

# Calidosecopio

PARA VER LA CALIDAD

Código: 00.10.53.08 - N° 3, año 2008

## PROCESOS MISIONALES: ENFOQUE DE ANÁLISIS DE RIESGOS

La Gestión por Procesos se presenta como un modelo de operación y de gestión que permite a las organizaciones concebirse y trabajar sistémicamente, integrando todos sus elementos mediante procesos, bajo la perspectiva de la cadena de valor. De esta manera y bajo acciones de mejoramiento continuo, los procesos generan armonía en la entidad y evitan la duplicidad de funciones, donde cada uno de sus actores realiza actividades dentro de un marco general encadenándose en pro de entregar productos y servicios con calidad, que llenan las expectativas de los diferentes grupos de interés.

Los procesos misionales se encuentran definidos a partir del mandato legal de identificar y priorizar los procesos críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad de las funciones asignadas, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos. Estos procesos constituyen la esencia de la entidad y son los más relevantes.

Para la definición de los **procesos misionales** del Instituto Colombiano Agropecuario, el Grupo de Gestión de la Calidad lideró el desarrollo de actividades de diagnóstico y análisis de procesos, investigación de las mejores prácticas y tendencias en el marco zoonosanitario y

fitosanitario internacional, y sesiones de concertación con los grupos de trabajo misionales. Todo lo anterior permitió establecer los procesos rectores, que esquematizan las actividades misionales desde un ENFOQUE DE ANÁLISIS DE RIESGOS que direcciona dichas actividades en virtud de bases científicas y bajo un marco de armonización.

### ¿Por qué el enfoque de análisis de riesgos?

Como se mencionó anteriormente, para la definición de los procesos misionales se realizó la consulta de diversos documentos de carácter técnico, analizándose las directrices sanitarias internacionales que establecen diferentes organismos rectores en la materia. De dicho análisis se extrajo un conjunto de referentes, en los cuales se observó la existencia del enfoque de análisis de riesgos como parte fundamental de las acciones que desarrolla un servicio sanitario. Adicionalmente se investigó la operatividad de servicios sanitarios homólogos, en países del continente americano.

A continuación se presenta un breve resumen de lo que han establecido los organismos internacionales en relación con dicho enfoque:

1

### REFERENTES DEL ENFOQUE DE ANÁLISIS DE RIESGOS

#### ACUERDO DE MEDIDAS SANITARIAS Y FITOSANITARIAS

##### **Art. 5. Evaluación del riesgo y determinación del nivel adecuado de protección sanitaria o fitosanitaria**

Los Miembros se asegurarán de que sus medidas sanitarias o fitosanitarias se basen en una evaluación, adecuada a las circunstancias, de los riesgos existentes para la vida y la salud de las personas y de los animales, o para la preservación de los vegetales, teniendo en cuenta las técnicas de evaluación del riesgo elaboradas por las organizaciones internacionales competentes.

##### **Anexo A. Evaluación del Riesgo**

Evaluación de la probabilidad de entrada, radicación o propagación de plagas o enfermedades en el territorio de un Miembro importador según las medidas sanitarias o fitosanitarias que pudieran aplicarse, así como de las posibles consecuencias biológicas y económicas conexas; o evaluación de los posibles efectos perjudiciales para la salud de las personas y de los animales de la presencia de aditivos, contaminantes, toxinas y organismos patógenos en los productos alimenticios, las bebidas o los piensos.

La Evaluación del Riesgo tiene en cuenta:

- los testimonios científicos existentes;
- los procesos y métodos de producción pertinentes;
- los métodos pertinentes de inspección, muestreo y prueba;
- la prevalencia de enfermedades o plagas concretas;
- la existencia de zonas libres de plagas o enfermedades; las condiciones ecológicas y ambientales pertinentes; y los regímenes de cuarentena y otros.

