

**CONSEJO PROFESIONAL DE MEDICINA
VETERINARIA Y DE ZOOTECNIA DE COLOMBIA**

MANUAL DE CALIDAD



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
NTC – ISO 9001:2015

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 4 |
| 1. Alcance | 5 |
| 2. Referencias Normativas..... | 5 |
| 3. Términos y Definiciones | 6 |
| 4. Contexto de la Organización | 7 |
| 4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto | 7 |
| 4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas | 8 |
| 4.3. Alcance del Sistema de Gestion de Calidad..... | 10 |
| Servicios | 10 |
| Misión:..... | 11 |
| Visión: | 11 |
| Principios y Valores | 11 |
| 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos..... | 11 |
| 5. Liderazgo | 12 |
| 5.1. Liderazgo y Compromiso | 12 |
| 5.2. Política de Calidad..... | 13 |
| 5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización | 13 |
| Perfiles de cargo..... | 14 |
| 6. Planificación | 15 |
| 6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades..... | 15 |
| 6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos | 15 |
| 6.3. Planificación de Cambios..... | 18 |
| 7. Apoyo | 19 |
| 7.1. Recursos..... | 19 |
| Personas | 19 |
| Infraestructura | 19 |
| Ambiente para la operación de los procesos | 19 |
| Recursos de seguimiento y medición | 20 |
| Conocimiento de la Organización | 20 |
| 7.2. Competencia | 20 |
| 7.3. Toma de Conciencia | 21 |
| 7.4. Comunicación | 21 |
| 7.5. Información Documentada..... | 21 |
| 8. Operación..... | 23 |

| | | |
|-------|---|----|
| 8.1. | Planificación y Control Operacional | 23 |
| 8.2. | Requisitos para los Productos y Servicios..... | 23 |
| 8.3. | Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios | 24 |
| 8.4. | Control de los Productos y Servicios suministrados Externamente | 25 |
| 8.5. | Producción y Provisión del Servicio | 25 |
| 8.6. | Liberación de productos y servicios..... | 26 |
| 8.7. | Control de las Salidas No Conformes | 27 |
| 9. | Evaluación de Desempeño | 27 |
| 9.1. | Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación..... | 27 |
| 9.2. | Auditoria Interna | 28 |
| 9.3. | Revisión por la Dirección | 29 |
| 10. | Mejora | 30 |
| 10.1. | Generalidades..... | 30 |
| 10.2. | No Conformidad y Acción Correctiva | 31 |
| 10.3. | Mejora Continua | 31 |

Introducción

El sistema de gestión de calidad del Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia emerge como propuesta estratégica de la alta dirección en marzo de 2009 con el objetivo de mejorar cada uno de los procesos institucionales, aumentar la competitividad y evidenciar las capacidades de la Organización mediante la implementación de una herramienta sistemática y transparente que priorice la gestión a la satisfacción de necesidades del cliente y requerimientos de las partes interesadas.

El Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia fue certificado en calidad en el año 2010, logro que reconoció la adecuada implementación del sistema de gestión y su eficiencia como herramienta de organización institucional para la consecución de objetivos concebidos desde la misión, visión y política de la entidad. Este respaldo inicial fortalece la cultura organizacional de enfoque al cliente, maximiza la conciencia tras el desarrollo de actividades laborales y promueve la dinámica de planificar, hacer, verificar y actuar sistemáticamente el quehacer institucional.

Planificar: Etapa en la cual se consideran los riesgos, establecen los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados esperados de acuerdo con los requisitos y expectativas de las partes interesadas y de la organización.

Hacer: Etapa en la cual se implementan los procesos.

Verificar: Etapa destinada al seguimiento y la medición de los procesos y el servicio.

Actuar: Etapa en la cual se toman las acciones correctivas con la consecuente mejorar continua del sistema.

Durante la implementación del sistema de gestión de la calidad se cuenta con la participación de todo el personal y de los miembros de representación ante el Consejo, el equipo ha asumido el compromiso de contribución permanente tanto en la citada fase inicial, como en su operatividad y dinámica, cooperación fundamental para el éxito del sistema, consecución de objetivos y promoción de mejora continua.

Avanzando a los objetivos de la visión y política institucional, el Consejo Profesional dinamiza el sistema de gestión de calidad para ajustarlo a la innovación normativa que con pertinencia potencialice los valores agregados y aproxime logros de impacto positivo para la entidad y para las partes interesadas, valorando además la posibilidad de riesgos para mitigar su concreción y garantizar en toda eventualidad la misión de la entidad.

Recopila entonces el presente manual la justificación, operación y organización en general de funcionamiento del Consejo Profesional, desde la alineación coherente de existencia, misión y visión de la entidad, hasta la precisión de actividades inmersas e indispensables en la gestión de calidad.

Ramón Correa Nieto
Presidente de COMVEZCOL

1. Alcance

1. Expedición de matrículas profesionales y certificados de antecedentes ético – disciplinarios.
2. Distribución de Recetarios Oficiales para medicamentos de control especial.
3. Gestión del Tribunal Nacional de ética profesional
4. Diseño y Desarrollo de servicios de capacitación, actualización y de proyectos relacionados con el ejercicio profesional de la Medicina Veterinaria y Zootecnia, de la Medicina Veterinaria y de la Zootecnia.

Declaración de NO aplicabilidad

Numeral 7.1.5.2. De la norma ISO 9001:2015 Teniendo en cuenta que los servicios del consejo no son sujetos de medición física para demostrar que cumpla con los requisitos especificados

Numeral 8.3 de la norma ISO 9001: 2015 Para los servicios de Expedición de matrículas profesionales y certificados de antecedentes ético disciplinarios, distribución de Recetarios Oficiales para medicamentos de control especial y Gestión del Tribunal Nacional de ética profesional no son aplicables los requisitos de diseño y desarrollo de productos toda vez que las especificaciones de estos servicios esta contemplados en la legislación.

Declaration of non-applicability

7.1.5.2. ISO 9001: 2015 The professional council services are not subject to physical measurement to demonstrate that it meets the specified requirements

8.3 ISO 9001: 2015 For the services of expedition of professional registrations and certificates of ethical disciplinary background, distribution of official recipes for special control medications and management national court of professional ethics does not apply the requirements of design and product development all than the specifications of these services are covered by legislation

2. Referencias Normativas

El Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia es creado el 8 de octubre de 1985 mediante la Ley 73 de 1985 *“Por la cual se dictan normas para el ejercicio de las profesiones de la Medicina Veterinaria y Zootecnia, la Medicina Veterinaria y la Zootecnia”*, concebido como un organismo que desarrolla funciones públicas con autonomía económica y de organización interna.

Sus funciones son delegadas de manera expresa por la citada norma en su artículo 8 y posteriormente por la Ley 576 de 2000 en lo concerniente al funcionamiento del Tribunal de Ética Profesional. Desarrollo de la Ley 073, las siguientes normas son de precisión para el buen funcionamiento de la entidad:

Decreto 1122 de 1988: “Por el cual se reglamenta la ley 073 de 1985, sobre el ejercicio de las profesiones de medicina veterinaria y zootecnia, de medicina veterinaria y de zootecnia.”

Ley 576 de 2000: “Por la cual se expide el Código de Ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria y zootecnia, la medicina veterinaria y de la zootecnia”

Resolución 1478 del 2006 Min. Protección social: Por la cual se expiden normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan y sobre aquellas que son monopolio del Estado.

