revisado: [2016, junio].
Disponible en: <http://www.cfnbcolombia.com/pdf/cfnbc/2014/resolucion%200661%20reglamento.pdf>

Ministerio del Trabajo, (2014). Decreto 1443 del 31 de julio de 2014. (Normativa). Revisado: [2016, junio]. Disponible en línea: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-julio-decretos-2014/3700-decreto-1443-del-31-de-julio-de-2014.html>

Ministerio de Trabajo, (2015). Decreto único reglamentario del sector trabajo 1072 de 2015. (Normativa). Revisado: [2016, junio]. Disponible en línea: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decreto-unico-reglamentario-trabajo.html>: <http://goo.gl/P900oN>

Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2011). Sistema de Gestión de la SST-una herramienta para la mejora continua. (Normativa). Revisado: [2016, junio]. Disponible en línea: <http://www.ilo.org/>: <http://goo.gl/OsQKk3>

The British Standards Institution, BSI, (2014). Pasando de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 (Guía técnica). Revisado: [2016, junio]. Disponible en línea: <http://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-ES/Documentos%20tecnicos/Revisiones%20ISO/ISO%209001/ISO-9001-guia%20de%20transicion.pdf>


ANEXO 1. CHECK LIST DIAGNOSTICO

ANEXO 2. SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL EN EL PROCESO ISO 9001:2015

ANEXO 3. CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ANEXO 4. RESOLUCIÓN DE SANCIÓN A BOMBEROS DEL LÍBANO

ANEXO 5. ARTICULO BOMBEROS CUNDINAMARCA

BOMBEROS SAN VICENTE DE CHUCURI 		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
		PROCESO: Direccionamiento Estratégico		
Código Proceso: XXXX	Versión: 1	Fecha de emisión: 2016/04/29	Pág. 1 de 2	
LIDER DEL PROCESO: Consejo de Oficiales				
OBJETIVOS DEL PROCESO: Formular, direccionar, mantener y realizar seguimiento a los referentes estratégicos de la organización a corto, mediano y largo plazo.				
ALCANCE DEL PROCESO: Aplica a partir de la formulación del direccionamiento estratégico, la evaluación y la incorporación de mejoras en la gestión.				
PUNTO DE CONTROL: Verificación del cumplimiento en la gestión y actividades de acuerdo a los indicadores planteados en la formulación a corto, mediano y largo plazo.				

Quien suministra	Entradas del Proceso		Actividades	Responsable actividad	Salidas del Proceso	Quien Recibe
Alcaldía Municipal	Plan de Desarrollo Municipal vigente. Normatividad vigente Plan Maestro de Seguridad, Defensa y Justicia Lineamientos del sector gobierno.	P	Diagnosticar las necesidades de la organización y realizar la caracterización. Definir prioridades sobre los planes estratégicos.	Comandante	Proyectos de inversión, informes de seguimiento y control	Secretaria de Gobierno. Consejo Municipal.
Direccionamiento Estratégico	Plan de Acción de la Organización	P	Elabora el Plan de acción para la vigencia	Comandante	Documento plan de acción para la vigencia	Direccionamiento y Gestión Estratégica
Presupuesto	Ejecución del presupuesto	P	Elabora informes de seguimiento a la inversión para la alta Dirección	Comandante	Informes de seguimiento a la inversión y evaluación de la gestión.	Todos los procesos, Junta Directiva. Consejo de Oficiales. Entes de Control.

[Escriba aquí]

