



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL
QUINDÍO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MANUAL DE CALIDAD


VERSIÓN 10

02 DE MAYO DE 2011



CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (dd/mm/aaaa)	Descripción
08	14/08/2010	<p>Se incluye la tabla de contenido y numeración de capítulos. Además se incluye Control de Cambios.</p> <p>Se ajustan los indicadores de calidad.</p> <p>Se realizaron cambios con el objetivo de tener un solo manual integrado cumpliendo con los requerimientos de las Normas NTCGP 1000, así como la implementación de la NTC-ISO 14001 y la integración de ISO/IEC 17025.</p> <p>Se ajustó la Política de Calidad que ahora se denomina Política del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Se incluyó el numeral 7.3 Diseño y Desarrollo.</p> <p>Se actualizan las actividades de laboratorio en la matriz de procesos.</p>
09	25/10/2010	<p>Se separan los indicadores y la matriz de procesos para que sean un documento independiente del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Se eliminan las versiones de las normas y los códigos de los formatos y procedimientos, ya que las versiones de las normas aparecen en el listado maestro de documentos y en el acto administrativo que adopta el Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Se actualizan los nombres de los formatos y procedimientos.</p> <p>Se elimina la columna directriz de los objetivos de calidad.</p> <p>Se realizan ajustes para la integración del Sistema de Gestión Ambiental.</p>
10	02/05/2011	<p>Se actualiza la política del Sistema Integrado de Gestión.</p>

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD		
	Versión: 10	Fecha: 02 de Mayo de 2011	Código: MA-D-GC-01

APROBACIÓN

Aprobó	Revisó	Elaboró
Nombre: Amanda Tangarife Correa	Nombre: Paula Andrea Ossa Santa	Nombre: Julio César Castrillón Agudelo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha de implementación, el presente documento entra en uso a partir de: (dd/mm/aaaa): ___/___/____		

CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS.....	2
APROBACIÓN.....	3
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	6
1.1. GENERALIDADES	6
1.2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA CRQ	6
1.3. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	13
2. MARCO ESTRATÉGICO	16
2.1. OBJETO	16
2.2. VISIÓN.....	16
2.3. MISIÓN	17
2.4. PRINCIPIOS Y VALORES.....	17
2.4.1. Principios Organizacionales	17
2.4.2. Valores Organizacionales	19
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	20
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	21
4.1. REQUISITOS GENERALES.....	22



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD
DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD

Versión: 10

Fecha: 02 de Mayo de 2011

Código: MA-D-GC-01

Página 4 de 50

4.1.1. Política del Sistema Integrado de Gestión	26
4.1.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión	27
4.1.4. Indicadores del Sistema Integrado de Gestión.....	27
4.1.4.1. Eficiencia.....	28
4.1.4.2. Eficacia.....	28
4.1.4.3. Efectividad.....	28
4.2. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	28
4.2.1. Generalidades.....	28
4.2.2. Manual del Sistema Integrado de Gestión	29
4.2.2.1. Alcance del Sistema Integrado de Gestión	29
4.2.2.2. Exclusiones del Sistema Integrado de Gestión	30
4.2.3. Control de Documentos.....	30
4.2.4. Control de los Registros	30
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	32
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	32
5.2. ENFOQUE AL USUARIO	32
5.3. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	32
5.4. PLANIFICACIÓN	33
5.4.1. Objetivos	33
5.4.2. Planificación del Sistema Integrado de Gestión	33
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	33
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.....	33
5.5.2. Representante de la Dirección	34
5.5.3. Comunicación	34
5.5.3 Comunicación Interna	34
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	35
5.6.1. Generalidades.....	35
5.6.2. Información de Entrada para la Revisión	35
5.6.3. Resultados de la Revisión.....	36
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	37
6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.....	37
6.2. RECURSOS HUMANOS	37
6.2.1 Generalidades.....	37
6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia.....	37
6.3. INFRAESTRUCTURA.....	38
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO	38

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	40
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	40
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	40
7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto	41
7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto	41
7.2.3. Comunicación con el Cliente	41
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO	42
7.4. COMPRAS.....	42
7.4.1 Proceso de Compras.....	43
7.4.2 Información de las Compras	43
7.4.3 Verificación de los productos comprados.....	43
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	44
7.5.1 Control de la producción y de la Prestación del Servicio.....	44
7.5.5 Preservación del Producto	44
7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN....	45
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	46
8.1. GENERALIDADES	46
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	46
8.2.1. Satisfacción del Cliente	46
8.2.2. Auditoría Integradas de Gestión.....	46
8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.....	47
8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto	47
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....	48
8.4. ANÁLISIS DE DATOS	48
8.5. MEJORA.....	49
8.5.1. Mejora Continua	49
8.5.2. Acción Correctiva	49
8.5.3. Acción Preventiva.....	49

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. GENERALIDADES

El presente manual evidencia el Sistema Integrado de Gestión adoptado por la Corporación Autónoma Regional del Quindío en cumplimiento de la Ley 872 de 2003 y los requisitos de la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTCGP 1000, la Norma ISO 9001, la Norma ISO/IEC 17025 y la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión contiene información referente a la Entidad, el alcance del Sistema Integrado de Gestión, la estructura por procesos y procedimientos y los subsecuentes documentos que se generan para cumplir con los estándares de calidad como apoyo a las actividades desarrolladas al interior de la CRQ y que se reflejan en un mejor servicio a la comunidad mediante el diseño, documentación y aplicación de los procesos y procedimientos necesarios tanto misionales como de apoyo.

Este manual se convierte entonces en una guía fundamental del Sistema Integrado de Gestión soportada en la estructura por procesos que evidencian el quehacer de la Entidad.

1.2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA CRQ

El Congreso de la República el 16 de Diciembre de 1964 creó la Corporación



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD
DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD

Versión: 10	Fecha: 02 de Mayo de 2011	Código: MA-D-GC-01	Página 7 de 50
-------------	---------------------------	--------------------	----------------

Autónoma Regional del Quindío, CRQ., perteneciente en su momento al Departamento de Caldas y para la región que actualmente se constituye como el Departamento del Quindío; Este acto administrativo fue avalado por el Presidente de Colombia el doctor Guillermo León Valencia, el Presidente del Senado, Doctor Eugenio Gómez Gómez, y el Presidente de la Cámara de Representantes, Doctor Diego Uribe Vargas.

La Corporación nació para convertirse en la institución más importante de la provincia del Quindío y canalizar los recursos que del nivel central estaban destinados a esta región.

El proyecto de creación de la Corporación destacaba la necesidad de favorecer la integración económica regional, diversificar la economía cafetera y promover la industrialización del Quindío, para crear un mercado regional, generar nuevas fuentes de empleo y aumentar el ingreso campesino.