<p style="text-align: center;"><b>ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SANIDAD ANIMAL – OIE</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CÓDIGO SANITARIO PARA LOS ANIMALES TERRESTRES</b></p> <p>El análisis de riesgos es un proceso conformado por:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Identificación del Peligro:</b> identificación de los agentes patógenos que puede contener la mercancía que se prevé importar.</li> <li>2. <b>Evaluación del Riesgo:</b> estimar la probabilidad y las consecuencias biológicas y económicas de la entrada, radicación o propagación de un agente patógeno en el territorio de un país importador (Evaluación de la difusión, Evaluación de la exposición, Evaluación de las consecuencias, Estimación del riesgo).</li> <li>3. <b>Gestión del Riesgo:</b> identificación, selección y aplicación de las medidas que permiten reducir el nivel de riesgo. (Apreciación del riesgo, Evaluación de las opciones (MS), Aplicación MS, Control continuo y revisión).</li> <li>4. <b>Información sobre el riesgo:</b> intercambio interactivo de información sobre el riesgo entre las personas encargadas de su evaluación, las personas encargadas de su gestión y las demás partes interesadas</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>CONVENCIÓN INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN FITOSANITARIA - CIPF</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>NORMAS INTERNACIONALES PARA MEDIDAS FITOSANITARIAS</b></p> <p><b>NIMF 1.</b> Principios Fitosanitarios para la protección de las plantas y la aplicación de MF en el comercio internacional.  <b>NIMF 2.</b> Directrices para el ARP.  <b>NIMF 11.</b> ARP para plagas cuarentenarias, incluido el análisis de riesgos ambientales y OVM.</p> <p><b>Análisis de Riesgos de Plagas:</b> proceso de evaluación de los testimonios biológicos, científicos y económicos para determinar si una plaga debería ser reglamentada, y la intensidad de cualesquiera medidas fitosanitarias que han de adoptarse para combatirlas.</p> <p><b>Etapa 1. INICIACIÓN DEL PROCESO DE ARP.</b> Identificación de una plaga o de una lista de plagas.  <b>Etapa 2. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE PLAGAS.</b></p> <p>PLAGAS CUARENTENARIAS. Evaluación de la probabilidad de introducción y dispersión de una plaga y de las posibles consecuencias económicas relacionadas.  PLAGAS NO CUARENTENARIAS. Evaluación de la probabilidad de que una plaga en plantas para plantar afecte el uso destinado de esas plantas, con repercusiones económicamente inaceptables.</p> <p><b>Etapa 3. MANEJO DE RIESGO DE PLAGAS.</b></p> <p>PLAGAS CUARENTENARIAS. Evaluación y selección de opciones para disminuir el riesgo de introducción y dispersión de una plaga.  PLAGAS NO CUARENTENARIAS. Evaluación y selección de opciones para disminuir el riesgo de que una plaga en plantas para plantar ocasione repercusiones económicamente inaceptables en el uso destinado de esas plantas.</p> <p><b>Etapa 4. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE ARP.</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>POLÍTICA NACIONAL DE SANIDAD AGROPECUARIA E INOCUIDAD DE ALIMENTOS PARA EL SISTEMA NACIONAL DE MEDIDAS SANITARIAS Y FITOSANITARIAS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CONPES 3375</b></p> <p><i>El sistema de MSF debe soportarse en un enfoque de análisis de riesgos.</i></p> <p><b>EVALUACIÓN DEL RIESGO.</b> Soporte de carácter científico y técnico. Identificar los peligros que requieren decisiones y acciones para proteger la salud humana y la sanidad agropecuaria.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caracterizar el peligro potencial en los diversos niveles.</li> <li>2. Definir el grado de exposición que permita caracterizar el riesgo, para determinar el nivel de seguridad que debe ser asumido de acuerdo con la consideración de peligros agudos y crónicos.</li> </ol> <p><b>GESTIÓN DEL RIESGO.</b> Ponderar las distintas políticas, regulaciones y procedimientos posibles (soportada en evaluación del riesgo). Elegir y aplicar acciones MSF apropiadas que incluyen, en su orden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Emisión de las medidas sanitarias y fitosanitarias;</li> <li>b. Desarrollo de las acciones de control (campañas de control o prevención, el diagnóstico, la inspección, vigilancia y control, la vigilancia epidemiológica y la atención de asuntos emergentes y emergencias sanitarias.</li> <li>c. Acciones preventivas, tales como el desarrollo de programas de gestión en inocuidad correspondientes a Buenas Prácticas Agrícolas –BPA-, Buenas Prácticas Higiénicas –BPH-, Buenas Prácticas de Manufactura –BPM-, Sistema HACCP (Análisis de Peligros y puntos críticos de control, por sus siglas en inglés) y trazabilidad.</li> </ol> <p><b>COMUNICACIÓN DEL RIESGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones que el Sistema MSF debe desarrollar logrando el intercambio interactivo de información y opiniones sobre el riesgo entre los evaluadores del riesgo, los encargados de la gestión del riesgo, los consumidores y otros interesados.</li> <li>• Consulta y notificación nacional e internacional cuando se expide una medida sanitaria o fitosanitaria y las estrategias de comunicación y educación a autoridades sanitarias, y actores de la cadena hasta el consumidor final.</li> </ul>