Quien suministra	Entradas del Proceso	Actividades		Responsable actividad	Salidas del Proceso	Quien Recibe
Procesos del SIG	Informes de direccionamiento Estratégico. Herramientas de Direccionamiento estratégico.	H	Revisar y asesorar las actualizaciones o modificaciones que se realicen al Direccionamiento Estratégico.	Responsable SGC	Direccionamiento estratégico actualizado. Misión, visión, Objetivos, estrategias, política, valores, principios. Informes periódicos de la gestión de la organización.	Todos Los Procesos
Procesos del SIG	Plan institucional a mediano y largo plazo. Plan institucional vigente. Proyección de inversión. Caracterización de procesos. Matriz de indicadores. Plan de acción de la organización y plan anual de contratación.	H	Asesorar la formulación del plan de acción de la organización, indicadores de gestión y estratégicos. Asesorar la formulación de programas y proyectos que permitan el cumplimiento de las metas institucionales. Realizar seguimiento y consolidar la información reportada por las demás áreas.	Responsable SGC	Plan de acción de la organización. Tablero de mando de indicadores de la organización. Informes de seguimiento.	Todos Los Procesos
Dirección y Relaciones Municipales, Nacionales e Internacionales.	Lineamiento para realizar convenios, articulación de procesos relacionados con la oferta y demanda nacional o internacional.	H	Orientar políticas de relaciones nacionales e internacionales. Gestionar con entidades privadas u organismos del gobierno adquisición de recursos.	Responsable del SIG	Convenios de Cooperación nacional e internacional. Posicionamiento de la organización. Identificación de ofertas que ofrecen nacional e internacionalmente. Documentos de gestión de recursos para la organización.	Todos los procesos. Empresas privadas. Entidades Gubernamentales Nacionales o Internacionales.
Evaluaciones internas	Auditorias	V	Atender los requerimientos de acuerdo al plan de auditorias	Todos los miembros de la organización	Observaciones o hallazgos de auditoria	Procesos de Mejora y Evaluación
Evaluación de seguimiento	Plan de mejoramiento	V	Seguimiento al plan de mejoramiento del año vigente.	Consejo de Oficiales	Cumplimiento de las metas establecidas en el plan de mejoramiento.	Procesos de Direccionamiento Estratégico

[Escriba aquí]

Quien suministra	Entradas del Proceso	Actividades	Responsable actividad	Salidas del Proceso	Quien Recibe
Proceso de Mejora Continua	Informes de Evaluaciones y auditorias. Necesidades de mejoramiento de procedimientos o documentos.	A Revisión y actualización de procedimientos y documentos. Formulación de acciones correctivas, preventivas, predictivas en el plan de mejoramiento.	Responsable de SIG. Consejo de Oficiales. Comandante y Junta.	Solicitud de acciones correctivas, preventivas y predictivas.	Proceso de Mejora Continua

Documentos Referencia	Normatividad
Plan de Acción de la Organización Indicadores del Proceso Matriz de Riesgo del Proceso Caracterización de Procesos y Servicios	<p>ISO 9001-2015 Ley 1575 de 2012 Ley 1523 de 2012 Resolución 256 de 2014 Documentos reglamentarios del Cliente Documentos legales de acuerdo a la Matriz de cumplimiento Legal (ver Matriz).</p> <p>Legales Ver Normograma</p>

Registros Relacionados	Recursos	Indicadores de gestión	Riesgos/Controles
Ver Listado Maestro de Registros	<p>Físicos: Instalaciones físicas, inventarios y elementos de oficina. Tecnológico: Software y hardware, Celular, Internet, Radios, PC Humanos: Oficiales, Comandante y Subcomandante.</p>	Ver Matriz de Indicadores	<p>Incumplir con los convenios realizados con la Alcaldía. Incumplir los planes y programas planteado por la organización. No realizar seguimiento continuo. No realizar la proyección de necesidades para cada vigencia. Ejecutar de una forma poco correcta los recursos asignados a la organización. Incumplir los plazos de entrega dela documentación legal.</p>

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de Cambios	Solicito	Firma

RESOLUCIÓN No. 000007

De 29 FEB 2016

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA INVESTIGACION
ADMINISTRATIVA LABORAL**

EL DIRECTOR TERRITORIAL DE TRABAJO DEL TOLIMA, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES. Y EN ESPECIAL LAS QUE LE CONFIERE LAS RESOLUCIONES 404 de 2012 Y 2143 DE 2014.

HECHOS

Mediante Auto No. 001674 de fecha 9 de septiembre de 2015 Se comisiono a la Inspección de Trabajo de Líbano para iniciar averiguación preliminar en contra de la empresa **CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL LÍBANO** con el fin de determinar si existía o no mérito para adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio al tenor de lo estipulado en el Art. 47 de la Ley 1437 de 2011. Instrucción que fue comisionada con fundamento en el escrito presentado por la **ARL POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS** (folios 3 a 27).

Que de acuerdo al material probatorio recaudado en la etapa preliminar, este despacho considero que había mérito para formular cargos en contra de la empresa **CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL LÍBANO** y así lo hizo saber mediante el Auto No. 1873 del 19 de octubre de 2015 (folios 219 a 226).