La creación de la Corporación buscaba proteger y promover los recursos hídricos, en bosques, en páramos, en fauna y flora nativas, ofreciendo a la región más productiva y cafetera de Caldas y del país, alternativas viables de desarrollo económico y humano, también herramientas para proteger su riqueza ambiental y promover la construcción de obras públicas que modernizaran y mejoraran las condiciones de vida de la población.

Terminado el proceso de institucionalización e inventario del nuevo Departamento (creado por la ley 2ª de 1966), se dio vida administrativa a la Corporación Autónoma Regional del Quindío. Es así como el 15 de diciembre de 1967, en la

gerencia del Banco de Occidente sucursal de Armenia se llevó a cabo la primera sesión de la Junta Directiva y el 18 de diciembre de 1967 fue elegido como primer director el ingeniero civil Gustavo Fajardo Molina. El 8 de enero de 1968, se aprobó la sigla CRQ para identificar a la Corporación.

Han sido elegidos para dirigir los destinos de la CRQ las siguientes personas en los diferentes periodos:

Director	Periodo
Gustavo Fajardo Molina	1968- 1969
Alberto Jaramillo Botero	1970- 1971
Alberto Londoño Valencia	1972
Rodrigo Velásquez Betancourt	1973- 1974
Jairo Velásquez Echeverry	1974- 1976
Carlos Julio Bernal	1977- 1978
Rubiel Soto Restrepo	1977- 1978
Álvaro Muriel Salazar	1979- 1982
Julián Serna Giraldo	1982- 1993
Jorge Enrique Arias Ocampo	1994
Alba Inés Pareja Bolívar	1995- 2000
Julián Serna Giraldo	2001-2003
Carlos Alberto Gómez Chacón	2004 - 2006
Carlos Alberto Franco Cano	2007 - 2011

Entre los más importantes logros alcanzados por la CRQ en el periodo 1967 - 2000 se encuentran:

- Electrificación urbana en 8 municipios del departamento y en 10 áreas

rurales en convenio con el Comité Departamental de Cafeteros. Esta labor se realizó hasta el año 1987 y es cuando se crea a la Empresa de Energía del Quindío, EDEQ.

- De acuerdo a las facultades de la Ley, la CRQ financió a los municipios, diversos proyectos relacionados con: Plazas de mercado, acueductos, alcantarillados, iluminación de calles, polideportivos, sitios de disposición final de residuos sólidos mediante la implementación de la técnica de rellenos sanitarios con operación manual, entre otros.
- Administración de las áreas de reserva forestal en la Cuenca Alta del río Quindío adquiridas por las Empresas Públicas de Armenia y el INCORA, las cuales habían sido declaradas como Reserva Forestal según la Ley 115 de 1943 y Ley 23 de 1963.
- Realización del estudio de Factibilidad para la industrialización del departamento del Quindío, en convenio con el Instituto de Fomento Industrial, IFI.
- Gestión con la Empresa TELECOM para la automatización y modernización del sistema de telefonía de los municipios del departamento.
- Erradicación de la actividad minera asentada en la cuenca alta del río Navarco, la cual ponía en riesgo la fragilidad de esta reserva forestal que garantiza el agua a la mayoría de habitantes del Departamento.

- Adquisición y reforestación en el sitio denominado Bremen La Popa, así como los predios localizados en las Cuencas de los ríos Gris en el municipio de Génova y río Lejos en el municipio de Pijao.
- Creación del Centro Nacional para el estudio del Bambú Guadua, lo cual fue motivo para que la CRQ recibiera el Premio Nacional del Medio Ambiente otorgado por el Grupo Bavaria.
- Construcción de las instalaciones en la estación piscícola de Navarco, convirtiéndose en la principal abastecedora de alevinos de los departamentos de Valle del Cauca, Risaralda, Caldas, Tolima y Quindío, lográndose hasta una producción anual promedio de 350.000 alevinos.
- Gestión de la primera Cooperación Técnica Internacional con el Gobierno del Japón, lográndose la formulación del Plan Maestro del Desarrollo Agrícola Integrado de la Cuenca del Quindío y posteriormente la formulación del Proyecto de Factibilidad para el desarrollo Agrícola, con énfasis en el ordenamiento de la producción agropecuaria de acuerdo a la capacidad de uso del suelo y en la descontaminación de las aguas residuales del departamento, construyendo dos plantas piloto de tratamiento de aguas residuales del beneficio del Café y una planta piloto para el tratamiento de las aguas residuales domésticas.
- Creación de la Empresa para la Descontaminación de las Aguas Residuales Domésticas (DAR) de todos los municipios a excepción de Armenia.

- Concreción en 1994 con el Gobierno Holandés para la financiación del proyecto PACOFOR y su ejecución a través de la FAO.
- Gestión para la creación del Comité Regional para la Atención de Desastres y los Comités Locales.
- Institucionalización de la metodología PACEA (Participación Comunitaria y Educación Ambiental), para el saneamiento ambiental en las microcuencas abastecedoras de acueductos municipales y veredales.
- Gestión y ejecución en 1992 con INGEOMINAS, los estudios sobre amenazas y vulnerabilidad ante eventos geológicos y sísmicos en los 12 municipios del Departamento del Quindío.
- Definición de los criterios técnicos para un Ordenamiento y Manejo Integral de la Cuenca del Río La Vieja.

La gestión de la Corporación Autónoma Regional del Quindío se ha visto fuertemente influenciada por los siguientes momentos:

- La expedición de la nueva Constitución Política de Colombia en 1991, en la cual se da una importancia fundamental al medio ambiente y los recursos naturales del país.

- La Conferencia Mundial del Medio Ambiente en Río de Janeiro – Brasil en 1992.
- La Ley 99 de 1993 en desarrollo de la Constitución Nacional reordena el Sistema Nacional Ambiental, se modifican las funciones de las corporaciones autónomas regionales y crea el Ministerio del Medio Ambiente.

De acuerdo a la ley 99 de 1993, las corporaciones autónomas regionales quedan encargadas por la Ley de administrar dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente.

Para lo anterior, a través del artículo 31 de la citada ley se otorgan 31 funciones que deben cumplir las corporaciones autónomas regionales, resumidas en: Planificación y ordenamiento ambiental, administración del medio ambiente y los recursos naturales, ejecución de proyectos de recuperación y manejo de los recursos naturales, normatización ambiental, investigación sobre los recursos naturales y el medio ambiente, educación e información ambiental a la comunidad, control y seguimiento ambiental, sanción, asesoría, coordinación y apoyo a las entidades territoriales.