3. Términos y Definiciones

- **Registro profesional:** Designación de número consecutivo de identificación profesional que respalda cumplimiento de requisitos de ley para el ejercicio profesional en Colombia.
- **Matricula Profesional:** Documento que declara el registro y habilita a los profesionales en Zootecnia, Medicina Veterinaria y Medicina Veterinaria y Zootecnia, su ejercicio profesional en el territorio nacional.
- **Tarjeta profesional.** Documento declarativo, de identificación y portable del acto de registro profesional.
- **Duplicado de Matricula Profesional:** Es una copia de la matrícula profesional la cual se expide en caso de ser requerida por el profesional.
- **Certificado de Antecedentes Ético-Disciplinarios:** Documento que informa historial del comportamiento ético del profesional, validando si su registro se encuentra o no afectado con sanción ético-disciplinaria impuesta por el Tribunal Nacional de Ética Profesional.
- **Recetarios de Control Oficial:** Documento de formato legal empleado para la prescripción de medicamentos de control identificados con Franja Violeta por mandato del Ministerio de Salud y Protección Social y el Fondo Nacional de Estupefacientes, cuya distribución se ha delegado al Consejo Profesional para uso de Médicos Veterinarios o Médicos Veterinarios Zootecnistas. La distribución por parte del Consejo se hace por talonarios de 25 formulas.
- **Capacitaciones:** Refiere actividades en las que se busca formar o fortalecer en temas específicos a profesionales, estudiantes y docentes. Son líneas prioritarias de capacitación lo relativo a las funciones y actividades del Consejo Profesional y del Tribunal de Ética.
- **Proyectos:** Presentación de ideales de posible y útil ejecución que tengan como objetivo el estímulo y desarrollo de las profesiones en temas de ética, educación, ejercicio, conocimientos científicos e innovación.

4. Contexto de la Organización

4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto

El Consejo Profesional es autoridad Nacional creada por ley como órgano máximo de representatividad gremial de las profesiones de la medicina veterinaria, zootecnia y medicina veterinaria y zootecnia. Su conformación es colegiada atendiendo a criterios de objetividad, imparcialidad e inclusión respecto de las profesiones vigiladas y espacios de ejercicio profesional.

La competencia legal de la entidad se enmarca en la vigilancia al ejercicio profesional, el acompañamiento y promoción del avance de las ciencias pecuarias, la representatividad en espacios y situaciones de afectación gremial y la organización para eficiente aplicación del Código de Ética Profesional.

El Consejo Profesional desarrolla sus funciones en el marco de las facultades administrativas propias de su naturaleza jurídica, sus actividades irradian y se nutren del sector agropecuario del país, dan especial seguimiento a directrices de educación Nacional y ejecutan con delegación expresa control sobre manejo de medicamentos en las ciencias representadas.

La organización funcional y de responsabilidad de la entidad ha sido orientada al seguimiento eficiente de productos y servicios y a la mejora continua en su producción y prestación, para ello se ha adoptado dentro del sistema de gestión de calidad los siguientes procesos institucionales:

- **Procesos Estratégicos:** Son los encargados de determinar las políticas, objetivos, estrategias y planes para toda la organización.
- **Procesos Misionales:** Se encargan de brindar servicios eficaces y oportunos a los clientes, concretando así la misión de la organización en cumplimiento de las funciones delegadas atendiendo la dinámica del sector y necesidades de las partes interesadas.
- **Procesos de Apoyo:** Son los encargados de proporcionar, mantener y administrar todos los recursos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes.
- **Proceso de Evaluación:** Es el encargado de asegurar el cumplimiento, la gestión y avance de los respectivos procesos, analizando la utilidad y dinámica del sistema.

Los procesos se describen en el mapa de procesos y su secuencia e interrelaciones se definen en las caracterizaciones

4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Desde la ley misma que crea al Consejo Profesional esta entidad ha sido concebida como cuerpo colegiado al considerar que el desarrollo de sus funciones genera impacto en múltiples escenarios de relación directa y derivada de las ciencias pecuarias en vigilancia.

La conformación de la entidad –como puede verse en gráfica siguiente- concreta el ideal de participación sectorial de interés al convocar como miembros –Consejeros-delegados representantes de espacios de ejercicio y directrices profesionales.

Gráfica conformación del Consejo Profesional y participación por interés directo en sus funciones.



Las partes anunciadas con interés directo en el Consejo Profesional han encontrado su participación desde la misma Ley 073 de 1985 como asociaciones y delegados ministeriales, los cuales para la vigencia 2017 a 2019 cuentan con la siguiente representación:

| REPRESENTANTE | ENTIDAD | CARGO |
|----------------------------|-----------------------------|----------------|
| Ramon Correa Nieto | ACOVEZ | Presidente |
| Cristian Cabra Martinez | ASFAMEVEZ (Programa de MV) | Vicepresidente |
| Hector Fabio Valencia Rios | | Secretario |
| Jose Rafael Sanmiguel | Ministerio de Agricultura | Consejero |
| Adriana Estrada Estrada | Ministerio de Salud | Consejero |
| Abelardo Conde Pulgarin | ANZOO | Consejero |
| Teresa Carvajal Sacedo | ASFAMEVEZ (Programa de Z) | Consejero |
| Jhon Didier Ruiz | ASFAMEVEZ (Programa de MVZ) | Consejero |
| Luis Javier Arroyave | AMEVEC | Consejero |

La participación de asociaciones y Ministerios en la conformación del Consejo Profesional es producto y a la vez ideal de la esperada intervención de quien es reconocido como parte interesada prioritaria, esto es el gremio profesional.

Al análisis de la misión institucional se ubican también como partes interesadas los estudiantes de programas profesionales en medicina veterinaria y en zootecnia en el país, las instituciones educativas de nivel profesional, las autoridades territoriales con atribución en el sector salud y habilitación comercial, los productores de insumos pecuarios y por supuesto, los usuarios como destinatarios de servicios de las profesiones vigiladas.

- **Ministerio de Salud:** Velar por el cumplimiento de la ley
- **Ministerio de Agricultura:** Velar por el cumplimiento de la ley
- **ACOVEZ:** Cooperación para la representación de profesionales en Medicina Veterinaria y Zootecnia en Colombia y el desarrollo de la profesión y su continuo mejoramiento
- **ANZOO:** Cooperación para la representación de profesionales en Zootecnia en Colombia y el desarrollo de la profesión y su continuo mejoramiento
- **AMEVEC:** Cooperación para la representación de profesionales en Medicina Veterinaria en Colombia y el desarrollo de la profesión y su continuo mejoramiento
- **ASFAMEVEZ:** Colaboración con las entidades de educación superior donde se imparten los programas representados para la validación y continuo mejoramiento de los currículos para la óptima formación de los profesionales.
- **Establecimientos Veterinarios y afines :** Control y registro de profesionales, consultas sobre ejercicio profesional y alcance de las profesiones
- **Estudiantes:** Capacitación en temas concernientes con ejercicio legal y necesidad de su registro profesional
- **Profesionales:** Registro Profesional y uso de los diferentes servicios ofrecidos
- **Publico en general:** Solución de consultas referentes al ejercicio profesional de los programas representados, capacitaciones sobre temas de interés y recepción de quejas contra profesionales (Gobierno, Ministerios, Gobernaciones, entre otras)
- **Magistrados:** Dada la naturaleza jurídica del Tribunal de Ética como cuerpo colegiado con delegación de función legal de orden administrativo y concepción legal y tácita de “Tribunal”, se acoge la terminología de “Magistrado” para los miembros representantes por las Asociaciones profesionales. Atender las actividades requeridas para desarrollo procesal, en oportunidad y precisión del objetivo funcional delegado por la ley como jueces naturales y colegiados.
- **Funcionarios de la entidad:** encargados de desarrollar las actividades propias del funcionamiento de la entidad a partir de las funciones asignadas en la ley 073 de 1985, 576 de 2000 y demás normas vigentes.
- **Proveedores:** Persona natural o jurídica con la cual se vincula el Consejo Profesional para la obtención de los recursos básicos que garanticen la prestación de servicios oportunos y entrega de productos de calidad.
- **Universidades:** Como origen de la formación académica de las profesiones vigiladas, las Instituciones de Educación Superior son i) insumo de información sobre la dinámica educativa, ii) partícipes directos en los procesos de verificación y validación de la información necesaria para la prestación de nuestros servicios y iii) escenario de capacitación de interés y retroalimentación de servicios.
- **Ministerio de Salud y Protección Social:** Un representante hace parte del Consejo Profesional a efectos de fortalecer la necesaria comunicación interinstitucional, el MSPS en virtud de sus facultades legales resulta órgano de consulta, guía y

aliado estratégico en el desarrollo de servicios relacionados con la salud pública como factor de formación y ejercicio de las profesiones pecuarias.