Aunado a lo anterior mediante Auto No. 001966 del 11 de noviembre de 2015 fue modificado el acto administrativo Auto No. 1873 del 19 de octubre de 2015 en el sentido de también formular cargos en contra del **MUNICIPIO DEL LÍBANO** de conformidad con el principio de solidaridad.

Que la citada investigación se inició por la presunta trasgresión de la obligación patronal consistente en no suministrar los elementos de protección personal de conformidad con lo previsto en la **Ley 9 de 1979, Resolución No. 2400 de 1979 y Decreto 1295 de 1994.**

Presentados por escrito los **Descargos** correspondientes por parte del Representante Legal del **CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL LÍBANO** señor **HENRY ADONIS MURILLO LOPEZ** (folios 256 a 258) en los mismos básicamente manifiesta que la Institución ha sido fiel a la reglamentación que para la operatividad de los incendios forestales establece la legislación nacional, ya que se ha equipado siempre a sus

000067

unidades bomberiles con los elementos exigidos por la Resolución No. 0661 del 21 de agosto de 2012.

De otra parte a folio 261 del expediente se evidencia el escrito de descargos presentado por el **MUNICIPIO DEL LÍBANO** en donde se manifiesta que el Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Líbano es una persona jurídica de carácter privado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, y como tal es el único responsable de sus actos, incluidos los contratos o compromisos de orden laboral y en efecto ninguna otra persona salvo que la ley lo ordene, está facultado para responder por las obligaciones adquiridas por el Cuerpo de Bomberos. Así mismo manifiesta que la Dirección Territorial se está extralimitando en sus funciones al acudir al principio de la solidaridad para imputar responsabilidad al Municipio del Líbano por compromisos del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Líbano presuntamente incumplidos.

Mediante escrito de fecha 22 de febrero de 2016 (folios 290 a 291) el Municipio de Líbano Tolima presento **los alegatos de conclusión** correspondientes, y en ellos ratifico lo dicho en los descargos en el sentido de que el Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Líbano es una persona jurídica de carácter privado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, y como tal es el único responsable de sus actos, incluidos los contratos o compromisos de orden laboral y en efecto ninguna otra persona salvo que la ley lo ordene, está facultado para responder por las obligaciones adquiridas por el Cuerpo de Bomberos.

A si mismo mediante escrito de fecha 23 de febrero de 2016 (folios 292 a 294) el empleador investigado CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LÍBANO presento **los alegatos de conclusión** correspondientes, y en ellos también ratifico lo dicho en los descargos en el sentido de que la Institución ha cumplido con la reglamentación que para la operatividad de los incendios forestales establece la legislación nacional, como es el caso de la ley marco (Ley 1575 del 21 de Agosto del 2012), también lo previsto por el Artículo 123 de la ley 9 de 1979 que de manera precisa señala que los equipos de protección personal se deberán ajustar a las normas oficiales y demás regulaciones técnicas y de seguridad aprobadas por el gobierno y que se acató con lo previsto por la Resolución No. 0661 del 21 de agosto de 2012.

PRUEBAS

APORTADAS POR POSITIVA ARL:

1. Reporte del 07 de septiembre de 2015, suscrito por la señora YOLANDA ZAPATA GUZMAN en calidad de Gerente Sucursal Tolima de POSITIVA ARL folio 3.

2. Anexos del Reporte:

2.1. Copia del informe del accidente de trabajo del empleador. Folios 4 al 7.

000007

- 2.2. Copia de la investigación del accidente realizado por la empresa. Folios 8 al 22.
- 2.3. Concepto técnico de la investigación realizada por la empresa y las recomendaciones enviadas por la ARL a la empresa. Folios 23 al 27.

APORTADAS POR EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL LÍBANO:

1. Reporte del accidente de trabajo mortal presentado ante la Inspección comisionada. Folio 1
2. Documentos suministrados por la empresa indagada en visita del 10 de septiembre del 2015:

- 2.1. Peticiones presentadas por el extremo indagado ante la Alcaldía Municipal del Libano solicitando elementos y equipos para la prestación del servicio. Folios 39 al 51.
- 2.2. Aportes de pago de seguridad social de los meses de julio y agosto del 2015. Folios 52 al 55.
- 2.3. Certificado de existencia y representación legal la ARL a la empresa. Folios 56 al 57.
- 2.4. Historia clínica y necropsia del extrabajador fallecido. Folios 58 al 63.
- 2.5. Desprendible de pago de nómina del mes de agosto del 2015. Folio. 67.
- 2.6. Certificado de disponibilidad presupuestal del Municipio del Libano para el giro de \$120.000.000 al CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS vigencia 2015. Folio 68.