Con el propósito de lograr cada vez una mejor gestión corporativa, en la administración 2007-2011 se ha decidido fortalecer el Sistema Integrado de Gestión existente en la organización, mediante el diseño y articulación de estrategias administrativas tendientes a dinamizar el Sistema, con elementos

como la creación del Sistema de Desarrollo Administrativo, la operatividad y funcionalidad del equipo operativo MECI - Calidad, el fortalecimiento y aplicación de los procedimientos misionales, la actualización del Manual de Calidad acorde con las normas de calidad, las visitas de seguimiento 1 y 2 al Sistema Integrado de Gestión por parte de BVQI, las auditorías internas de calidad entre otros.

De igual manera, debido a circunstancias particulares de tipo legal, mediante la Ley 1263 de 2008 desarrollada con el Decreto 2350 de 2009, el período de los actuales Directores Regionales fue ampliado temporalmente por dos años más, con el propósito de homologar a partir de Enero de 2012 su período con el de los Gobernadores y Alcaldes, esto es, por 4 años. Esta situación ha generado la necesidad de ajustar los Planes de Acción actuales de las CAR al período de transición referido.

1.3. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, fue creada mediante la Ley 66 de 1964 y modificadas sus funciones a través de la Ley 99 de 1993, la cual la define como ente corporativo de carácter público, integrada por el departamento y los municipios del Quindío. La CRQ según la ley, tiene carácter autónomo, posee recursos propios y personería jurídica y su objeto es administrar dentro de su jurisdicción el medio ambiente, los recursos naturales renovables y no renovables y propender por el desarrollo sostenible de su área.

Para dar coherencia a la normatividad, a las políticas, a las necesidades de desarrollo regional desde la competencia de autoridad ambiental, la Corporación



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD
DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD

Versión: 10	Fecha: 02 de Mayo de 2011	Código: MA-D-GC-01	Página 14 de 50
-------------	---------------------------	--------------------	-----------------

Autónoma Regional del Quindío ha efectuado modificaciones en su estructura organizacional (ver Fig. 1). Teniendo como base además los Acuerdo 006 de 2004 y 008 de 2006 del Consejo Directivo, y las Resoluciones 1440 de 2004, por medio de la cual se adopta la estructura organizacional y las funciones dependenciales, y 883 de 2006 por medio de la cual se define el Manual de funciones y requisitos por cargos.

En cumplimiento del Programa de Modernización y Fortalecimiento Institucional, la CRQ ha realizado la estructuración de Sistema de Gestión Administrativo, con el fin de asegurar el mejoramiento continuo en acatamiento de las competencias, funciones y atribuciones asignadas constitucional y legalmente. En cumplimiento del modelo organizacional basado en procesos con enfoque a usuarios, destinatarios o a usuarios se definió una nueva estructura organizacional con un sistema de gerencia y liderazgo de procesos con amplia movilidad horizontal.

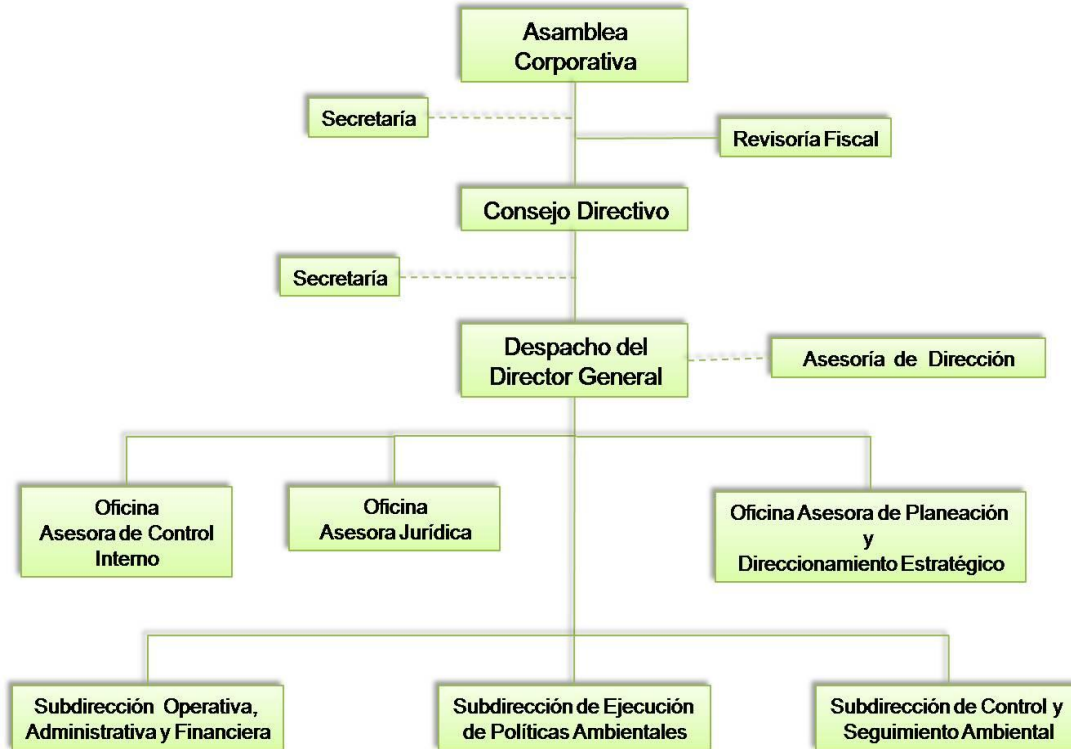


Fig. 1: Estructura Organizacional



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD
DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD

Versión: 10

Fecha: 02 de Mayo de 2011

Código: MA-D-GC-01

Página 16 de 50

2. MARCO ESTRATÉGICO

2.1. OBJETO

La Corporación Autónoma Regional del Quindío tiene como objeto, la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación de las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente.

2.2. VISIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, es una entidad transparente, eficiente y responsable, con credibilidad, confianza y reconocimiento, con presencia institucional clara y oportuna, que conserva y administra la oferta ambiental en el departamento del Quindío, siendo ejemplo en el sector público, a través del conocimiento, el expertismo y el manejo de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, con la acción de funcionarios comprometidos, capacitados y honestos, con capacidad para generar consensos culturales y sociales, trabajando por un departamento amable y ambientalmente sano y la construcción de región, para posibilitar el desarrollo humano sostenible y mejorar la calidad de vida.

2.3. MISIÓN

Conservar, proteger, recuperar y administrar, los recursos y ecosistemas naturales y su relación con los sistemas culturales, en el ámbito local, regional y global, con dedicación, conocimiento y transparencia a través de procesos de formación, participación social, ordenamiento y articulación del SINA, en busca de un ambiente sano y un desarrollo sostenible, para aportar a una mejor calidad de vida de las generaciones presentes y futuras y al disfrute que ellas hagan de su entorno.

2.4. PRINCIPIOS Y VALORES

Los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, estamos convencidos de que el trabajo con transparencia, honestidad y responsabilidad, lograremos el respeto de las personas e instituciones del departamento y la legitimidad de nuestras actuaciones para beneficio del medio ambiente, los recursos naturales y los habitantes del Quindío.