## CODEX ALIMENTARIUS, INOCUIDAD Y ANÁLISIS DE RIESGOS

**ANÁLISIS DE RIESGOS:** proceso consistente de tres componentes: evaluación del riesgo, gestión del riesgo y comunicación del riesgo.

1. **Evaluación de Riesgos:** evaluación científica de efectos adversos para la salud, potenciales o conocidos. Se compone de: identificación del peligro, caracterización del peligro, evaluación de la exposición y caracterización del riesgo. Se evalúa el riesgo de agentes químicos y biológicos en los alimentos.
2. **Gestión del Riesgo:** proceso de identificar alternativas de política para aceptar, reducir al mínimo o reducir riesgos evaluados y seleccionar y poner en práctica opciones apropiadas.
3. **Comunicación del Riesgo:** proceso interactivo de intercambio de información entre diferentes partes interesadas.

Del análisis de la información anexa y demás, se pudo observar la importancia del enfoque de análisis de riesgos para el desarrollo de acciones sanitarias, el cual comprende un conjunto de herramientas sistemáticas y disciplinadas que permiten un análisis y gestión integral de los riesgos sanitarios, basado en la ciencia.

Este enfoque integra adecuadamente todos los componentes necesarios para que un Servicio Sanitario en cualquier país, logre direccionar sus actividades en virtud de bases científicas que permiten un mayor desarrollo de acciones preventivas y no reactivas, así como contempla la base normativa sanitaria armonizada con los lineamientos internacionales, y orientada según las verdaderas necesidades del sector agropecuario.

## IDENTIFICACIÓN Y ADOPCIÓN DE PROCESOS MISIONALES

Basados en el análisis anterior, el Instituto determinó de gran importancia orientar los procesos misionales, según el enfoque de análisis de riesgos, contemplando de igual manera la Política Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad de Alimentos para el Sistema de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (CONPES 3375), que se desarrolla sobre este enfoque.

La orientación de análisis de riesgos permite al ICA desdoblarse sistemáticamente su "deber ser" correspondiendo adecuadamente a las directrices internacionales y enfocándose en las necesidades y requerimientos relevantes de los clientes, llevándoles productos y servicios con altos estándares de calidad. De igual forma, con dicho enfoque el Instituto trabajará bajo unidad de criterio en los aspectos de prevención, inspección, vigilancia y control de los riesgos fitosanitarios, zoonosanitarios y los que afectan la inocuidad de los alimentos, siendo uno solo a través de toda su jurisdicción e incrementando su credibilidad como regulador en el tema sanitario.