1. Oficio radicado bajo el No. 0086 del 14 de septiembre del 2015 a través del cual la empresa indagada allega documentación adicional solicitada en la visita del 10 de septiembre del 2015. Folio 69.

2. Anexos:

- 2.1. Copia de las actas de las ultimas 3 reuniones del comité local de emergencia con sus respectivos listados de asistencia. Folios 70 al 79.
- 2.2. Relación de pago efectuado por el Municipio al Cuerpo de Bomberos Voluntarios, correspondiente al Contrato No. 074 de 2015. Folio 80

1. Oficio radicado bajo el No. 0089 del 17 de septiembre del 2015 a través del cual la empresa indagada allega la documentación solicitada por la Inspección comisionada en requerimiento de fecha 9 de septiembre de 2015 con radicado de salida No. 14373-ITL-0086. Folio 81.

2. Anexos:

000007

- 2.1. Copia de los comprobantes de pagos de aportes a seguridad social (EPS AFP Y ARL) de junio, julio y agosto del extrabajador GUILLERMO MUÑOZ RIOS (q.e.p.d.). Folios 83 al 88.
- 2.2. Copia del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Folios 89 al 144.
- 2.3 Copia del vigía ocupacional vigencia 2015 junto con las actas de reunión y política de gestión de seguridad y salud en el trabajo y capacitaciones. Folios 145 al 173.
- 2.4 Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial. Folios 174 al 177.
- 2.5. Acta de entrega de elementos bomberiles al extrabajador GUILLERMO MUÑOZ RIOS (q.e.p.d.). Folios 178 al 180.
- 2.6. Reporte del accidente de trabajo mortal presentado ante la ARL. Folios 181 al 185.
- 2.7. Investigación del accidente de trabajo mortal presentado ante la ARL. Folios 186 al 204.
- 2.8. Certificado de existencia y representación Legal. Folio 205.
- 2.9. Historia clínica y resultados de la necropsia del extrabajador GUILLERMO MUÑOZ RIOS (q.e.p.d.). Folios 206 al 212.

PRACTICADAS POR LA INSPECCIÓN COMISIONADA:

1. Acta de visita a la empresa indagada. Folios 34 al 36
2. Anexos:
 - 2.1. Fotografías evidencia de la visita realizada a la empresa. Folios 37 al 38.
1. Diligencia de declaración rendida por el representante legal de la empresa indagada. Folio 217,
2. Anexos:
 - 2.1. Contrato de trabajo del extrabajador GUILLERMO MUÑOZ RIOS (q.e.p.d.) Folio 217.

Analizado el acervo probatorio recaudado este despacho procede a efectuar las siguientes:

CONSIDERACIONES

En primer lugar hay que decir, que el suministro de los elementos de protección personal, es una de las principales responsabilidades que tiene el empleador, por medio

000007

de los cuales se puede prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales y para su suministro se deben de tener en cuenta los factores de riesgo de los diferentes cargos y áreas de mayor afectación, de allí que por lo dicho en precedencia, no resulte caprichoso exigirle a los patronos el debido suministro de los elementos de protección personal de acuerdo a la normatividad vigente.

Habiendo efectuado la anterior precisión, encontramos que en el caso materia de esta instrucción, el accidente de trabajo mortal sufrido por el señor **GUILLERMO MUÑOZ RIOS (Q.E.P.D.)** obedeció en gran parte al no suministrar en debida forma los elementos de protección personal que para tal efecto se requieren en el ejercicio de la actividad bomberil de conformidad con lo previsto en los artículos 177 y 201 de la Resolución No. 2400 de 1979 del antes llamado Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Ahora bien la empresa investigada justifica su proceder, en el hecho de que la Institución Bomberil ha dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 0661 del 26 de junio de 2014 emitida por el Ministerio del Interior en el sentido de que ha suministrado a los integrantes del Cuerpo de Bomberos el equipo de protección personal para la atención de los incendio forestales tal y como lo indica la mencionada resolución, Sin embargo las pruebas recaudadas desvirtúan esta afirmación, toda vez que la Resolución 2400 de 1979 es clara en precisar que se debe contar con equipos especiales como máscaras antigases o respiradores para la protección contra la inhalación de humos (dispersiones sólidas o partículas de materias formadas por la condensación de vapores tales como los que se producen por el calentamiento de metales y otras sustancias, maxime cuando se establece que Los aparatos de respiración de oxígeno deben ser empleados para combatir incendios, salvamento o trabajos de reparación en atmósfera que contenga altas concentraciones de gases o tenga deficiencia de oxígeno.