2.4.1. Principios Organizacionales

- **Planificación:** Enfocar los recursos disponibles al cumplimiento de la misión aplicando para ello la más modernas metodologías para un adecuado direccionamiento estratégico y en concordancia con los lineamientos establecidos por el Ministerio del Medio Ambiente.

- **Desarrollo del Talento Humano hacia un alto nivel profesional:** Operar cambios de actitud en el recurso humano comprometido en el cumplimiento de la misión institucional, por medio de la política de capacitación y reconocimiento de meritos, orientados al cabal cumplimiento de sus funciones. Desarrollar niveles óptimos de capacitación y desarrollo de nuevas capacidades para lograr su nueva posición estratégica, logrando la vinculación de la comunidad.
- **Control por Procesos:** Ejercer el control gerencial de conformidad con los procesos y procedimientos establecidos en las normas internas, aplicando nuevas y organizadas metodologías de trabajo orientadas a obtener análisis y conclusiones de aplicación de procesos multifuncionales, dotados de objetividad y credibilidad, según el ambiente en el que se devuelvan sus actividades, conduciendo al enfoque de procesos hacia el usuario.
- **Participación ciudadana:** Ejercer la Gestión Ambiental como una función pública con la participación activa de los ciudadanos.
- **Trabajo interdisciplinario:** Ejercer la Gestión Ambiental en forma integral a través de grupos interdisciplinarios de profesionales de diferentes niveles, especialidades y conocimientos.

2.4.2. Valores Organizacionales

- **Transparencia:** Para que todas las actuaciones de los funcionarios se encuentren en el Principio de Legalidad y Publicidad, para el conocimiento de todos en aplicación de los principios de Igualdad, Moralidad, Celeridad, Imparcialidad y Publicidad, principios rectores de la función administrativa.
- **Honestidad:** Que implica hacer las cosas a conciencia y con el respaldo de la objetividad e imparcialidad.
- **Responsabilidad:** Para tener la disposición y voluntad de rendir cuentas por cada una de las actuaciones públicas.
- **Respeto:** Para construir sobre la diferencia de criterio y posición sin el imperio de unos criterios sobre otro.



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD
DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD

Versión: 10

Fecha: 02 de Mayo de 2011

Código: MA-D-GC-01

Página 20 de 50

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para mejor comprensión y claridad del presente Manual de Calidad, son aplicables los mismos términos y definiciones previstos en la Norma ISO 9001, NTC-ISO 9000, NTCGP 1000, ISO/IEC 17025 y NTC-ISO 14001.


4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La aplicación del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, ha sido una decisión gerencial cuyo propósito fundamental está orientado a hacer más eficaz el Sistema, en aras de brindar cada día mayor satisfacción a los deseos, demandas y necesidades de nuestros clientes y usuarios.

Como resultado de los avances alcanzados en este proceso, se presenta el actual manual que contiene los aspectos fundamentales de la Corporación Autónoma Regional del Quindío frente al Sistema Integrado de Gestión, el cual se refleja en el alcance del mismo, la Política, los objetivos, la identificación de los procesos y Actividades, el análisis de cumplimiento de los requisitos de la norma por proceso, derivando la acción en las caracterizaciones que incluyen las responsabilidades en los diferentes niveles de la organización.

La correcta identificación y comprensión de los nuevos procesos, procedimientos y requisitos en cumplimiento de las normas, representan un gran avance para la Corporación, pues ellos permiten consolidar una cultura de mejoramiento continuo que se refleja en el mejor desempeño institucional, tal como ha quedado establecido en nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión.

Los resultados obtenidos hasta el momento son fruto del esfuerzo y el trabajo en equipo de todos los funcionarios que hacen parte de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, quienes con su compromiso, participación y acción continuarán construyendo a la corporación y al desarrollo sostenible de la región.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD		
Versión: 10	Fecha: 02 de Mayo de 2011	Código: MA-D-GC-01	Página 22 de 50

4.1. REQUISITOS GENERALES

La Corporación Autónoma Regional del Quindío documenta, implementa y asegura el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las Normas NTCGP 1000, ISO 9001, ISO/IEC 17025 y NTC-ISO 14001. El sistema toma como base la Misión, Visión, Política, Objetivos e Indicadores con miras a prestar un mejor servicio a la comunidad como reflejo del compromiso de la Dirección General.

El Sistema Integrado de Gestión se sustenta en un “Modelo de Operación Basado en Procesos” que consiste en un conjunto de actividades secuenciales y lógicas, las cuales conforman una cadena de valor agregado para beneficio de usuarios, proveedores, empleados y socios.

Las acciones que la Corporación Autónoma Regional del Quindío desarrolla como parte de la gestión ambiental nacional, se circunscribe a las competencias definidas en las normas legales, las cuales se pueden agrupar en procesos y Actividades, que hacen parte de los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo dentro del Modelo de Operación Basado en Procesos (ver Fig. 2), y los cuales interactúan entre ellos.

Mapa de Procesos CRQ Enfoque Sistémico

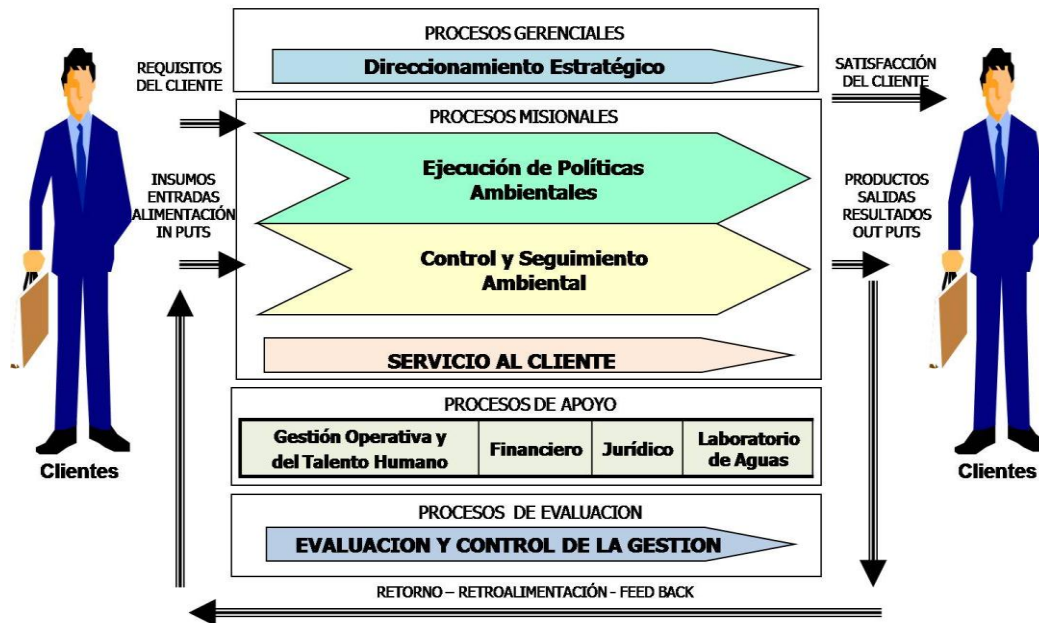


Fig. 2: Mapa de Procesos

El primer grupo hace referencia a los procesos que en materia de **Dirección Estratégica** debe realizar la CRQ para orientar el desarrollo de la corporación en el corto, mediano y largo plazo.