- **Secretarías de Salud:** Encargadas de la función de Inspección, Vigilancia y Control de establecimientos veterinarios y afines, su información como autoridad territorial nutre al Consejo para la proyección de planes e identificación de necesidades del sector, como al Tribunal de ética en el desarrollo de actividades procesales.
- **Fondo Nacional de Estupefacientes:** Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social que ha delegado a través de la Resolución 1478 de 2006 la distribución de recetarios oficiales para el manejo de medicamentos de control monopolio del Estado, a través del Consejo Profesional a los médicos veterinarios y médicos veterinarios y zootecnistas.
- **Dian:** Se garantiza el cumplimiento de las obligaciones tributarias de parte del Consejo Profesional
- **Contraloría General de la República:** Conforme a su competencia legal, se reporta el uso de los recursos del Consejo Profesional a efectos de su revisión y control de conformidad con los principios de responsabilidad y eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos públicos.
- **Procuraduría General de la Nación:** Respecto del ejercicio de las funciones públicas delegadas por la ley al Consejo Profesional.

4.3. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Dada la relevancia de las funciones delegadas, entre otras de ser garantes del registro profesional, de facilitar el acceso a los recetarios oficiales, certificados de antecedentes y ser proveedor de capacitaciones permanentes, es objetivo del Consejo Profesional brindar estos servicios en cumplimiento de estándares de calidad. El sistema de calidad institucional es entonces herramienta de vital contribución para el equipo de trabajo que prioriza la prestación de servicios adecuados según los requerimientos de las partes interesadas.

La calidad es un compromiso misional que irradia todas y cada una de las actividades y cargos concebidos para el funcionamiento de la entidad, organizando desde luego funciones de control y seguimiento en designación específica, precisión de consolidación que solo es posible y eficiente desde la contribución de todo el talento humano al servicio del Consejo y desde la conciencia de utilidad del sistema.

El sistema de gestión de calidad abarca en Comvezcol el desarrollo de la totalidad de las funciones delegadas, de manera que el alcance de tal herramienta se encuentra en los servicios prestados, productos generados, misión y política institucional y orienta desde luego la consecución de lo propuesto como visión.

Servicios

- Registrar e identificar a los profesionales graduados en instituciones autorizadas
- Informar públicamente la cantidad de profesionales registrados
- Velar por el cumplimiento de las exigencias legales en el ejercicio profesional
- Organizar y poner en marcha el Tribunal de Ética

- Asignar los recursos para el funcionamiento del Tribunal
- Nombrar los Miembros del Tribunal de Ética
- Actuar en segunda instancia los procesos que falla el Tribunal
- Realizar programas preventivos de capacitación
- Promover el mejoramiento de la calidad de la formación profesional
- Mantener actualizada la base de datos de los profesionales graduados en el territorio Nacional
- Distribuir los recetarios para prescripción de medicamentos de control especial

Misión: Contribuir con la competitividad y el desarrollo del ejercicio profesional de las ciencias animales, promoviendo el mejoramiento de la calidad en la educación, formación y optimización de los servicios, así mismo vigilar y controlar el ejercicio ético de los profesionales.

Visión: Ser reconocidos como la entidad líder en el fomento de la calidad, la competitividad, el mejoramiento y el desarrollo de las ciencias animales en Colombia

Principios y Valores

Valores Usuarios

Honestidad
Amabilidad
Cumplimiento
Respeto
Ética

Valores Institucionales

Responsabilidad
Compromiso
Respeto
Lealtad
Transparencia

Valores Interrelacionales

Solidaridad
Respeto
Compañerismo
Cooperación
Articulación



4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos

La organización concibe de una manera clara y ordenada cada uno de sus procesos, especificando su alcance, funciones y procedimientos. Se identifica el tipo de proceso y las gestiones inmersas, como se resume en la siguiente tabla.

Tabla 1. Procesos del sistema de gestión de la calidad

| TIPO DE PROCESO | PROCESO | CÓDIGO | CARACTERIZACIÓN |
|-----------------|--------------------------------------|--------|-----------------|
| ESTRATÉGICOS | Planeación Estratégica | PES | PES-CA-01 |
| | Gestión de la Calidad | GCA | GCA-CA-01 |
| | Comunicación Estratégica | CES | CES-CA-01 |
| MISIONALES | Desarrollo del Ejercicio Profesional | DEP | DEP-CA-01 |
| | Vigilancia y Control | VCO | VCO-CA-01 |
| | Tribunal de Ética Profesional | TEP | TEP-CA-01 |
| APOYO | Gestión Administrativa | GAD | GAD-CA-01 |
| | Gestión Financiera | GFI | GFI-CA-01 |
| | Gestión Documental | GDO | GDO-CA-01 |
| EVALUACIÓN | Gestión del Control Interno | GCI | GCI-CA-01 |



5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y Compromiso

El sistema de gestión de calidad de la organización se impulsa a partir de la conciencia de todos sus intervinientes respecto de su utilidad y beneficios. Así, la dirección de los procesos y responsabilidad de actividades se asume a partir de la comprensión de su contribución a objetivos misionales y de visión de la organización.

El control y seguimiento del sistema ofrece perspectivas periódicas de eficacia, lo que se complementa con el análisis constante y oportuno de los ejecutores del mismo como líderes de proceso, esto dentro de su compromiso propositivo y de mejora constante para actividades que reconocen como contribución a gestiones, procesos, al sistema y al aumento de satisfacción del cliente.

La entidad identifica las necesidades de las partes interesadas y procura su satisfacción mediante servicios eficaces y oportunos, con especial atención de las sugerencias y de las lecciones aprendidas, esto para asegurar la retroalimentación en cada uno de los procesos garantizando la calidad de los servicios prestados.

5.2. Política de Calidad

La política de calidad emana en el Consejo Profesional de la participación activa de sus funcionarios y de la recopilación de información de partes interesadas como resumen documentado que además registra objetivos perseguidos y compromisos para su consecución.

Para efectos de consulta y promoción de su conocimiento por las partes interesadas, el documento de concreción de la política de calidad institucional es de pública consulta mediante los canales de comunicación de la entidad, se ubica de manera física en espacios públicos y en aquellos de acceso para los funcionarios, adicionalmente, hace parte de las estrategias de comunicación aludir su existencia y tenerla como soporte de actividades.

“El CONSEJO PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y DE ZOOTECNIA DE COLOMBIA se compromete con el cumplimiento de las normas que rigen el desarrollo del ejercicio profesional de las ciencias animales brindando servicios eficaces y oportunos.

Nos comprometemos con el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de la calidad, salud y seguridad en el trabajo y programas ambientales, cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y los definidos por la organización.

Para ello contamos con una infraestructura física y tecnológica adecuada, un talento humano idóneo y comprometido con la satisfacción de las necesidades y requerimientos de nuestras partes interesadas.”

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

La identificación jerárquica, niveles de responsabilidad, actividades asignadas y demás aspectos de procedimiento interno para el desarrollo de funciones de miembros y funcionarios del Consejo han sido definidos mediante el manual de funciones, guía que considera desde los requisitos para los cargos previstos, hasta grados de responsabilidad según se desarrollen actividades, se adelanten gestiones o se dirijan procesos institucionales.

En cuanto a líderes de proceso, cada uno de ellos conoce a profundidad e interioriza su participación en la organización y la importancia del sistema de gestión de la calidad, garantizando la entrega de productos y prestación servicios de calidad a las partes interesadas internas y externas.