Si bien es cierto dentro de la investigación realizada por el accidente de trabajo mortal la causa principal fue el incendio forestal teniendo como factor de riesgo el fuego y la inhalación de gases, sucede sin embargo que este accidente se pudo haber prevenido si el trabajador hubiera contado con los equipos y elementos de protección personal adecuados para la atención de ese tipo de emergencias, toda vez que dentro de acervo probatorio contenido en el expediente concretamente la necropsia visible a folio 60 del expediente se concluye como causa de muerte la dificultad respiratoria por exposición a altas concentraciones de monóxido de carbono.

Dentro del análisis de las demás pruebas recaudadas al interior de la indagación preliminar se tiene también la declaración rendida por el señor **MARIO BENJAMIN BARAJAS GOMEZ** en calidad de Bombero de Planta de la Institución investigada (folios 34 al 35) quien manifestó que al momento de atender la emergencia, el trabajador fallecido no contaba con careta ni mascara antigases, que solamente portaba las monjas.

000000

Para finalizar y confirmar lo antes mencionado, hay que señalar que dentro de las causas previstas en la respectiva investigación del accidente de trabajo mortal (folios 4 -21) se determinó la carencia de los elementos de protección personal y equipos de respiración asistida, ya que dentro de las medidas para intervenir las causas del accidente se propuso gestionar ante los entes competentes el suministros de los equipos necesarios y elementos de protección.

En lo que respecta a la responsabilidad solidaria endilgada al **MUNICIPIO DEL LÍBANO** este Ministerio reafirma su posición al considerar que ese ente territorial es solidariamente responsable de las infracciones a la normatividad laboral en materia de riesgos laborales por parte del **CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL LÍBANO** toda vez que a folios 39 al 51 del expediente se evidencia una serie de peticiones elevadas por la Institución Bomberil ante la Alcaldía Municipal del Libano, donde se solicita la asignación de recursos para la consecución de equipos y elementos de protección personal necesarios para la prestación del servicio.

De otra parte resulta preciso indicar que si bien es cierto el **CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL LÍBANO** cuenta con autonomía en materia de contratación laboral, sucede sin embargo que es el Municipio del Libano el responsable de girar los recursos para el debido funcionamiento de esa Institución, ya que a través de los dineros girados por el Municipio se cubren los gastos generados por la contratación laboral tales como salarios, prestaciones sociales, dotaciones y demás obligaciones patronales, no obstante y ante la insuficiencia de los recursos girados por la entidad territorial, a través de un sinnúmero de comunicaciones la Entidad Bomberil solicitó al Municipio del Libano su apoyo para lo consecución de equipos y elementos de protección personal las cuales no fueron atendidas por dicha entidad estatal, máxime cuando era su obligación con ocasión de la celebración de los contratos estatales realizar las funciones de supervisión y control dentro de la cuales se pudo haber evidenciado la carencia de equipos y elementos de protección personal de las unidades bomberiles.

CRITERIOS PARA LA GRADUACIÓN DE LA MULTA

- La reincidencia en la infracción.
- La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión por parte del Ministerio del Trabajo.
- La utilización de medios fraudulentos o de persona interpuesta para ocultar la infracción o sus efectos.
- El grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o aplicado las normas legales pertinentes.
- El reconocimiento o aceptación expresa de la infracción, antes del decreto de pruebas.

- El daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
- La ausencia o deficiencia de las actividades de promoción y prevención.
- El beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
- La proporcionalidad y razonabilidad conforme al número de trabajadores y el valor de los activos de la empresa.
- El incumplimiento de los correctivos y recomendaciones en las actividades de promoción y prevención por parte de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) o el Ministerio del Trabajo.
- La muerte del trabajador.