De esa forma, los procesos misionales identificados y adoptados por el Instituto corresponden a:

- VE-C-001. Vigilancia Epidemiológica
- ER-C-001. Evaluación del Riesgo
- GR-C-001. Gestión del Riesgo
- CR-C001. Comunicación del Riesgo
- ARPA-C001. Administración de los Recursos Pesqueros y de la Acuicultura, (proceso relacionado con las funciones trasladadas al Instituto recientemente por la Ley 1152 de 2007.)

El primer proceso, Vigilancia Epidemiológica, corresponde a las acciones que contribuyen a detectar los agentes de riesgo que puedan afectar la sanidad de la producción primaria agropecuaria y que igualmente puedan significar un riesgo para la seguridad alimentaria (inocuidad). Las actividades de vigilancia epidemiológica constituyen una base de información y análisis de datos que permite la toma de decisiones y por ende la aplicación adecuada de las medidas sanitarias y fitosanitarias.

El segundo proceso, Evaluación del Riesgo, corresponde a las actividades de carácter científico y técnico que permiten caracterizar los peligros existentes, a través de la determinación de difusión de los riesgos, la exposición de animales, vegetales y personas, la evaluación de consecuencias y la estimación del riesgo.

El tercer proceso, Gestión del Riesgo, establece la manera como se gestionará el riesgo según las características particulares encontradas en la identificación y evaluación. Este proceso se compone de las distintas actividades que el ICA debe desarrollar en torno a la sanidad, dentro de un marco de prevención, control y/o erradicación, soportado en las medidas sanitarias y fitosanitarias que establezca y las que enmarcan el contexto internacional.

Finalmente, dentro de las funciones sanitarias se encuentra el proceso de Comunicación del Riesgo, este componente permite crear el puente de comunicación de la entidad con el sector agropecuario y los interesados. A través de la comunicación se busca educar sanitariamente a los clientes, generando proactividad, compromiso y reciprocidad con las acciones que la entidad pueda desarrollar, así como se dan a conocer las medidas que se van a adoptar. Este es un proceso multidimensional e iterativo, que desarrollan todas las áreas misionales.

El último proceso corresponde a la Administración de los Recursos Pesqueros y de la Acuicultura, el cual desarrolla las actividades de investigación, regulación y gestión para procurar un buen aprovechamiento de estos recursos naturales por parte de la sociedad colombiana.

Los procesos misionales articulan conocimientos y regulación, dentro de acciones de protección (vigilancia y control) y prevención, así como de gestión sanitaria para los mercados agropecuarios. La base científica desarrollada a través de la evaluación del riesgo, permite soportar adecuadamente la toma de decisiones. En general, el enfoque de análisis de riesgos de los macroprocesos misionales, integra a la entidad dentro del marco del Sistema de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias del país.

**En general los procesos misionales no se organizan en un orden estricto, pues responden a la situación particular que se pueda dar, las necesidades y requerimientos de los clientes y los potenciales riesgos que puedan existir. En todos los casos la salida de un proceso se convierte en la entrada de otro, y generan una interrelación armoniosa bajo unidad técnica para cada conjunto de procedimientos.**

## VE-C-001. VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

### Objetivo

Proveer la información (detección, validación, descripción, y análisis) necesaria para prevenir, controlar o erradicar las enfermedades y plagas que afectan la sanidad agropecuaria nacional.

### Actividades

Definición de enfermedades y plagas de control oficial

Detección y seguimiento de episodios (enfermedades y plagas de control oficial, de común ocurrencia y exóticas).

Desarrollo de monitoreo (seguimiento de enfermedades y plagas endémicas, vigilancia de enfermedades y plagas exóticas).

Procesamiento y análisis estadístico de la información.

Caracterización de enfermedades y caracterización del estatus de plagas.