- El proceso de Dirección Estratégica, se encarga de aquellas actividades claves que permiten como su nombre lo indica, orientar o direccionar a la CRQ hacia el camino que es, en este proceso se realizan acciones como, el mantener el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, realizar la planificación estratégica institucional, dar los lineamientos para el desarrollo de la información y administración

tecnológica, la comunicación, los proyectos de inversión ambiental y el seguimiento y la evaluación a los instrumentos de planificación.

El segundo grupo de procesos está relacionado con el deber ser de la corporación, es decir con su misión. Corresponde a los procesos **Misionales** que son: Ejecución de Políticas Ambientales, Control y Seguimiento Ambiental y Servicio al cliente.

- En el proceso de **Ejecución Políticas Ambientales** se hayan todas las intervenciones que realiza la Corporación para la protección, conservación y uso sostenible del patrimonio natural como es todo lo relacionado con el manejo integral del agua, la protección de ecosistemas naturales, de flora y fauna, la recuperación de cuencas y la gestión sobre las áreas protegidas. Están en este proceso, los proyectos para la gestión ambiental para el desarrollo sostenible como todos aquellos relacionados con Biocomercio, reconversión ganadera, producción más limpia y las acciones que realizamos para lograr la participación de la comunidad en la gestión ambiental, el desarrollo de programas de Educación Ambiental, el análisis de políticas ambientales y el monitoreo ambiental. Todo lo anterior se convierte en un agregado importante de toda la gestión de la corporación como es la generación de conocimiento ambiental como insumos fundamental para la difusión y actualización del sistema de información ambiental.
- El proceso de **Control y Seguimiento ambiental** se relaciona con el desarrollo de las funciones de regulación o de autoridad ambiental que

ejerce la CRQ en el departamento del Quindío, a través del otorgamiento de permisos y licencias, el cobro de tasas, la imposición de sanciones y multas, el seguimiento de obligaciones legales derivadas de estas acciones, el control sobre el aprovechamiento de los recursos naturales renovables y la actividad sancionatoria.

- El proceso de **Servicio al Cliente** como la principal razón de ser de nuestra corporación, es objeto de especial importancia y compromiso. Es por ello que acciones como la determinación y revisión de sus necesidades, su debida y oportuna atención, la medición de satisfacción de nuestros servicios y la recepción y seguimiento a los trámites, nos permitirá posicionarnos en el ámbito local, regional y nacional como una entidad transparente y eficiente tal como lo tenemos dimensionado en nuestra visión.

El tercer grupo corresponde a los procesos **de Apoyo** y se relaciona con las acciones necesarias para que la Corporación cumpla su misión. Son procesos relacionados con la Gestión Financiera, que incluye aspectos presupuestales, contables y de tesorería. Gestión Operativa y del Talento Humano que incluye el desarrollo de competencias laborales, administración de personal y programa de bienestar social y salud ocupacional; así como la Administración de Recursos Físicos y materiales (el transporte, el almacén, los servicios generales, administración de los bienes inmuebles representados por nuestras áreas de conservación y Centro Nacional para el Estudio del Bambú Guadua y de otros bienes físicos y materiales).

Hace parte también de este tercer grupo el Proceso Jurídico, que son todas las acciones relacionadas con la defensa judicial, la contratación administrativa, el cobro coactivo y el control interno disciplinario.

El proceso de Laboratorio de Aguas contiene las acciones para la generación de conocimiento e información confiable que permita a la Corporación la toma de decisiones frente al recurso hídrico del Departamento, así como las requeridas para ofrecer un servicio adecuado a la comunidad.

Y el cuarto grupo corresponde al proceso de Evaluación y Control de la Gestión, que convoca aquellas acciones necesarias para realizar el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

4.1.1. Política del Sistema Integrado de Gestión

Garantizar la satisfacción de nuestros usuarios, administrando los recursos naturales del departamento del Quindío, mediante la adopción y aplicación de políticas, planes, programas, proyectos, objetivos y disposiciones legales, comprometidos con la promoción del conocimiento, uso, conservación del patrimonio natural y la prevención de la contaminación, para que cada aspecto ambiental asociado a las labores de la CRQ pueda ser controlado y minimizado, aportando al mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y brindando una mejor calidad de vida al personal interno y a la sociedad.

4.1.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

La Corporación Autónoma Regional del Quindío en aras de integrar y determinar las prioridades de actuación, ha definido cinco directrices y objetivos, así como los indicadores que permitan evaluar en forma coherente su desempeño:

OBJETIVOS
Alcanzar y Mantener los estándares definidos en la organización
Adoptar, formular e implementar Políticas, Planes, Programas y Proyectos de Gestión Ambiental
Direccionar y fomentar acciones de conocimiento, uso y conservación del Patrimonio Natural
Salvaguardar el patrimonio natural bajo el ejercicio de la Autoridad Ambiental
Garantizar la satisfacción de nuestros clientes

4.1.4. Indicadores del Sistema Integrado de Gestión

La organización ha definido indicadores, cuya implementación permite determinar no solo el nivel de Gestión y Resultados, sino además las acciones de mejora necesarias que permitan corregir las desviaciones encontradas durante la ejecución de los procesos, estos indicadores son:

4.1.4.1. Eficiencia

Hace referencia al uso racional de los recursos disponibles, o sea, que la asignación de los recursos sea la más conveniente para maximizar los resultados. El indicador es dado en porcentaje, o sea el número de veces por cada cien.

4.1.4.2. Eficacia

Está determinada por el nivel de oportunidad y logros de los productos, bienes o servicios obtenidos, los cuales deben guardar relación con los objetivos y metas previstas en el Plan de Acción, lo que incluye el nivel de satisfacción de las necesidades y deseos de la comunidad. Este indicador es dado en porcentaje o en unidades, según sea el caso.

4.1.4.3. Efectividad

Se relaciona con el nivel de impacto del bien o servicio ofrecido, con respecto a los objetivos previstos. Es el resultado de la eficiencia y la eficacia.