Las responsabilidades en los procesos del sistema de gestión de la calidad se definen en la siguiente tabla.

| PROCESO | RESPONSABLE – LÍDER DEL PROCESO |
|--------------------------------------|---|
| PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | Alta dirección |
| GESTIÓN DE LA CALIDAD | Secretaría Ejecutiva – Asistente del Desarrollo del Ejercicio Profesional |
| COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | Secretaria Ejecutiva – Asistente del Desarrollo del Ejercicio Profesional |
| DESARROLLO DEL EJERCICIO PROFESIONAL | Asistente del Desarrollo del Ejercicio Profesional |
| VIGILANCIA Y CONTROL | Secretaría Ejecutiva - Auxiliar de Trámites |
| TRIBUNAL DE ÉTICA PROFESIONAL | Secretario Abogado |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Auxiliar Administrativo |
| GESTIÓN FINANCIERA | Secretaría Ejecutiva – Contador |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | Auxiliar de Oficina y Documentación |
| GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO | Auditor Interno |

Atendiendo a las necesidades de las partes externas que se involucren y de las partes internas que interactúan se establecen los mecanismos de comunicación más apropiados para el sistema de gestión de la calidad, entre los mecanismos se cuenta con los boletines, correos electrónicos, carteles informativos y reuniones de trabajo, adicionalmente la información del sistema se encuentra disponible para cada funcionario en la red interna de la empresa, bajo controles de modificación que aseguren unicidad.

Perfiles de cargo

| NO. DE CARGOS | DENOMINACIÓN DEL CARGO | PERFIL |
|---------------|--|---|
| 1 | Secretaria Ejecutiva | Profesional, especializado, (magister) 7 años experiencia, representante legal, ordenador del gasto |
| 1 | Secretario Abogado | Abogado especializado 5 años de experiencia |
| 1 | Asistente del Desarrollo del Ejercicio Profesional | Profesional |
| 1 | Asistente de Registro Profesional | Tecnólogo Profesional |
| 1 | Auxiliar Tribunal | Técnico Profesional |
| 1 | Asistente Administrativo | Tecnólogo profesional |
| 1 | Auxiliar de Registro Profesional | Técnico Profesional |

| | | |
|---|---------------------------------|---------------------|
| 1 | Auxiliar de Gestión Documental | Técnico Profesional |
| 1 | Auxiliar de Servicios Generales | Auxiliar |

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

El Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de Colombia anualmente realiza un análisis de riesgos y oportunidades donde se identifican situaciones o aspectos de especial atención bien para afianzar o aprovechar favorabilidad o para mitigar posibilidad de eventos de efecto negativo.

A partir del análisis de fortalezas y debilidades se proyecta el plan de acción para la anualidad próxima, de modo que se identifique orientación por aprovechar y atención a eventualidades no deseadas.

6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos

El Consejo Profesional identifica los objetivos de la calidad en concordancia a las funciones y jerarquías pertinentes por proceso, de modo que se asegure un seguimiento medible, verificable, útil y oportuno sobre la eficiencia en el resultado misional esperado.

Para la concreción de información y facilidad en su análisis, la organización adopta la presentación de gestión mediante la herramienta “indicadores de gestión” que se consolidan en matriz y se actualizan por proceso de acuerdo a los compromisos derivados de la política de calidad y generadores de los objetivos.

El Consejo Profesional ha establecido 6 Objetivos de Calidad los cuales se enuncian a continuación:

1. (Optimizar Tiempo de Trámites) Optimizar los tiempos de atención a trámites y servicios ofrecidos por el Consejo Profesional: Se cuenta con un proceso de Vigilancia y Control con un aplicativo web de registro y ejecución de trámites para los profesionales. La medición se realiza de manera mensual y abarca todos los trámites, el tiempo de generación y la cantidad de trámites atendidos (Indicadores VCO 1 al 8)
2. (Fortalecer la Satisfacción de los Usuarios) Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios de los servicios ofrecidos por la entidad asegurando un excelente y oportuno servicio, en cuanto a las comunicaciones recibidas por medios electrónicos, de manera presencial en las instalaciones de la entidad y en las capacitaciones realizadas. Se realiza control al cumplimiento del objetivo a través medición trimestral de satisfacción, información recopilada a través de evaluaciones de servicio y encuestas de satisfacción. (Indicadores CES-1 y CES-2)

3. (Capacitar Profesionales) Aumento en la cobertura de público estudiante y profesional objeto de capacitación, por medio virtual y presencial, en actividades de fortalecimiento a la formación académica como capacitaciones en universidades, instituciones, participación en eventos y charlas virtuales de la entidad. El objetivo se actualiza de manera anual mediante plan de capacitación y se controla su cumplimiento a la medición mensual. (Indicadores DEP-1 y DEP-3)
4. (Disminuir impacto Ambiental generado por la entidad) Se propende el uso adecuado de los recursos manteniendo indicadores de consumo de agua, energía y papel. Se espera en el 2019 obtener la primera certificación de Gestión Ambiental Empresarial por parte de la Secretaria de Ambiente. (Indicadores GAD-4, GAD-5 y GAD-6)
5. (Mantener Infraestructura Adecuada) Se mantiene un constante control de los activos de la entidad con un riguroso y cumplido plan de mantenimiento, asegurando que los recursos se mantengan en las mejores condiciones para el mejor desempeño de la entidad (Indicador GAD-1)
6. (Evaluar el Cumplimiento de los Indicadores de Gestión) Se mantiene un control constante de los indicadores de gestión de cada uno de los procesos de la entidad, con un tablero de control y administración para conocer el estado de la entidad en cada momento (Tablero de Control de Indicadores)

| OBJETIVOS DE CALIDAD | | | | |
|---|----------------------|---|--|-----------------------|
| OBJETIVOS | INDICADORES | RECURSOS NECESARIOS | RESPONSABLE | FINALIZACION |
| Optimizar Tiempo de Tramites | VCO 1 al 8 | Aplicativo de Tramites, Sitio Web, Personal Capacitado, Acceso a Energía Eléctrica e Internet, Tarjetas Profesionales, Hojas de Matricula, Recetarios de Control Oficial | Asistente de Registro Profesional | Vigencia Anual |
| Fortalecer la Satisfacción de los Usuarios | CES-1 y CES-2 | Redes Sociales, Base de Datos Institucional, Personal Capacitado, Acceso a Energía Eléctrica e Internet | Asistente del Desarrollo del Ejercicio Profesional | Vigencia Anual |
| Capacitar Profesionales | DEP-1 y DEP-3 | Redes Sociales, Base de Datos Universidades, Personal Capacitado, Acceso a Energía Eléctrica e Internet; Asociaciones, Docentes, Pendones, Entregables (Bolsas, Esferos, Libretas, Separadores, Publicaciones) Presentaciones | Asistente del Desarrollo del Ejercicio Profesional | Vigencia Anual |

| | | | | |
|---|-----------------------------------|--|--------------------------|----------------|
| Disminuir impacto Ambiental generado por la entidad | GAD-4, GAD-5 y GAD-6 | Base de Datos de Proveedores, Personal Capacitado, Acceso a Energía Eléctrica e Internet, Inventarios, Servicios Públicos | Asistente Administrativo | Vigencia Anual |
| Mantener Infraestructura Adecuada | GAD-1 | Personal Capacitado, Acceso a Energía Eléctrica e Internet, Inventarios, Pólizas de Seguro, Infraestructura Física y Electrónica | Asistente Administrativo | Vigencia Anual |
| Evaluar el Cumplimiento de los Indicadores de Gestión | Tablero de Control de Indicadores | Sistema de Gestión de Calidad, personal Capacitado, Acceso a Energía Eléctrica e Internet, Información Actualizada en la Red Institucional | Líderes de Proceso | Vigencia Anual |

| PROCESO | NOMBRE INDICADOR | CODIGO |
|--------------------------------------|---|--------|
| Gestión de la Calidad | GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA | GCA-1 |
| Comunicación Estratégica | PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS | CES-1 |
| Comunicación Estratégica | EVALUACIÓN DEL SERVICIO | CES-2 |
| Desarrollo del Ejercicio Profesional | CAPACITADOS PRESENCIALES | DEP-1 |
| Desarrollo del Ejercicio Profesional | SATISFACCIÓN DE CAPACITACIONES | DEP-2 |
| Desarrollo del Ejercicio Profesional | CAPACITADOS VIRTUALES | DEP-3 |
| Vigilancia y Control | CANTIDAD DE MATRÍCULAS REALIZADAS | VCO-1 |
| Vigilancia y Control | CANTIDAD DE DUPLICADOS REALIZADOS | VCO-2 |
| Vigilancia y Control | CANTIDAD DE CERTIFICADOS REALIZADOS | VCO-3 |
| Vigilancia y Control | CANTIDAD DE RECETARIOS ENVIADOS | VCO-4 |
| Vigilancia y Control | TIEMPO DE TRÁMITE DE MATRICULAS | VCO-5 |
| Vigilancia y Control | TIEMPO DE TRÁMITE DE DUPLICADOS | VCO-6 |
| Vigilancia y Control | TIEMPO DE TRÁMITE DE CERTIFICADOS | VCO-7 |
| Vigilancia y Control | TIEMPO DE TRÁMITE DE RECETARIOS | VCO-8 |
| Vigilancia y Control | TRAMITES DE EGRESADOS | VCO-9 |
| Tribunal de Ética | TIEMPO TRANSCURRIDO EN ETAPA PRELIMINAR | TEP-1 |