### Requisitos de la NTCGP 1000:2004 que se cumplen

7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.3 Diseño y Desarrollo

7.5 Producción y prestación del servicio.

8.2.1 Satisfacción del cliente.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio.

## ER-C-001. EVALUACIÓN DEL RIESGO

### Objetivo

Identificar la probabilidad de entrada, radicación o propagación de plagas y enfermedades, de la presencia de contaminantes y organismos patógenos en la producción agroalimentaria y de los efectos de la liberación de organismos vivos modificados, con el fin de reducir posibles consecuencias y efectos perjudiciales para la salud de las personas, de los animales y las plantas.

### Actividades

Identificación de los peligros sanitarios, fitosanitarios y de inocuidad y los riesgos de liberación de OVM's

Caracterización de los peligros

Evaluación de la difusión

Evaluación de la exposición a los peligros priorizados

Evaluación de las consecuencias directa e indirecta

### Requisitos de la NTCGP 1000:2004 que se cumplen

7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.5 Producción y prestación del servicio.

8.2.1 Satisfacción del cliente.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio.

## GR-C-001. GESTIÓN DEL RIESGO

### Objetivo

Disponer de un estatus fitosanitario y zoonosanitario acorde con las exigencias nacionales e internacionales.

### Actividades

- Gestión de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias.
- Verificación de cumplimiento de normas y requisitos zoonosanitarios y fitosanitarios de prevención y control.
- Desarrollo de medidas de prevención (inspección y cuarentena)
- Control de la sanidad agropecuaria del país.
- Diagnóstico veterinario y agrícola.
- Verificación de la calidad de insumos agropecuarios.
- Desarrollo del control técnico de semillas e insumos agropecuarios registrados.
- Realización de acciones preventivas y de control en inocuidad en la producción primaria.
- Autorización a organismos de inspección.
- Autorización de laboratorios.
- Aplicación de medidas emergenciales.
- Desarrollo del Proceso Sancionatorio Administrativo.

### Requisitos de la NTCGP 1000:2004 que se cumplen

- 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente.
- 7.3 Diseño y Desarrollo
- 7.5 Producción y prestación del servicio.
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.
- 8.2.1 Satisfacción del cliente.
- 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio.

## CR-C-001. COMUNICACIÓN DEL RIESGO

### Objetivo

Comunicar y notificar las MSF adoptadas y el estatus sanitario y fitosanitario del país entre las autoridades sanitarias y actores de la cadena hasta el consumidor final, y desarrollar las estrategias de comunicación del riesgo de los proyectos misionales con el fin de que los usuarios apropien y adopten las recomendaciones técnicas metodológicas y normativas de los proyectos misionales.

### Actividades

- Desarrollo de consultas públicas nacionales e internacionales.
- Notificación nacional e internacional de MSF y de estatus sanitario y fitosanitario.
- Formulación de estrategias de comunicación del riesgo acorde con las necesidades establecidas para la socialización y aplicación de las MSF.
- Desarrollar las estrategias de comunicación del riesgo.

### Requisitos de la NTCGP 1000:2004 que se cumplen

- 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente.
- 7.5 Producción y prestación del servicio.
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.
- 8.2.1 Satisfacción del cliente.
- 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio.
- 8.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio.
- 8.5 Mejora



## DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN EL ICA

Para facilitar la comprensión de los avances en documentación en el ICA, a continuación se resume la historia, la metodología adoptada en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y la situación actual.

### HISTORIA

La documentación de procedimientos en el ICA comenzó en 1999, con el documento "Metodología para la elaboración del Manual de Procedimientos", adoptado por la Resolución No. 2296 de noviembre 16 de 1999. Dicho documento tenía entre otros objetivos: disponer de una metodología unificada para la documentación de procedimientos, recuperar y mantener el patrimonio cognoscitivo del Instituto, y definir procedimientos que facilitarían a los funcionarios realizar su trabajo, manteniendo los criterios y lineamientos definidos por los responsables de cada tema a nivel nacional.

En ese momento se realizó un inventario de necesidades de documentación, partiendo de la hipótesis de que cada uno de los grupos que conformaban el organigrama institucional demandaba un manual de procedimientos.