Por lo anteriormente expuesto , este Despacho

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: SANCIONAR a el empleador **CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL LÍBANO** con Nit. No. 809006816-5 y domicilio en la Calle 1 Carrera 4 Esquina de la ciudad del Líbano Tolima por violación de las siguientes normas: artículos 122 y 123 de la ley 9 de 1979, artículos 176, 177, 196, 197, 198, 199, 200 y 201 de la Resolución No. 2400 de 1979 expedida por el antes llamado Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y literal C del artículo 21 del decreto 1295 de 1994 con **MULTA equivalente a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes correspondientes a SESENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS (\$68.945.500) PESOS MCTE.** Con destino al FONDO DE RIESGOS LABORALES del Ministerio de Trabajo por los motivos anteriormente señalados.

ARTICULO SEGUNDO: SANCIONAR al **MUNICIPIO DEL LÍBANO** con Nit. No. 800100061-0 y domicilio en la Calle 5 No. 10 – 48 Piso 2 Palacio Municipal de la ciudad del Líbano Tolima como responsable solidario del **CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL LÍBANO**, de conformidad con lo señalado en la parte motiva del presente proveído con **MULTA equivalente a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes correspondientes a SESENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS PESOS MCTE (\$68.945.500) PESOS MCTE.** Con destino al FONDO DE RIESGOS LABORALES del Ministerio de Trabajo por los motivos anteriormente señalados

ARTICULO SEGUNDO: Contra la presente resolución proceden los recursos de **REPOSICIÓN** ante este Despacho y de **APELACIÓN** ante la Dirección General de Riesgos Profesionales. Interpuestos dentro de los términos del CPACA.

ARTICULO TERCERO: Notificar a las partes jurídicamente interesadas el contenido del presente proveído en los términos del CPACA.

000007

ARTICULO CUARTO: Advertir a la empresa y entidad sancionada que , en caso de no realizar la consignación del valor de la multa dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo , se cobraran intereses moratorios a la tasa legalmente prevista y se procederá a el cobro de la misma.

Dada en Ibagué, a los


NOTIFIQUESE Y CUMPLASE:

ELIO FABIO RODRIGUEZ MENDOZA
Director Territorial de Trabajo del Tolima

CUESTIONARIO ISO 9001:2015



Herramienta para el Diagnóstico de la Situación de la Calidad (Norma 9001-2015) BOI

Ítem	Núm.. ISO	REQUISITO	ENTREGABLE	NA	NO	SI				TOTAL
						IDEA	DOCUM ENTADO	IMPLEME NTADO	REGIST ROS DE IMPLE	
	4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		0	4	0	0	0	0	0,1
1	4.1	Comprensión de la organización y su contexto, la organización tiene clara su misión, y conoce los procesos administrativos que requiere.	Definición del Alcance		1					
2	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Caracterización de Usuarios		1					
3	4.3	Determinación del Alcance del SGC; conoce hasta donde presta su servicio en cuestiones internas y externas.	No cuenta con instrutivos		1					
4	4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos; cuenta con entradas, salidas e interacciones de los procesos definidos con recursos necesarios, responsabilidades y autoridades para el proceso.	Mapa de Procesos; Manual de Procesos.		1					
	5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO		0	5	0	0	0	0	0
5	5.1.1	Las responsabilidades y obligación de rendir cuentas, esta asignada a la alta dirección y se cuenta con la política de calidad.	Procedimientos documentados		1					
6	5.1.2	Se cuenta con análisis que permitan ver la consideración con el cliente y la intención de satisfacer sus necesidades .	Procedimientos documentados		1					
7	5.2.1	La Política de calidad es apropiada , incluye compromisos de cumplir con los requisitos aplicables y de mejora continua.	Política de calidad		1					