4.2. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. Generalidades

La CRQ lleva a cabo la gestión documental de todo el Sistema Integrado de Gestión evidenciado en el presente manual de calidad, donde se consigna entre

otros la Misión, la Visión, el Alcance del Sistema, los Objetivos, el Compromiso de la Dirección y se hace referencia a los demás documentos que componen el Sistema como los registros y procedimientos documentados obligatorios según las Normas NTCGP 1000, ISO 9001, ISO/IEC 17025 y NTC-ISO 14001, y los que la organización ha considerado necesarios para asegurar la eficacia en la aplicación del ciclo administrativo.

4.2.2. Manual del Sistema Integrado de Gestión

El presente Manual Integrado del Sistema Integrado de Gestión se documenta de acuerdo con los requisitos de las Normas NTCGP 1000, ISO 9001, ISO/IEC 17025 y NTC-ISO 14001, el cual se establece como una guía documentada del Sistema Integrado de Gestión de la CRQ disponible para consulta pública de funcionarios, clientes, usuarios y comunidad en general.

Este manual contiene las caracterizaciones de los procesos establecidos por la organización, mediante los cuales se hace descripción de los productos obtenidos (salida) a partir de insumos de entrada, que permiten visualizar la correlación e integración de los procesos y actividades del sistema.

4.2.2.1. Alcance del Sistema Integrado de Gestión

Prestación de servicios de planificación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales y aplicación de normatividad ambiental para el conocimiento, conservación y uso sostenible de los recursos naturales en el departamento del Quindío.

4.2.2.2. Exclusiones del Sistema Integrado de Gestión

No se presentan exclusiones del Sistema Integrado de Gestión para la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

4.2.3. Control de Documentos

Es responsabilidad del Director General, del Representante de la Dirección, del Gestor de Calidad y de los Líderes de Procesos, con la participación de los funcionarios de la Entidad, velar por la conservación y control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

Para lo anterior se ha definido el *Procedimiento Control de Documentos y Control de Registros*, en el que se describen los controles para crear, modificar, eliminar y conservar los documentos.

4.2.4. Control de los Registros

Igualmente, es responsabilidad del Director General, del Representante de la Dirección, del Gestor de Calidad y de los Líderes de Procesos, con la participación de los funcionarios de la Entidad, llevar a cabo el control de registros que son la evidencia del cumplimiento de los requisitos y de la operatividad del Sistema.

Para esto se ha definido el *Procedimiento Control de Documentos y Control de Registros*, en el que se describen los controles para su conservación,



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD
DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD


Versión: 10

Fecha: 02 de Mayo de 2011

Código: MA-D-GC-01

Página 31 de 50

identificación, recuperación y tiempo de retención acorde con las disposiciones legales.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD		
Versión: 10	Fecha: 02 de Mayo de 2011	Código: MA-D-GC-01	Página 32 de 50

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección General de la CRQ establece su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión a través de la adopción de los documentos del Sistema, de las acciones de mejora y la asignación y disponibilidad de recursos técnicos, humanos, materiales y tecnológicos que contribuyen hacia una gestión administrativa con eficacia, eficiencia y efectividad.

5.2. ENFOQUE AL USUARIO

La CRQ, con el compromiso de la Dirección General, asegura que la prestación de servicios se realice de acuerdo con los requisitos establecidos con miras a la satisfacción de los usuarios.

5.3. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Política del Sistema Integrado de Gestión de la CRQ (ver numeral 4.1.1) es coherente con el marco normativo, el Plan de Acción y los procesos que evidencian el quehacer de la Entidad. Igualmente, demuestra el compromiso de la Dirección General de hacer cumplir los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y de establecer y mantener los objetivos definidos.

La Política es socializada a todos los servidores públicos y comunidad en general a través de los medios de comunicación establecidos para ello.

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos

Los Objetivos (ver numeral 4.1.2) se establecen siguiendo los lineamientos de la Política en todos los niveles de la entidad y teniendo en cuenta los requisitos para la prestación de servicios.

5.4.2. Planificación del Sistema Integrado de Gestión

La Planificación del Sistema Integrado de Gestión se realiza teniendo en cuenta la necesidad de establecer una estructura de calidad de los procesos y actividades que permitan cumplir con la Política, los Objetivos, los requisitos legales y los requisitos de las Normas NTCGP 1000, ISO 9001, ISO/IEC 17025 y NTC-ISO 14001 que permitan lograr la satisfacción de los usuarios mitigar los impactos ambientales que se generan derivado de las actividades que realizamos y los servicios que prestamos.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

La responsabilidad y autoridad se ha establecido en una Estructura Organizacional (ver Fig. 1), soportada por las funciones de cada cargo definidas en el Manual de Funciones y Responsabilidades, así mismo, los procesos y procedimientos

evidencian las responsabilidades de acuerdo con los cargos de los servidores públicos de la Entidad.

Para el Sistema Integrado de Gestión se conformó el Grupo Operativo MECI - Calidad, el Comité de Calidad, al igual que los roles y responsabilidades de los integrantes de cada uno de éstos.

5.5.2. Representante de la Dirección

La representación de la Alta Dirección ante el Sistema Integrado de Gestión esta determinada por acto administrativo, donde el Director General de la entidad designa al funcionario o ente administrador para que actúe como representante de la Dirección ante el Sistema Integrado de Gestión, quien con independencia y autoridad, pero siguiendo las directrices de la Dirección General, es el responsable de establecer, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

5.5.3. Comunicación

La socialización del Sistema Integrado de Gestión se realiza siguiendo las directrices institucionales, tendientes a garantizar un sistema de comunicación óptima, que aporte al buen clima organizacional y por tanto a la buena imagen Corporativa.

5.5.3 Comunicación Interna

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, la Dirección General ha establecido un Plan de Comunicaciones, mediante el cual se establece el proceso comunicacional y las estrategias que se aplican en la Corporación para lograr mayor eficacia del Sistema, en el cual además se incluyen las comunicaciones con partes externas sobre asuntos relacionados. Mediante éstos se determinan los medios de comunicación como carteleras, página Web, correos electrónicos, boletín interno, comunicados de prensa, entre otros.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. Generalidades

Las revisiones del Sistema Integrado de Gestión son realizadas por el Comité de Calidad, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. En estas revisiones se realiza la evaluación de la Política, los Objetivos y las oportunidades de mejora del Sistema.

5.6.2. Información de Entrada para la Revisión


Para asegurarse de la conveniencia y eficacia del Sistema Integrado de Gestión, la Dirección General dispone de insumos importantes como: informes de auditoría internas y externas, correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora, las sugerencias de los usuarios, los planes de mejoramiento, riesgos identificados por la Entidad, acciones de seguimiento, evaluación de indicadores, desempeño ambiental, cambios que pueden afectar la integridad del Sistema, evaluación de requisitos legales, compromiso de reuniones anteriores e informes de gestión.

