

# **PRESENTACIONES SEGUNDO FORO LATINOAMERICANO SOBRE EXPERIENCIAS EN LA APLICACION DEL SISTEMA DE COMANDO DE INCIDENTES**

**10 y 11 de junio Guayaquil, Ecuador**

## **Articulación SCI con la adopción de la norma ISO 9001 versión 2008**

**Expositor:** Capitán Álvaro Gutiérrez,  
Freddy Salcedo,  
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Cali

El proceso SCI inicia en el Municipio de Santiago de Cali (Colombia) en el año 2005, a la fecha el proceso se encuentra en la fase número cuatro: consolidación particularmente en el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cali. Durante el desarrollo del proceso el ir cumpliendo gradualmente con las diferentes fases, al interior de la organización se han desarrollado una serie de actividades y documentos que han permitido al área operativa implementar procesos de gestión claros y definidos que han permitido lograr un reconocimiento institucional.

Durante el año 2009 la Institución desarrolló un plan de direccionamiento estratégico que fue aprobado por el Honorable Consejo de Oficiales mediante resolución N° 086-1 del 15 de diciembre de 2009; En este plan estratégico se contempló como prioridad trabajar en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La carencia de un sistema de gestión que articule la labor operativa con la administrativa en la institución, causa retrasos en las diferentes áreas, dificultando los tramites para la autorización o aplazamientos en la respuesta de solicitudes de la comunidad del municipio de Santiago de Cali, los cuales generan una serie de impactos sociales que afectan la labor de respuesta en las emergencias.

Es así como en la institución no hay una adecuada cadena de abastecimiento interna que permita la relación proveedor – cliente, la cual minimice los tiempos

en la atención de solicitudes realizadas por las diferentes áreas, provocando una duplicidad de funciones debido a que en ocasiones algunas tareas son repetitivas e innecesarias, esto ocurre por el desconocimiento de las funciones que debe realizar cada una de estas, además no existe apoyo organizacional lo cual hace que cada una de estas áreas funcionen independientes, sin tener un adecuado manejo de la entrega de solicitudes o aprobación de actividades necesarias para que la institución funcione de una manera eficiente, acarreando un aumento del desperdicio en tiempo y productividad de cada trabajador y afectando la atención en las emergencias, la aplicabilidad del sistema comando de incidentes y los servicios prestados a la comunidad de la ciudad.

Desde el punto de vista de enfoque de procesos el área operativa aplica una herramienta administrativa como lo es el Sistema de Comando de Incidentes, la cual ha fortalecido su labor antes, durante y después de la atención de eventos, operativos e incidentes; Sin embargo se hace indispensable que el área administrativa y comercial de la institución sea articulada de una manera que permita una integración hacia atrás y hacia delante, aplicando metodologías que permitan a la organización mejorar los procesos administrativos y logísticos de las diferentes áreas que apoyan la labor operativa de la institución, la cual se ve afectada por no tener unos procesos y procedimientos claros y flexibles que permitan una adecuada atención en los incidentes, igualmente en los últimos años, el creciente nivel de exigencia del mercado, de la legislación, la reglamentación vigente y el aumento de la competitividad, han originado en el entorno organizacional la necesidad de contemplar e incorporar a su gestión criterios de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos, que les permitan construir elementos que optimicen la labor de las instituciones de primera respuesta.

En otras palabras es importante que los procesos de dirección y los procesos de apoyo se articulen con los procesos misionales de tal manera que la totalidad de la institución y no una parte de ella, cumpla con los requerimientos de calidad a fin de garantizar una adecuada atención, brindando una asistencia oportuna a los usuarios que soliciten el servicio, cumpliendo así con los

requisitos que establece la norma **ISO 9001 versión 2008**, la cual determina el modelo de calidad que deben implementar las empresas e instituciones, garantizando en la comunidad una excelente calidad en la elaboración y prestación de productos y servicios. Esta norma permite a nuestra organización alinear con otros sistemas de gestión como lo es el SCI con la finalidad de establecer un sistema de gestión de calidad que cumpla con los requisitos de esta norma internacional.