| | | |
|------------------------|---|-------|
| Tribunal de Ética | TIEMPO TRANSCURRIDO EN ETAPA FORMAL | TEP-2 |
| Tribunal de Ética | TIEMPO TRANSCURRIDO EN ETAPA DE FORMULACIÓN DE CARGOS | TEP-3 |
| Tribunal de Ética | TIEMPO TRANSCURRIDO EN ETAPA DE FALLO | TEP-4 |
| Gestión Administrativa | CONTROL DE ACTIVOS FIJOS | GAD-1 |
| Gestión Administrativa | PLAN DE MANTENIMIENTO | GAD-2 |
| Gestión Administrativa | PLAN DE CAPACITACIÓN INTERNA | GAD-3 |
| Gestión Administrativa | ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA | GAD-4 |
| Gestión Administrativa | ÍNDICE DE CONSUMO DE ENERGÍA | GAD-5 |
| Gestión Administrativa | ÍNDICE DE CONSUMO DE PAPEL | GAD-6 |

La planificación del sistema de gestión de la calidad del Consejo Profesional se describe en el plan de la calidad GCA-PL-01 en el cual se definen los pasos a seguir para el establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del sistema, esta planificación está basada en la metodología del mejoramiento continuo según el ciclo PHVA.

Tabla. Planificación del sistema de gestión de la calidad.

| | |
|-----------|---------------------------------|
| Planear | Diagnóstico y preparación |
| Hacer | Sensibilización y Capacitación |
| | Identificar Procesos |
| | Definición Política y Objetivos |
| | Documentación e Implementación |
| | Medición de los Procesos |
| Verificar | Análisis de Datos y Resultados |
| | Auditoría Interna |
| | Revisión por la Dirección |
| Actuar | Acciones de Mejora |
| | Ajustes |

6.3. Planificación de Cambios

Los cambios emergentes por revisión de las normas técnicas de calidad, auditorías o reporte de indicadores y aquellos propios de la dinámica del sistema, se identifican, individualizan e implementan de una manera planificada y ordenada, considerando efectos, utilidad, eventuales pruebas y efectos de la transición.

La atención y especial blindaje sobre modificaciones busca garantizar que los cambios aporten de manera favorable al sistema de calidad y que su implementación no lesione de manera alguna el cumplimiento de funciones, adecuada prestación de servicios ni expectativas de las partes interesadas.

7. Apoyo

7.1. Recursos

El Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia mediante asignación presupuestal determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, funcionamiento y mejora constante del sistema de gestión de la calidad, concibiéndolo como prioridad en el objetivo misional y de visión institucional.

Personas

La entidad busca asegurar idoneidad en el personal contratado considerando -según nivel jerárquico y de responsabilidad- su educación, formación, habilidades y experiencias afines o de utilidad para las actividades encargadas.

Con tal propósito de objetividad e idoneidad en la contratación del personal al servicio del Consejo Profesional la organización adopta la gestión de talento humano, la cual se encarga de los procesos de selección a partir de evaluación de competencias para los cargos postulados.

Infraestructura

Conforme a dinámica del sistema mismo y de las herramientas en general para funcionamiento de la organización, se identifica, proporciona y adecúa la infraestructura necesaria para brindar servicios de calidad y conforme los requisitos que emergen de las necesidades también dinámicas de las partes interesadas.

La infraestructura comprende espacios confortables, zonas sociales y oficinas en óptimas condiciones con iluminación y ventilación natural, mobiliario y equipos de oficina en buen estado, computadores e impresoras con mantenimiento mensual preventivo, todo esto también en consideración de normas de salud y seguridad en el trabajo.

Aportando al uso eficiente de recursos el Consejo cuenta con software contable y software para las matrículas profesionales los cuales están constantemente actualizados con soporte técnico preventivo y/o correctivo, equipos de comunicación como teléfonos, fax y pagina web.

Ambiente para la operación de los procesos

El Consejo Profesional identifica como génesis de actividades eficientes el ambiente de trabajo sano y suficiente para lograr además de productos y servicios de calidad, apersonamiento y empatía en sus funcionarios.

Las áreas y espacios en los cuales se realiza el trabajo mitigan riesgos para la integridad física de los funcionarios, estas áreas cuentan con las condiciones óptimas de luz, ventilación y temperatura, también se cuenta con personal de servicio y mantenimiento encargado de la limpieza y buen estado de las instalaciones.

La disposición de espacios, mobiliario y elementos al servicio considera la adecuada operatividad de la organización, pero destaca espacios y enseres que ofrecen comodidad al personal y servicio para atender con dignidad las necesidades propias de las jornadas laborales.

Recursos de seguimiento y medición

Desarrollo de la precisión, control y oportunidad en la información que gestiona la organización, se contemplan las siguientes aplicaciones de seguimiento y medición:

- El seguimiento y la medición de los procesos: Se surte mediante el diseño e implementación de indicadores de gestión, cada proceso cuenta con sus respectivos indicadores los cuales son reportados trimestralmente y dan cuenta de los resultados de la gestión del proceso, es decir, del resultado de las actividades para el cumplimiento de objetivos de calidad. La información reportada además de indicar soportes de verificación, permite análisis para determinación de acciones, por ejemplo, cuando no se alcanzan las metas planificadas se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas según sea conveniente.
- El seguimiento y medición del producto: Alude verificación respecto de resultado en concreto de una actividad, sus características y evaluación de cumplimiento de requisitos, son objeto de análisis a partir de chequeo en auditorías y dentro de evaluación propia del proceso que lo genere como salida o reciba como entrada.

Conocimiento de la Organización

La creación, funcionamiento, orígenes y evolución en general del Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia es objeto de constante capacitación interna y externa, contando la organización con memorias a través de fuentes bibliográficas y con personal vinculado y de conformación de amplia trayectoria institucional.

El posicionamiento de la organización, así como la claridad en funciones e información histórica, son promovidos de manera constante en funcionarios, clientes y partes interesadas, destacando funcionamiento de idoneidad por más de dos décadas.

Hace parte de la información que de manera interna se comparte a modo de prevención, la alusión de experiencias adquiridas, la retroalimentación de justificaciones consideradas para determinaciones institucionales y los cambios que evidencian dinámica, evolución y mejora.

7.2. Competencia

Los integrantes del equipo de trabajo cuentan con las capacidades y habilidades necesarias para desarrollar con eficiencia las actividades del cargo asignado y responder según nivel jerárquico por los resultados de su función.

Contribuyendo al desarrollo personal y funcional, se brindan las oportunidades de capacitación por medio de facilidades virtuales con empresas aliadas y se consideran espacios para tales fines, propendiendo por una constante formación del trabajador y por el fortalecimiento de las atribuciones que requiere el cargo.

7.3. Toma de Conciencia

La entidad promueve, evalúa y analiza la comprensión, apersonamiento y conciencia del personal contratado respecto del sistema de calidad, su utilidad, la interrelación de procesos y la contribución de actividades.

7.4. Comunicación

La comunicación al interior y exterior de la entidad se establece de acuerdo al Manual de Comunicación actualizado, en el que se especifica clasificación, tiempos, información y objetivo de las mismas, asegurando el asertivo contacto, adecuada trasmisión de información y la efectividad en las comunicaciones emitidas por parte de la entidad.