Los análisis y recomendaciones contenidos en el informe de revisión por la Dirección, permiten la toma de decisiones administrativas tendientes al mejoramiento y mayor funcionalidad del sistema.

5.6.3. Resultados de la Revisión

Mediante acciones de seguimiento y verificación por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, la Dirección General constata y toma decisiones tendientes al cumplimiento efectivo de todas las acciones y compromisos adquiridos por los responsables en el mejoramiento de los procesos.

Las revisiones por la Dirección dan como resultado decisiones y acciones con miras al mejoramiento del Sistema y la asignación de recursos, lo cual se refleja en la mejora de la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios. Las revisiones por la Dirección pueden dar como resultado el ajuste de la Política y los Objetivos.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD		
Versión: 10	Fecha: 02 de Mayo de 2011	Código: MA-D-GC-01	Página 37 de 50

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Dirección General asegura la provisión de recursos materiales, humanos y de infraestructura, de acuerdo con las necesidades identificadas en los procesos y consignadas en la planeación presupuestal en el Plan de Acción Trienal, y para el mantenimiento y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de los requisitos de los usuarios.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

Para la realización de las actividades correspondientes a los diferentes procesos, la Entidad cuenta con una planta de personal compuesta por funcionarios distribuidos en cargos asistencial, técnico, profesional y directivo; Igualmente cuenta con personal de apoyo en la modalidad por contrato.

6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia

La Entidad asegura la idoneidad y competencia de los servidores públicos de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas de Carrera Administrativa, en el Manual de Funciones y Competencias para el personal de planta, y en los términos de referencia para personal por contrato.

Igualmente, se tiene en cuenta las necesidades del personal, para lo cual se elaboran los planes de capacitación, de inducción, reinducción y otras actividades encaminadas al desarrollo del talento humano como socialización y actividades lúdicas en las que se concientiza a los funcionarios, sobre la importancia que tiene cada uno de ellos para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad, entre ellos los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y la satisfacción de los Usuarios.

6.3. INFRAESTRUCTURA

La CRQ mantiene una infraestructura adecuada a través de los procedimientos de la actividad *Administración de Recursos Físicos y materiales*, encaminada al suministro de los insumos y mantenimiento de la planta física para el cumplimiento de las diferentes funciones y el confort de los funcionarios y usuarios.

De igual forma la Entidad mantiene su infraestructura tecnológica para garantizar un adecuado rendimiento de los equipos de cómputo y los sistemas de información.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Para asegurar un ambiente de trabajo adecuado, la Entidad realiza diferentes actividades en caminadas al mejoramiento de la cultura organizacional, el bienestar de los servidores públicos y su calidad de vida.



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD
DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD


Versión: 10

Fecha: 02 de Mayo de 2011

Código: MA-D-GC-01

Página 39 de 50

Dichas actividades están enmarcadas en el Programa de Salud Ocupacional, Programa de Bienestar Social y Programas de Educación, acorde con el procedimiento para tal fin, Plan de emergencias y Panorama de Riesgos.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD		
Versión: 10	Fecha: 02 de Mayo de 2011	Código: MA-D-GC-01	Página 40 de 50

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Corporación Autónoma Regional del Quindío para la planificación de los productos y servicios ha identificado cuatro tipos de procesos, procesos Gerenciales, procesos Misionales, procesos de Apoyo y procesos de Evaluación (Ver Fig. 2); al igual que los procedimientos de acuerdo con los requisitos de las Normas NTCGP 1000, ISO 9001, ISO/IEC 17025 y NTC-ISO 14001.

Con estos procesos se busca planificar la calidad en la prestación del servicio que conlleven a la satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo, teniendo en cuenta los objetivos, los requisitos y garantizando los recursos del servicio.

Para asegurarse de la correcta planificación y prestación del servicio, la Entidad lleva a cabo labores de verificación de la satisfacción del cliente y cumplimiento de requisitos del servicio haciendo uso de la medición de indicadores y la Revisión por la Dirección.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

La CRQ determina los requisitos del usuario, requisitos legales y requisitos adicionales que sean necesarios para la prestación del servicio y satisfacción del cliente evidenciándolos en la Caracterización de cada uno de los procesos.

7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

Para la correcta prestación del servicio se garantiza que se cumplan los requisitos relacionados como lo exige la normatividad (*Listado Maestro de Documentos Generales y el Listado Maestro de Documentos Externos* por procesos); además se tiene en cuenta los resultados del análisis que surjan entre los requisitos de los clientes y los expresados por la organización.

7.2.3. Comunicación con el Cliente

De acuerdo con las Normas NTCGP 1000, ISO 9001, ISO/IEC 17025, NTC-ISO 14001 y lo exigido por la normativa Nacional, la CRQ ha establecido diferentes canales que permiten una comunicación efectiva con el cliente y usuario en la Entidad, a saber: Página Web, Correo Electrónico, Línea 018000, Correspondencia, Fax, además de la atención personalizada.

Atendiendo las disposiciones de Gobierno en Línea, mediante la página Web y el correo electrónico se implementó la herramienta para que los clientes y usuarios

envíen sus peticiones, quejas y reclamos, a su vez la Entidad envía las respuestas correspondientes.

Toda la comunicación con el usuario se realiza de acuerdo a los procedimientos establecidos en la actividad Comunicación con el Cliente.

Igualmente se tienen otros mecanismos de participación ciudadana como las audiencias públicas y rendición de cuentas, y las demás convocatorias públicas para contratación de bienes y servicios.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

La CRQ aplica los lineamientos necesarios para llevar a cabo el diseño y desarrollo de la prestación del servicio a través de planes, programas, proyectos y políticas teniendo en cuenta los requerimientos de los clientes, los usuarios y los requisitos legales.

7.4. COMPRAS

Este proceso se efectúa mediante el Plan de Compras establecido por la organización, conforme parámetros del Sistema Único de Contratación Estatal SICE y los recursos estimados para su cumplimiento.

7.4.1 Proceso de Compras.

La CRQ realiza los procesos de compras siguiendo lo establecido en el procedimiento para tal fin, el manual de contratación y los lineamientos de índole legal establecidos por el Gobierno Nacional.

Para el apoyo de las compras se cuenta con el Almacén de la Entidad, mediante el cual se recibe la información sobre las necesidades de las dependencias y, una vez realizada la compra se recepcionan y se despachan los insumos adquiridos a la oficina peticionaria.