El SCI ha permitido contar con manuales de procedimientos estandarizados y congruentes, que no solo representan una manera ordenada de recopilar el material de trabajo, sino que da uniformidad a los PROCEDIMIENTOS e instructivos, proporcionándoles una cualidad singular, una calidad propia que los hace prácticos, esto es, útiles a los usuarios haciendo posible la ESTANDARIZACION de los procesos.

El único manual exigido realmente por la norma ISO 9001 versión 2008 es el manual de calidad, sin embargo para el área operativa es de vital importancia trabajar con otro tipo de documentos como nuestro manual de procedimientos operacionales, el cual se tornó aún más importante después de que se incorporara el SCI como herramienta de gestión para el área operativa, este manual como todos los documentos generados durante la implementación del proceso SCI, se ha venido trabajando dentro del ciclo de PHVA.

El manual de procedimientos operacionales nace en el año 2001 y posteriormente fue revisado en el 2003, 2005 y 2009 año en que sufrió cambios sustanciales debido a la inclusión del Sistema de Comando de Incidentes. Toda esta documentación ha sido desarrollada por personas involucradas directamente en los procesos y actividades con los cuales se creó un comité de normalización, lo anterior ha generado un sentido de compromiso y empoderamiento muy alto en el personal. Con la inclusión del modelo de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2008 toda la documentación posteriormente pasa a una revisión final a cargo del comité de calidad.

Este proceso de articulación del SCI con el modelo del Sistema de Gestión de Calidad se desarrollará en ocho (8) fases así:

- **Fase 1.** Diagnóstico Institucional: Se realiza con el fin de visualizar el estado actual de la institución, de acuerdo a los requisitos establecidos por la norma NTC ISO 9001:2008 a los servicios prestados por la institución, normatividad interna y externa.
- **Fase 2.** Identificación de Procesos: Identificar la magnitud de los procesos que se desarrollan en nuestra institución, se establecerá una estrategia de división por procesos en los que se construirán subsistemas de trabajo, que conforman la implementación del sistema de gestión de calidad en la institución.
- **Fase 3.** Gestión del Cambio: Diseño y socialización del plan de comunicación del sistema de gestión de calidad.
- **Fase 4.** Documentación de Procesos: Permitirá comunicar el propósito de la gestión de cada proceso, aportando valor a las actividades que se realizan en el trabajo diario, explicados de manera detallada y coherente en los procedimientos escritos. El resultado de este trabajo se evidenciará en la consolidación de un manual de procesos y procedimientos difundidos para cada uno de los subsistemas de la institución.
- **Fase 5.** Implementación de Procesos y Procedimientos: Tendrá como objetivo establecer acciones de mejora sobre los procesos que ya se encuentran documentados y ejecutados de forma correcta.
- **Fase 6.** Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad: Será evaluada a través de las auditorías internas de calidad, para lo cual la Institución formará auditores, quienes deben verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008 en cada uno de los

subsistemas, informando a la alta dirección sobre su estado, con el fin de evidenciar la mejora de la institución.

- **Fase 7. Certificación:** La alta dirección, considerara desarrollar auditorias externas de calidad con el fin de lograr la certificación de los procesos operativos y administrativos necesarios para una adecuada atención a la comunidad de Santiago de Cali.
- **Fase 8. Mejora Continua:** Se reflejara en el mantenimiento de los procesos ya certificados y en la difusión constante de la cultura de calidad enmarcada en la Política de Calidad Institucional.

En el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cali, se está trabajando para brindar un excelente servicio, se encuentra en un proceso de cambio que busca ESTANDARIZAR los SERVICIOS, lo que sin duda traerá beneficios para la población de Santiago de Cali y municipios en sus proximidades lo cual puede llegar a un estimado de 3.000.000 de personas.