La comunicación dentro del sistema de calidad corresponde a las necesidades de los procesos, a la rigurosidad frente al producto o servicio y a la concreción mediante formatos y estructuración resumida para precisión de resultados, análisis y seguimiento.

Procura la entidad que a su interior la interlocución medie por herramientas que permitan registro, como los son las cuentas de correo institucional, las comunicaciones internas con radicado y la documentación de actividades como formatos de asistencia y capacitación.

7.5. Información Documentada

La documentación del Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia parte de la política y los objetivos de calidad (Manual de la calidad GCA-MC-01), incluye los procedimientos de productos y servicios, los registros requeridos por la actual norma ISO 9001:2015 y ha seleccionado por su utilidad las herramientas documentales necesarias para asegurar la eficacia de todos los procesos.

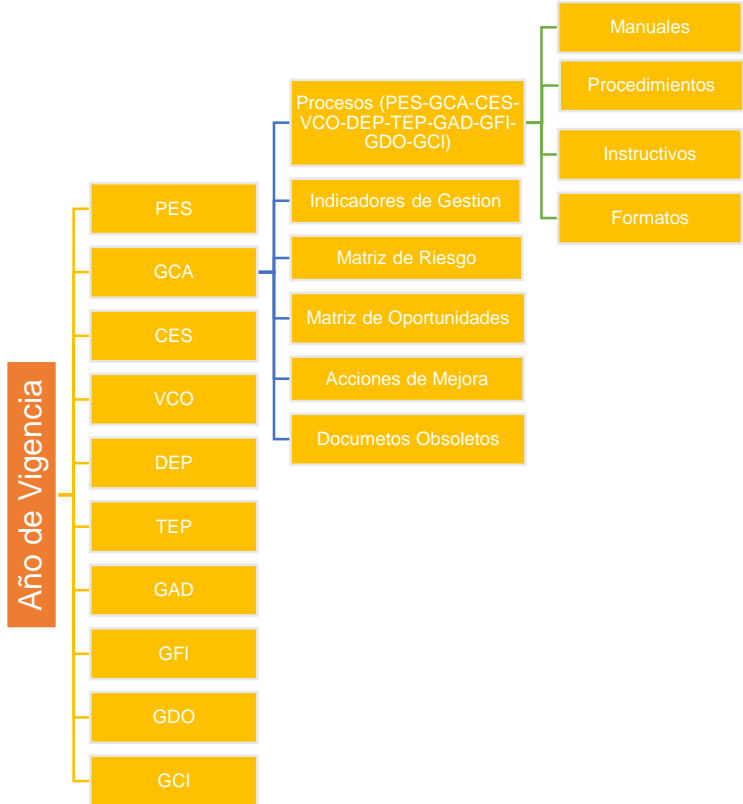
La información se mantiene documentada en los formatos correspondientes a los diferentes procedimientos en cada uno de los procesos, los cuales se encuentran identificados y codificados de acuerdo a su uso y propiedad, adicionalmente se mantienen en una copia de seguridad en el servidor y una copia de consulta disponible para cada funcionario de la entidad, la cual se encuentra en la red compartida y sujeto de control a cambios.

Tabla. Procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2015

| PROCESO | CÓDIGO | DESCRIPCIÓN |
|------------------------|-----------|--|
| CONTROL DE DOCUMENTOS, | GCA-PR-01 | Identificar, verificar y actualizar los documentos con la información suficiente para la apropiada realización de los tramites que sean requeridos por |

| | | |
|---|------------------|--|
| DATOS E INFORMACIÓN CONTROL DE REGISTROS | GCA-PR-02 | los clientes para así identificar cambios, actualizaciones y/o novedades que sean requeridas Identificar, almacenar y proteger los documentos que son necesarios en cada uno de los trámites pertinentes para los productos ofrecidos por la entidad |
| AUDITORÍAS INTERNAS | GCA-PR-03 | Verificar las actividades y resultados de los procesos y productos que COMVEZCOL proporciona junto con la verificación de los mismos conforme los parámetros y estándares de calidad esperados. |
| CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME | GCA-PR-04 | Identificar y controlar el producto que sea expedido por la entidad con características de no conformidad frente a los requisitos de calidad pertinentes y así, prevenir su uso o entrega no intencional. |
| ACCIONES DE MEJORA | GCA-PR-05 | Identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales que se presenten en el Sistema de Gestión de la Calidad de COMVEZCOL |

Organización del Sistema de Gestión de Calidad



8. Operación

8.1. Planificación y Control Operacional

El Consejo Profesional planifica y organiza el funcionamiento de los procesos de modo que la interacción de estos garantice calidad en los productos y servicios, considerando estos como soporte de satisfacción a las partes interesadas internas y externas. Para la adecuada disposición de funciones, determinación de controles y adopción de medidas de dinámica del sistema se considera:

- La expectativa de los objetivos de la calidad y los requisitos para su consecución.
- La interacción de procesos y consideración de sus necesidades para el suministro de recursos que permitan alcanzar objetivos específicos.
- Actividades de verificación, seguimiento y medición en los procedimientos según caracterizaciones.
- Los registros identificados como evidencia del cumplimiento de requisitos en productos y servicios.
- La recopilación de información de satisfacción de partes interesadas que retroalimente sobre el objetivo de aumento en la satisfacción de clientes.

8.2. Requisitos para los Productos y Servicios

El Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia determina a partir de la delegación legal que lo soporta, los requisitos relacionados con el producto así como los requisitos especificados por el cliente relacionados con la atención ágil y oportuna para los trámites de registro, matrículas, certificados, duplicados y recetarios, de la misma forma organiza la adecuada aplicación de las normas que rigen el ejercicio de las ciencias animales, desde las garantías para el debido proceso en la gestión ética disciplinaria del Tribunal de Ética, hasta la promoción del desarrollo del ejercicio profesional mediante las capacitaciones y la gestión de los proyectos.

Desde su compromiso con el aumento en la satisfacción de clientes y partes interesadas la entidad reconoce las necesidades de estos como prioridad, acogiendo los aspectos relacionados con la entrega oportuna del producto y cumplimiento a los tiempos establecidos para los servicios. Estas determinaciones irradian las normas y procedimientos internos que en todos los casos se ajustan para optimizar cumplimiento y observancia de regulaciones generales y de obligatoriedad para la entidad.

Los requisitos relacionados con el producto se encuentran establecidos en la normatividad de regulación externa, como la Ley 576 de 2000 respecto de la gestión ético-disciplinaria, la Resolución 1478 del Ministerio de la Protección Social sobre la actividad de distribución de recetarios oficiales, la Ley 73 de 1985 sobre el alcance de los trámites y servicios delegados; y la regulación interna como el Reglamento del

Consejo Profesional y del Tribunal de Ética, así como los Acuerdos que estandarizan el manejo de situaciones emergentes.

La revisión de requisitos sobre productos y servicios se da en el Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia mediante estaciones de control ubicadas en los procesos como estrategia de control a la interacción, del mismo modo se ejerce control mediante actividades de revisión y seguimiento previo y posterior a la entrega a clientes y partes interesadas. Estos controles previos, concomitantes y posteriores a productos y servicios se registran, analizan resultados y siguen acciones implementadas.

La organización prioriza para su buen funcionamiento la determinación e implementación de estrategias y herramientas eficaces para la comunicación con los clientes y con las partes interesadas, de modo que se surta retroalimentación de la calidad en los productos y servicios mediante canales de sencillo acceso como la página web, uso de volantes o plegables, las consultas y encuestas y el seguimiento sistemático de atención oportuna a comunicaciones dirigidas a la entidad.

8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

Los servicios que brinda el Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia son delegados y reglamentados por normas de carácter Nacional que indican los requisitos y finalidad de los servicios delegados y señalan directrices objeto de desarrollo interno para garantizar cumplimiento de funciones.

