



MANUAL		
MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		
Sección 9	Versión 1	Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
	9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	
	9.1.1	<p>Generalidades. La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados</p>	<p>La CRA tiene implementadas las acciones para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación de las actividades inherentes a la prestación de los servicios incluidos en los procesos misionales Planificación para el Desarrollo Sostenible; Manejo, Control y Seguimiento Ambiental; Gestion de Proyectos Ambientales, y Educación Ambiental, los cuales se definen en los procedimientos correspondientes a cada proceso. Estos se encuentran debidamente documentados y forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad</p>
ISO 9001	9.1.2	<p>Satisfacción del cliente La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información</p>	<p>La CRA tiene establecido el formato calificación del servicio, el cual permite de manera periódica realizar seguimiento a la percepción del usuario, frente a los servicios ofrecidos por la Corporación. La información obtenida es tabulada y plasmada en un informe periódico que además puede posibilitar el ajuste de los procesos. Por otra lado a través del proceso de soporte jurídico y los procedimientos incluidos en este proceso se controlan las peticiones, quejas y reclamos tanto de los usuarios como de las partes interesadas.</p>



MANUAL		
MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		
Sección 9	Versión 1	Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	9.1.3	<p>Análisis y evaluación</p> <p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.</p> <p>Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <p>a) la conformidad de los productos y servicios; b) el grado de satisfacción del cliente; c) el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad; d) si planificado se ha implementado de forma eficaz; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) el desempeño de los proveedores externos; g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad</p>	<p>La CRA ha implementado los cuadros de mando de seguimiento y medición para apoyar el análisis de los datos provenientes de los controles al proceso, al servicio y la satisfacción de los usuarios, así mismo dentro de las revisiones por la dirección se analizan y evalúan los resultados obtenidos.</p>
	9.2	AUDITORÍA INTERNA	
ISO 9001	9.2.1	<p>La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:</p> <p>a) es conforme con:</p> <p>1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;</p> <p>2) los requisitos de esta Norma Internacional;</p> <p>b) se implementa y mantiene eficazmente.</p>	<p>La CRA realiza auditorías internas a intervalos planificados, dejando evidencia de dicha planificación en el programa y plan de auditoría, y de la ejecución en los resultados de auditoría. La auditoría tiene como propósito evaluar la conformidad del sistema de gestión de la calidad con los requisitos propios de la corporación y de la norma ISO 9001. Adicionalmente ha definido el procedimiento de auditorías internas con el fin de controlar la ejecución de las tareas relacionadas a esta herramienta</p>



MANUAL

MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Sección 9

Versión 1

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	9.2.1	La organización debe: a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas; b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría; c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría; d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente; e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada; f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	La CRA ha establecido un procedimiento para el control de las auditorías internas de calidad, en este se incluye la información relativa al programa y plan de auditoría, así como las acciones para la planificación de la auditoría. Toda la información documentada de la auditoría interna se conserva teniendo en cuenta la normatividad legal de archivo.
	9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
ISO 9001	9.3.1	Generalidades La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización	La Dirección realiza revisiones periódicas al Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación, tal como se establece en el procedimiento GM-PR-01 Revisión por la Dirección, con el fin de establecer su comportamiento, el cumplimiento de los requisitos del servicio prestado y su alineación con la dirección estratégica de la CRA. Producto de dichas revisiones se obtiene el documento Informe de Revisión por la dirección



MANUAL		
MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		
Sección 9	Versión 1	Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	9.3.2	<p>Entradas de la revisión por la dirección</p> <p>La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad; c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 1) la satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorías; 7) desempeño de los proveedores externos; d) la adecuación de los recursos; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1); f) las oportunidades de mejora 	<p>La CRA ha establecido el procedimiento de revisión por la dirección para mostrar los lineamientos generales de dicha revisión, así mismo ha definido el documento informe de revisión por la dirección, el cual incluye cada uno de los requisitos relacionados en este numeral de la norma ISO 9001, proporcionando la información de entrada para la evaluación y toma de decisiones por parte de la alta dirección.</p>
ISO 9001	9.3.3	<p>Salidas de la revisión por la dirección</p> <p>Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) las oportunidades de mejora; b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad; c) las necesidades de recursos. <p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección</p>	<p>La CRA en el mismo documento (formato) recoge las decisiones tomadas en cuanto a las oportunidades de mejoras, necesidades de cambio y asignación de recursos, conservándose de acuerdo a los lineamientos de la normatividad de archivo.</p>