Esta situación llevó a la elaboración de cantidades considerables de documentos y a la repetición de muchos de ellos, en razón a que cada grupo definía y documentaba según su interpretación, procedimientos generales de procesos transversales a varias dependencias.

Al momento de evaluar la documentación existente frente a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, se habían alcanzado a elaborar 742 procedimientos contenidos en 91 manuales.

En las caracterizaciones de los procesos se han identificado actividades que varios grupos internos de trabajo repiten en sus manuales de procedimientos y que se describen independientemente con variaciones mínimas. Por ejemplo:

El procedimiento "**Expedición de reglamentos y normas**" se encuentra en los manuales de:

- Prevención de Riesgos Zoonos. Importaciones y Exportaciones
- Prevención de Riesgos Zoonos. Frigoríficos, plantas de proceso y establecimientos para enfriamiento, congelación y almacenamiento.

- Prevención de Riesgos Zoonosarios. Cuarentena Animal en Fincas autorizadas
- Bioinsumos Agrícolas
- Fertilizantes y Acondicionadores del Suelo
- Plaguicidas de uso agrícola
- Brucelosis bovina
- Rabia Silvestre
- Medicamentos de uso veterinario
- Biológicos de uso veterinario
- Alimentos para consumo animal

En conclusión, el mismo procedimiento está escrito de 11 maneras diferentes a pesar de tener igual propósito, la regulación a cargo de la Entidad.

### **METODOLOGÍA DE DOCUMENTACIÓN ADOPTADA PARA EL SGC**

Los procedimientos documentados deben describir el patrón general o forma estándar adoptada por la Entidad, para llevar a cabo una **actividad** de un proceso.

En marzo de 2008, profesionales de todos los grupos elaboraron las caracterizaciones de procesos, documentos en los que se definieron las secuencias de **actividades** necesarias para llevar a cabo los procesos de la entidad.

El paso a seguir en una organización que no cuenta con procedimientos documentados es su elaboración, que no es más que la descripción escrita de las **actividades** definidas previamente en las caracterizaciones y que se consideran críticas o que afectan directamente la calidad de los productos o servicios. Sin embargo, para el caso particular del ICA la metodología adoptada es diferente, teniendo en cuenta que ya la entidad contaba con los llamados "**manuales de procedimientos**", que se considera contienen la información necesaria para la documentación de los procedimientos estandarizados del SGC.

El Grupo Gestión de la Calidad revisó detalladamente los "**manuales de procedimientos**", de los que identificó conjuntos de procedimientos afines y partiendo de la información existente en ellos, está orientando la estandarización y documentación de la menor cantidad posible de procedimientos por **actividad** de cada proceso.

Esta metodología lleva a adoptar procedimientos estandarizados autosuficientes, que contengan de forma muy

general: quién hace qué, dónde, cuándo y porqué, y en los que también quedarán definidos los **puntos críticos y controles** necesarios para mitigar o eliminar los riesgos asociados con el procedimiento, en atención al plan de riesgos institucional.

El "cómo se hace" o las especificaciones técnicas que cada dependencia de la Entidad requiere para llevar a cabo un procedimiento y que por lo tanto no se deben estandarizar, se publicarán en otro tipo de documentos llamados instructivos, que también se elaborarán a partir de los anteriores **manuales de procedimientos**.

Finalmente, la información contenida en los anteriores **manuales** relacionada con los pasos que debe dar un ciudadano para acceder a un producto o servicio ofrecido por la Entidad, se publicará en un tercer tipo de documento llamado guía. Cada trámite tendrá una guía.

El ICA, para atender su compromiso con la modernización institucional, cuenta con un software especializado denominado DocManager, como herramienta de apoyo a los Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad y MECI, y en particular para el manejo de su documentación.

Este aplicativo facilita todo el ciclo de vida de los procedimientos, ciclo que consiste en la elaboración, revisión, aprobación, publicación, consulta y control. Además optimiza el uso de los recursos, al manejar documentación virtual y evitar al máximo el uso de papel y tintas de impresión.