1. Expedición de matrículas profesionales y certificados de antecedentes ético – disciplinarios.
2. Distribución de Recetarios Oficiales para medicamentos de control especial.
3. Diseño y Desarrollo de servicios de capacitación, actualización y de proyectos relacionados con el ejercicio profesional de la Medicina Veterinaria y Zootecnia, de la Medicina Veterinaria y de la Zootecnia.
4. Gestión del Tribunal Nacional de ética profesional

Declaración de NO aplicabilidad

Numeral 7.1.5.2. De la norma ISO 9001:2015 Teniendo en cuenta que los servicios del consejo no son sujetos de medición física para demostrar que cumpla con los requisitos especificados

Numeral 8.3 de la norma ISO 9001: 2015 Los servicios de Expedición de matrículas profesionales y certificados de antecedentes ético disciplinarios, distribución de Recetarios Oficiales para medicamentos de control especial y Gestión del Tribunal Nacional de ética profesional no es son aplicables los requisitos de diseño y desarrollo de productos toda vez que las especificaciones de estos servicios esta contemplados en la legislación

8.4. Control de los Productos y Servicios suministrados Externamente

Como consumidor de productos y servicios externos requeridos para el buen funcionamiento de la organización, el Consejo Profesional asegura que la adquisición de estos insumos sea adecuada a las calidades contempladas en los contratos, pliego de condiciones y términos de referencia, como a las cantidades que aseguren generación ininterrumpida de producto.

Los fines de objetividad, transparencia y eficiencia en la adquisición de productos y servicios son función propia del proceso de Gestión Administrativa encargado de adquirir, suministrar y controlar los bienes, recursos y servicios necesarios para el buen funcionamiento de los procesos.

El consumo de productos y servicios contempla además la aplicación de controles necesarios en cada caso a los proveedores y al producto adquirido, así como seleccionar, evaluar y reevaluar dichos proveedores de acuerdo a los criterios establecidos por la entidad.

La idoneidad en la adquisición de productos y servicios parte de la información precontractual, pliegos de condiciones y términos de referencia que informan al proveedor las necesidades a cubrir con los productos a comprar y los requisitos que se exige cumplir, también las actividades requeridas en servicio solicitado.

Adquirido el producto o contratado el servicio, COMVEZCOL establece e implementa constante seguimiento y control que asegure la observancia de los compromisos adquiridos por el proveedor.

La finalidad de la gestión de contratación, así como la regulación de actividades, es organizada para situaciones en concreto y modalidades aplicables en el manual interno de contratación, que contempla además, registros, resolución de situaciones eventuales y procedimiento en general para la idónea ejecución de suministros y compras.

8.5. Producción y Provisión del Servicio

El Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia planifica y lleva a cabo la producción y la prestación de servicios bajo condiciones que garanticen unicidad en los procedimientos, estándares de calidad de adopción interna y lleno de requisitos que impone la ley.

Tales garantías se materializan en:

- La información de las características del producto mediante la página web, información compartida en capacitaciones y en material impreso.
- El cumplimiento de instrucciones de trabajo descritas en el manual de funciones, reglamento y procedimientos.

- El uso de equipos y recursos en general apropiados para el buen funcionamiento de los procesos y la producción.
- La implementación del seguimiento y la medición mediante los indicadores de gestión.

Como funciones prioritarias, la atención a trámites de control del ejercicio profesional como registro, matriculas, duplicados, certificados, recetarios, procesos disciplinarios, son controlados en la entidad mediante la asignación de números únicos consecutivos lo cual facilita su control y trazabilidad. Adicionalmente se identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente, suministrados para su utilización, como la documentación requerida como insumo para los respectivos tramites, procesos disciplinarios, propuestas y proyectos e información personal.

Hace parte de la gestión de la calidad la preservación del producto durante el proceso interno y mientras se surte la entrega al destino final previsto, para lo cual se identifica el producto, se manipula y protege propendiendo adecuadas condiciones de entrega al usuario.

Hace parte de la preservación de productos considerar los elementos adecuados para su entrega, la verificación de la información, el control de la prestación de servicios externos requeridos y la corroboración de recepción a conformidad.

Respecto de los servicios brindados el control de calidad tiene lugar mediante los canales de comunicación institucional en cualquier tiempo y para actividades específicas como las capacitaciones, mediante la solicitud de evaluación del evento. Es insumo de seguimiento a los servicios y productos la información obtenida a partir de calificación del servicio disponible para usuarios presenciales o electrónicos y encuesta de satisfacción semestral.

8.6. Liberación de productos y servicios

Desarrollo de la autonomía y responsabilidad funcional que implementa el Consejo Profesional, se entiende liberado un producto o servicio, bien por cumplirse la entrega o prestación final al usuario o parte interesada externa, o cuando se completa actividad que resulta insumo para otra gestión o proceso.

La liberación implica control de quien entrega y evaluación de quien recibe, de modo que se valide en los dos estadios el lleno de requisitos, se retroalimenten estándares de calidad y se adopten en oportunidad eventuales acciones conforme a responsabilidad en la generación o prestación.

La actividad de liberar producto o de verificar prestación de servicios exige la aplicación de control interno por proceso, estas estaciones de verificación documentan el seguimiento sobre el lleno de requisitos por tránsito de producción, mitigando así posibilidades de generación de producto final o servicio no conforme para el destinatario último.

8.7. Control de las Salidas No Conformes

Valorando con objetividad los riesgos de la organización y con la retroalimentación de las lecciones aprendidas, el Consejo Profesional regula el manejo de productos o servicios que pudieran generarse sin el lleno de requisitos legales, de disposiciones internas o de estándares de calidad. El tratamiento de este tipo de eventualidades parte de identificar el producto o servicio, la no conformidad en este y controlar los efectos negativos que pudiera conllevar.

Las actividades son establecidas paso a paso en procedimiento específico –GCA-PR-04- cuya utilidad se materializa en identificación de la situación y de sus causas para aplicación de medidas correctivas de solución en concreto y para prevención de eventualidades análogas.

Conforme se ha diseñado y controlado la liberación de productos y servicios, se tiene por salida no conforme aquella actividad prestada o bien generado en actividad que no cumple los requisitos estándar de calidad y legalidad, de modo que puede presentarse dentro del proceso interno o una vez ocurrido este.

Desde luego, el procedimiento documentado diferencia las no conformidades internas y externas, siendo las primeras la liberación de un producto no idóneo de un proceso a otro que lo tiene como insumo, y la segunda, aquella que concreta inconformidad de parte del cliente o parte interesada receptor del producto o servicio.

La entidad encuentra en el manejo de producto no conforme una herramienta de autoevaluación de funcionarios, una estrategia de documentación de lecciones aprendidas, un medio de prevención e información sobre riesgos y sus efectos adversos, además de un método organizado de solución pronta y eficiente que mitigue impacto desfavorable.

9. Evaluación de Desempeño

9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

El cumplimiento de la misión y orientación a la visión institucional son objeto de análisis a partir de la recopilación de información sobre la prestación de servicios y cumplimiento de requisitos en productos.

La planificación e implementación de estaciones de control de productos y servicios, así como la evaluación periódica del sistema, contribuyen al objetivo de mejora continua, permiten identificar situaciones emergentes y ajustan el sistema procurando utilidad y eficacia.

Siendo objetivo de prioridad el aumento en la satisfacción del cliente, este aspecto se calcula a partir de la información recopilada en encuesta de satisfacción semestral y en evaluación del servicio a disposición permanente de los usuarios por los diversos canales de comunicación institucional.

El Consejo Profesional requiere, recopila y analiza los datos pertinentes para verificar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar posibilidades de mejora continua. Los datos son generados del resultado del seguimiento y medición del sistema de calidad, las reuniones e informes del Consejo, la gestión procesal-disciplinaria, la medición de la satisfacción del cliente y el reporte de indicadores de gestión.

Identificada la necesidad de información, se implementan sistemas de medición y seguimiento apropiados según se trate información de calidad, cantidad o satisfacción. De este criterio de pertinencia sobre los datos objeto de seguimiento, se generan los indicadores de calidad por proceso, las listas de verificación en auditorías internas, los aspectos de verificación en encuestas de satisfacción y los formatos de reporte de gestiones.