CUESTIONARIO ISO 9001:2015

Ítem	Núm.. ISO	REQUISITO	ENTREGABLE	NA	NO	SI				TOTAL
						IDEA	DOCUM ENTADO	IMPLEME NTADO	REGIST ROS DE IMPLE	
8	5.2.2	La política de calidad esta disponible y es conocida por todos.	Registros de difusión de la política y evaluación		1					
9	5.3	Existen roles y responsabilidades definidos que aseguren el cumplimiento de la presente norma	Roles y Responsabilidades de acuerdo a los procesos, además las del responsables del SGC		1					
	6	PLANIFICACIÓN		0	4	0	0	0	0	0,10
10	6.1.2	Cuenta con acciones que permitan abordar los riesgos y oportunidades que permitan asegurar el SGC.	Matriz de riesgo del SGC		1					
11	6.2.1	La organización estableció los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes.	Matriz de Objetivos de Calidad		1					
12	6.2.2	Los objetivos de calidad, definen qué se va a hacer?, que recursos se requerirían, cuando se finalizará, como se evaluarán los resultados.	Matriz de Objetivos de Calidad		1					
13	6.3	Existe un procedimiento para realizar cambios en el SGC cuando sea necesario.	Procedimiento Gestión de cambios en el SGC.		1					
	7	APOYO		0	11	0	2	0	0	0,16
14	7.1	La organización conoce el limite de los recursos, cuales se requieren para satisfacer las actuaciones internas y externas.	Recurso de acuerdo a los procesos		1					
15	7.1.2	Cuenta con personas responsables asignadas a la implementación del SGC.	Nombramiento		1					
16	7.1.3	De acuerdo a los procesos la infraestructura es suficiente (instalaciones, equipos, transporte)	Verificación en sitio de acuerdo a los procedimientos		1					
17	7.1.4	Cuentan con matriz de peligros y acciones que permitan brindar un ambiente adecuado al trabajador (ambientales, físicos, sociales...)	Panorama de riesgos y gestión		1					

CUESTIONARIO ISO 9001:2015

Ítem	Núm.. ISO	REQUISITO	ENTREGABLE	NA	NO	SI				TOTAL
						IDEA	DOCUM ENTADO	IMPLEME NTADO	REGIST ROS DE IMPLE	
18	7.1.5.1	La organización cuenta aseguramiento de los recursos de acuerdo a los Procedimiento y hace seguimiento constante.	Programación de evaluaciones y auditorias		1					
19	7.1.5.2	Los equipos que requieren calibrarse o verificarse cuentan con procedimientos y estos tienen los valores , patrones de acuerdo a los estándares requeridos en el instructivo del equipo.	Procedimiento equipos, hojas de vida, fichas técnicas y programa de calibración.		1					
20	7.1.6	Se capacita al personal en temas sobre la organización, lecciones aprendidas entre otros.	Módulos, registros de divulgación.		1					
21	7.2	Se cuenta con un programa de gestión de capacitación de acuerdo a las competencias de cada cargo	Perfil de cargo y programas de capacitación				1			
22	7.3	Se realizan actividades y seguimiento para verificar que las personas realizan las actividades de acuerdo a la política y objetivos de calidad	Verificar cronograma y registros		1					
23	7.4	Se cuenta con un sistema que permita la comunicación interna y externa donde se identifique qué comunicar, cuándo comunicar, cómo comunicar y quién comunica.	Ver procedimiento de quejas y reclamos				1			
24	7.5	Se cuenta con la información documentada de acuerdo a lo requerido en esta norma.			1					
25	7.5.2	Se cuenta con instructivos o procedimientos que permitan asegurar la creación y actualización de la información documental.	Procedimiento de gestión documental,.		1					
26	7.5.3	Se cuenta con controles que permitan protegerla, tener disponible, distribuirla, acceder y recuperarla	Procedimiento de control documental y control de cambios		1					
	8	OPERACIÓN		0	6	0	0	0	0	0,10

CUESTIONARIO ISO 9001:2015

Ítem	Núm.. ISO	REQUISITO	ENTREGABLE	NA	NO	SI				TOTAL
						IDEA	DOCUM ENTADO	IMPLEME NTADO	REGIST ROS DE IMPLE	
27	8.1	La organización cuenta con un plan que permita determinar lograr cumplir a conformidad con los requisitos del cliente.	Plan de requisición de equipos, herramientas..		1					
28	8.2	La organización cuenta con el aseguramiento para conocer y asegurarse que se cumplan los requisitos del cliente antes de comprometerse.	Ver documento soporte, revisar soportes servicios o convenios realizados		1					
29	8.3	Se tiene definido como asegurar los requisitos, reglamentos , normas en las entradas del producto o servicio, así como los controles durante el desarrollo para verificar el cumplimiento de las metas, el cumplimiento a satisfacción en la salida y la identificación de cambio de diseño o del procesos de requerirse.?	Procedimiento que asegure cada etapa del proceso		1					
30	8.4	Se cuenta con estrategias que permitan tener el control de los procesos, productos, y servicios externos. Así mismo, se cuenta y solicita información de los productos a los proveedores.	Listado de proveedores, documentos enviados y soportes.		1					
31	8.5	Se cuenta con un programa de gestión de proveedores, donde se conozcan sus productos, mantenimiento... se realizasen visitas a los mismo.	Programa proveedores		1					
32	8.7	Se deben identificar los servicios que presenten no confirmadas para que estos no sean entregados al cliente preferiblemente.	Instructivo para generar no conformidades		1					