### **SITUACIÓN ACTUAL**

La metodología descrita dio como resultado la identificación de aproximadamente 110 procedimientos estándar, para todos los procesos del SGC, material que se encuentra en el DocManager, ya sea en estado de elaboración, revisión, aprobación o publicación.

Actualmente el Grupo de Gestión de la Calidad orienta la metodología adoptada y genera los espacios y momentos para completar el ciclo de vida de todos los procedimientos. Los Subgerentes y Jefes de oficinas asesoras tienen la responsabilidad de delegar en sus profesionales más expertos la elaboración de los procedimientos y en los Coordinadores de Grupo la revisión, para que posteriormente los mismos Subgerentes o Jefes de oficina los aprueben.

La Gerencia invita a todos los funcionarios a continuar con el desarrollo de la documentación de los procedimientos, a efectuar los ciclos de revisión y aprobación en el DocManager, así como a consultar el procedimiento GMC-GC-P-001. CONTROL DE DOCUMENTOS y su instructivo.

## ¿SABES QUÉ ES DOCMANAGER?

Para atender su compromiso con la modernización institucional, el ICA cuenta con un software especializado denominado DocManager, como herramienta de apoyo a los Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad y MECI y en particular para el manejo de su documentación.

El DocManager está basado en tecnología Workflow (1) sobre plataforma Web, su diseño y desarrollo es colombiano y fue premiado en el año 2007 por Colciencias con el Galardón a la Innovación Científica.

Este aplicativo permitirá normalizar, digitalizar, controlar y consultar toda la información y documentos que los Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad y MECI requieren, optimizando recursos al mismo tiempo, al manejar documentación virtual y evitar al máximo el uso de papel y tintas de impresión.

Su diseño facilita la administración de tareas y documentos relacionados con éstas, mediante los siguientes módulos:

**a. Documentación:** Módulo que permite sostener todo el ciclo de vida de la documentación. El ciclo de vida de un documento consta de elaboración, revisión, discusión, aprobación y publicación, y cada una de las fases será responsabilidad de funcionarios de todos los procesos a quienes se les asignará clave de usuario y contraseña de acceso para ejecutar las tareas específicas del rol asignado.

Algunos ejemplos de documentos son: los procedimientos operativos, formatos para registros, manual de calidad y MECI, mapa de procesos y sus caracterizaciones, mapa de riesgos, etc.

**b. Mejora:** Facilita la revisión del SGC, el tratamiento de los problemas actuales y la identificación de oportunidades de mejora. Convierte las Auditorías Internas en una poderosa herramienta de medición al facilitar su planificación, registro, seguimiento, evaluación y toma de acciones correctivas y preventivas.

**c. Gestión:** Facilita el reporte y seguimiento de los indicadores de gestión relacionados con los procesos. Permite administrar los resultados históricos de los in-

dicadores para analizar las tendencias que se puedan presentar.

La alta dirección tendrá acceso al estado actual de los indicadores de forma directa, ágil y oportuna.

**d. Recursos:** Facilita el registro, selección y clasificación de los proveedores, según sus productos y su incidencia sobre la productividad en los procesos de la entidad. En términos generales, el módulo proporciona evaluaciones, análisis histórico sobre los proveedores de cada servicio o producto específico que se le ofrece a la entidad y su comportamiento durante la ejecución de los contratos o prestación de servicios.

DocManager es administrado en cuanto a su infraestructura técnica por el Grupo de Tecnologías de Información y a nivel funcional por el Grupo Gestión de la Calidad.

El acceso al software se puede realizar desde la página web o desde la intranet, digitando un usuario y clave, lo que permitirá ver la documentación actualizada y publicada.



(1) *Workflow: Tecnología de automatización de la información que permite un flujo lógico y seguro. Así como la notificación de toda intervención, modificación, solicitud, dejando un registro de cualquier paso ejecutado dentro de la aplicación.*