El Consejo adopta el sistema de medición y seguimiento de productos y servicios desde un aspecto cuantitativo respecto de los objetivos propuestos, pero encuentra especial aporte en el referente cualitativo, pues la información demanda análisis por responsable y por proceso, que aborda no solo la eventualidad ocurrida, sino que advierte sobre sus efectos internos y externos, así como sus causas inmediatas y mediatas.

9.2. Auditoría Interna

La conformidad del sistema de gestión de la calidad se evalúa mediante dos auditorías internas al año, dirigidas a determinar el avance del sistema de gestión de la calidad respecto a los objetivos planificados para cada proceso, a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, a las disposiciones internas y a la dinámica de interacción.

La entidad ha establecido un procedimiento documentado para la realización de las auditorías internas -GCA-PR-03- el cual parte de la recopilación de información en concreto y aplicación de técnicas de verificación por muestreo, para la identificación de estado funcional de procesos y gestiones, decantando en conclusiones de efecto favorable o desfavorable precisadas a partir de los hallazgos.

La auditoría interna constituye un control de precisión sobre las actividades y sobre la coherencia del sistema, advierte avances de gestión, funciones directas e indirectas y constituye insumo de prioridad en la orientación de estrategias.

La verificación interna diseñada parte del cumplimiento de funciones laborales, verificación de resultados reportados, ahonda en el conocimiento sobre la entidad, en la comprensión del sistema de calidad y evalúa aporte competente y compromiso en el mejoramiento continuo de actividades para la consecución de objetivos de visión y calidad.

9.3. Revisión por la Dirección

La Alta Dirección del Consejo Profesional revisa por lo menos una vez al año -o según se encuentre necesario- el sistema de gestión de la calidad evaluando su conveniencia, adecuación y eficacia continua, así como las necesidades de las partes interesadas y la adecuada implementación de eventuales cambios y sus efectos.

La metodología para la revisión del sistema se define en el procedimiento de revisión por la dirección PES-PR-01, que se resume en tabla incluida a continuación:

Tabla. Características de la revisión por la Dirección.

| Proveedor | Elementos de entrada | Características de la entrada | Actividad | Resultados de la revisión |
|--------------------------|---|---|----------------------------------|--|
| Gestión de la calidad | Informe de las auditorias | a) Resultados de las auditorias | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | Toma de decisiones, mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad |
| Comunicación estratégica | Informes de satisfacción | b) Retroalimentación del cliente | | Mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente, |
| Gestión de la calidad | Informe de seguimiento al plan de mejora, informe de gestión, Política y Objetivos de la calidad. | c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio, d) Estado de las acciones correctivas y preventivas, e) Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección, f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, g) Recomendaciones para la mejora. | | Recursos Económicos |

Documentos de Revisión

| CÓDIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | RESPONSABLE |
|---------------|---|----------------------|
| GCA-PR-01 | Procedimiento control de documentos, datos e información | Secretaria Ejecutiva |
| GCA-PR-02 | Procedimiento control de registros | Secretaria Ejecutiva |
| GCA-PR-03 | Procedimiento auditoria internas | Secretaria Ejecutiva |
| GCA-PR-04 | Procedimiento control producto no conforme | Secretaria Ejecutiva |
| GCA-PR-05 | Procedimiento acciones de mejora | Secretaria Ejecutiva |
| PES-CA-01 | Caracterización Planeación estratégica | Secretaria Ejecutiva |
| GCA-CA-01 | Caracterización Gestión de la calidad | Secretaria Ejecutiva |
| CES-CA-01 | Caracterización Comunicación estratégica | Secretaria Ejecutiva |
| DEP-CA-01 | Caracterización Desarrollo del Desarrollo del ejercicio profesional | Secretaria Ejecutiva |
| VCO-CA-01 | Caracterización Vigilancia y control | Secretaria Ejecutiva |
| GAD-CA-01 | Caracterización Gestión administrativa | Secretaria Ejecutiva |
| GFI-CA-01 | Caracterización Gestión financiera | Secretaria Ejecutiva |
| GDO-CA-01 | Caracterización Gestión documental | Secretaria Ejecutiva |
| GCI-CA-01 | Caracterización Gestión del control interno | Secretaria Ejecutiva |

10. Mejora
10.1. Generalidades

Es objetivo prioritario del Consejo Profesional mejorar de manera continua la prestación de los servicios que le han sido legalmente delegados, garantizando idoneidad en los productos que le corresponde generar, logrando la satisfacción tanto de los clientes como de las partes interesadas en el cumplimiento de la misión institucional.

La gestión de mejora del sistema de calidad, es reflejo directo de resultados de satisfacción e idoneidad en las funciones de la organización, de modo que tal que se conciben estas actividades como oportunidad constante para disminuir posibilidades de producto no conforme o de aprovechar espacios de competencia y fortalecimiento para la entidad.

La mejora continua en el Consejo Profesional es tratada como un objetivo constante y de potencial prevención de desgaste funcional, es además el fin perseguido en la evaluación objetiva de actividades y un valor agregado al adoptarse como cultura organizacional.

Hace parte de las estrategias de mejora para la consecución de aumento de satisfacción del cliente, la prevención de riesgos, la oportunidad en procedimientos de seguimiento, la retroalimentación de lecciones aprendidas y el análisis responsable y a conciencia de gestiones y aportes dentro del sistema de calidad.

10.2. No Conformidad y Acción Correctiva

El Consejo Profesional establece un procedimiento documentado para las acciones de mejora el cual deja en claro la metodología para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales que se presenten en el Sistema de Gestión de la Calidad –GCA-PR-04-.

Este procedimiento documenta las actividades de identificación, reacción, análisis y prevención de repetición de aquellas situaciones no deseadas, verificando su identificación también como riesgo y la respectiva evaluación de impacto.

La concreción de una no conformidad es objeto de seguimiento para solución eficiente y para adopción de determinaciones respecto del sistema de gestión de calidad y de evaluación de desempeño del personal.

10.3. Mejora Continua

El Consejo Profesional analiza y da coherencia a gestiones estratégicas a partir de los análisis de los indicadores de gestión, auditorías y revisiones por parte de la dirección, para así identificar aspectos de refuerzo y potencialización, garantizando el cumplimiento de la misión delegada, la constante dinámica del sistema y la mejora interna como requisitos para el objetivo de aumento en la satisfacción del cliente y partes interesadas.

Los objetivos de mejora continua se concretan en las actividades proyectadas en el plan de mejora anual de la entidad, el cual discrimina por procesos metas y requisitos a alcanzar, con un seguimiento de reporte, finalidad y precisión de evidencias objeto de verificación.

La mejora continua es para el Consejo Profesional un objetivo de calidad y de visión de la entidad, concebida como herramienta fundamental de dinámica y utilidad del sistema y como oportunidad para el aumento de satisfacción respecto de productos y servicios, objetivo indispensable para la expectativa de posicionamiento y reconocimiento institucional.

Nota: Este manual es documento guía de funcionamiento interno de la entidad disponible para todos sus funcionarios a través de herramienta de uso compartido y control de

cambios. Conscientes del interés de clientes y partes interesadas, este documento es también de público acceso a través de la página web institucional en enlace específico del sistema de gestión de calidad. Se realizará una revisión anual del Manual de Calidad en el marco de la revisión por la dirección para identificar posibles actualizaciones y disposiciones para la constante mejora.

CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción de la Modificación |
|---------|------------|--|
| 02 | 01/07/2013 | Se organiza la conformación del Consejo y ajusta política de calidad |
| 03 | 08/09/2016 | Se actualiza según los numerales de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 |
| 04 | 17/10/2017 | Se incluye proceso de Diseño y Desarrollo Numeral 8.3 según los numerales de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 |
| 05 | 30/11/2018 | Se complementan las definiciones de las partes interesadas y los indicadores de calidad |

| | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|----------------|--|--|-----------------------------|
| Nombre: | Alfonso López Durán | Diana Corredor - Andrea Vanegas | Liliana Muñoz Pineda |
| Cargo: | Asistente de Desarrollo del Ejercicio Profesional | Consultora - Abogada Externa | Secretaria Ejecutiva |
| Firma: | | | |