CUESTIONARIO ISO 9001:2015

Ítem	Núm.. ISO	REQUISITO	ENTREGABLE	NA	NO	SI				TOTAL
						IDEA	DOCUM ENTADO	IMPLEME NTADO	REGIST ROS DE IMPLE	
	9	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		0	5	0	0	0	0	0,10
33	9.1	Se cuenta con métodos documentados de seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Procedimiento y soportes		1					
34	9.1.2	Se cuenta con documentos que soporten la percepciones de los clientes (en cuentas, felicitaciones entre otras.			1					
35	9.1.3	Se realizan los análisis apropiados de los resultados que arroja el seguimiento y la medición			1					
36	9.2	Cuentan con un plan de auditorias internas que contemple, fechas, responsables, informes a entregar, alcance de la auditoria.	Programa auditorias		1					
37	9.3	Se cuenta con un plan de revisiones periódicas por parte de la Alta dirección	Plan de revisiones		1					
	10	MEJORA		0	2	0	0	0	0	0,10
38	10.2	Se cuenta con un instructivo de manejo de No conformidades, que permitir hacer frente tomando acciones, determinando la causa raíz ; actualizar los riesgos o realizar cambios de ser necesario.	Procedimiento de Mejora		1					
39	10.3	Se consideran los resultados del análisis y evaluación, las observaciones de la revisión de la Alta Dirección para determinar necesidades ya oportunidades.			1					
		PROMEDIO		0	5	0	0	0	0	10,88

CUESTIONARIO ISO 9001:2015

MEROS SAN VICENTE DE CHUCURI

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	COSTOS	OBSERVACIONES
*Verificación de la caracterización propuesta, estructura y procesos.	*Profesional asignado por parte de Bomberos (40 horas)	\$1.200.000	el Servicio se encuentra en la Ley 1575 de 2012 Los 40 mil habitantes
*Revisión de los procedimientos y de la política de calidad	Comandante de Bomberos (45 horas)	\$300.000	

CUESTIONARIO ISO 9001:2015

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	COSTOS	OBSERVACIONES
<p>*Realizar los procedimientos. *Verificar los procedimientos con base en la normatividad</p>	<p>*Profesional asignado por parte de Bomberos *Comandante de Bomberos (60 horas)</p>	<p>\$600.000,00</p>	

CUESTIONARIO ISO 9001:2015

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	COSTOS	OBSERVACIONES
<p>*Generación de matriz de peligros * Revisión del aseguramiento de los recursos de acuerdo a los procedimientos *Generación de Presupuesto que asegure el cumplimiento de los procedimientos *Generación del plan de capacitación *Generación de programas de seguimiento</p>	<p>*Profesional asignado por parte de Bomberos *Comandante de Bomberos</p>	<p>600.000</p>	
			Se realiza pero no hay cronograma
			Se realiza pero no existe un programa de acuerdo a los cargos.
			Existe información pero se debe organizar.

CUESTIONARIO ISO 9001:2015

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	COSTOS	OBSERVACIONES
*Generar programa de Gestión de Proveedores "Generalr Procedimiento de gestión de no conformidades	*Profesional asignado por parte de Bomberos (40 horas)	1.200.000 €	

CUESTIONARIO ISO 9001:2015

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	COSTOS	OBSERVACIONES
*Revisión de los equipos de medición de bomberos que requieran calibración periodica (PI maquinas de bombeos y de pruebas hidraulicas), generar procedimiento de uso y mantenimiento	*Profesional asignado por parte de Bomberos (25 horas}}	600.000 €	
*Generar procedimientos e instrumento de medición que permitan asegurar la mejora * Divulgar la información del SGC al personal	*Profesional asignado por parte de Bomberos*Especialista en Sistemas SGC	1.200.000 €	
		5.700.000	