7.4.2 Información de las Compras

Previo análisis y revisión de estudios previos, la organización mediante la Subdirección Operativa, Administrativa y Financiera, responde por la comunicación mediante documento público, de los requisitos, parámetros y características requeridas para la aprobación y legalización en la adquisición del producto.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Para garantizar el efectivo proceso de compras, se cuenta con el apoyo del almacén de la Entidad, quien, de acuerdo a los requerimientos, adquiere el producto, lo inspecciona y responde por el cumplimiento de sus especificaciones técnicas y de calidad previstas, de manera que satisfaga las necesidades de los

clientes internos. Los despachos a los solicitantes se hacen de acuerdo con el procedimiento establecido.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la Prestación del Servicio

Para la adecuada prestación del servicio la Entidad cuenta equipos e insumos necesarios, la información referenciada en las caracterizaciones de los procesos y en los procedimientos de las actividades; además de las instalaciones logísticas y equipos requeridos. Igualmente se garantiza este proceso mediante el sistema de Contratación, en el cual se planifica prevé, identifica y controla el servicio o bien a adquirir por la institución, teniendo como base el cumplimiento de las características técnicas requeridas por la organización; lo cual garantiza su posterior liberación y entrega del producto para las mediciones y valoraciones de rigor.

Para este efecto se tiene en cuenta los requisitos del cliente y los legales. Los documentos y demás materiales entregados por el cliente necesarios para la prestación del servicio se consideran de su propiedad y son sólo para uso exclusivo de la Entidad con la debida confidencialidad en cada caso.

7.5.5 Preservación del Producto

Durante el proceso de adquisiciones de productos requeridos, la organización cuenta con mecanismos de control interno que permiten garantizar el proceso de

identificación, embalaje, almacenamiento (cuando es necesario), y protección de los insumos o bienes adquiridos, mediante los cuales se protege el producto a entregar al cliente interno o externo.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La CRQ asegura el correcto funcionamiento de los equipos utilizados para la prestación del servicio mediante procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software de la Entidad, para lo cual se llevan los registros necesarios para el adecuado control de dichos equipos mediante hojas de vida de cada uno.

Así mismo, se cuenta con las condiciones adecuadas para su funcionamiento como redes eléctricas, controles de voltaje mediante UPS's y control de temperatura mediante aire acondicionado.

También se cuenta con el debido mantenimiento preventivo y correctivo a otros equipos y dispositivos técnicos disponibles en materia de Ruido y aire, instrumentos o equipos del Laboratorio de Aguas, los que son debidamente calibrados y ajustados a sus condiciones técnicas en la periodicidad prevista para cada uno de ellos, a fin de proteger y garantizar mediciones y resultados óptimos, además de la prevención a daños y costos mayores de mantenimiento.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

Para determinar que la Entidad presta sus servicios conforme a los requerimientos del usuario y legales, se tienen diferentes mecanismos que permiten determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión, la conformidad de los servicios y el desarrollo de actividades de mejoramiento continuo con miras a la satisfacción del usuario.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del Cliente

La Corporación recolecta la información del cliente sobre la percepción que tiene éste de los servicios obtenidos, por medio de la *Encuesta satisfacción del Cliente* y el buzón de sugerencias. Dicha información, una vez analizada, desemboca en actividades de mejora de los procesos para beneficio del usuario.

8.2.2. Auditoría Integradas de Gestión

La CRQ dispone de un Plan de Auditorías donde están planificadas periódicamente auditorías de control interno, en la cual están incluidas las auditorías integradas al Sistema, que permiten verificar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y su mejoramiento continuo. Estas auditorías se realizan de

acuerdo con lo especificado en el Procedimiento de Auditorías Integradas de Gestión.

Cuando se llevan a cabo auditorías externas al Sistema Integrado de Gestión, el proceso se realizará de acuerdo con los parámetros, criterios y alcance dados por la Corporación y las Normas ISO 9001, la NTCGP 1000. ISO/IEC 17025 y NTC-ISO 14001.

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

La CRQ cuenta con indicadores mínimos de gestión y apoyo institucional, que le permiten identificar, medir y evaluar el grado de avance de las actividades programadas; es así como los líderes de cada proceso deben remitir al líder del Proceso de Planeación y Dirección Estratégico, toda la información y datos de las variables conforme a la periodicidad establecida.

8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto

Los resultados y análisis de los indicadores mínimos de gestión, de apoyo institucional y de Resultados, que miden el cumplimiento de los proyectos y metas previstas en su Plan de Acción Trienal, son insumos para la revisión por la Dirección y la toma de decisiones administrativas, de lo cual se desprenden las acciones de mejora, preventivas o correctivas, según sea el caso. La evaluación de estos indicadores se hace de manera periódica por medio de la Oficina Asesora de Planeación y Dirección Estratégico, cuya consolidación, interpretación y análisis, permite hacer las alertas a las desviaciones que se

presenten en la ejecución de los proyectos y metas, y por tanto obliga a realizar los correctivos necesarios que contribuyan a mejores resultados, en términos de eficiencia, eficacia, efectividad.

En este mismo sentido se tiene que la Entidad realiza seguimiento y medición del servicio por medio del control de las solicitudes y los procedimientos de cada proceso. Igualmente, en el proceso de Servicio al Cliente se tiene la actividad Recepción y Seguimiento a los Trámites, por medio de la cual se realiza el control al cumplimiento de los requisitos legales y del usuario en la prestación del servicio de acuerdo al *Procedimiento Trámites Legales*.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Para la identificación y control del producto o servicio no conforme se tiene el Procedimiento Control de Producto o Servicio no Conforme, mediante el cual se describen las acciones a seguir para su adecuado manejo y evitar que se repita tal situación.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Los resultados de la información producto de los informes de gestión, de resultados, de los indicadores mínimos, así como la revisión por la Dirección, de auditorías internas y externas, y las encuestas al cliente, y la matriz de riesgos, son el insumo para determinar el cumplimiento de requisitos del producto.

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora Continua

Con base en los resultados obtenidos en el análisis de datos, la Entidad emprende acciones de mejora representadas en la suscripción de planes de mejoramiento, cuyas acciones correctivas y preventivas permitan mejorar la eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

8.5.2. Acción Correctiva

Las acciones correctivas permiten eliminar la causa de las no conformidades detectadas en el Sistema, para lo cual se tiene el *Procedimiento de Correcciones, Acciones Preventivas, Correctivas y Acciones de Mejora*, en donde se especifican las acciones, responsables y tratamiento a seguir; de igual forma, se realiza el seguimiento de rigor para garantizar la conformidad del sistema y satisfacción del Cliente.

8.5.3. Acción Preventiva

Mediante el levantamiento de estas acciones se identifican las causas de las no conformidades potenciales, permitiendo prevenir e la ocurrencia de la situación, especificando un plan de acción, responsables y el tratamiento que se debe seguir para garantizar la conformidad del sistema y satisfacción del cliente. Para este



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
ACTIVIDAD: GESTION DE CALIDAD
DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD

Versión: 10

Fecha: 02 de Mayo de 2011

Código: MA-D-GC-01

Página 50 de 50

tratamiento se tiene como insumo importante la matriz de riesgos generada desde cada proceso.