



MANUAL		
MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		
Sección 5	Versión 2	Fecha: 31/07/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	5	LIDERAZGO	
	5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	
	5.1.1	<p>Generalidades</p> <p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:</p> <p>a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;</p> <p>c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;</p> <p>d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;</p> <p>e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles</p>	<p>La Dirección de la Corporación orienta todos los esfuerzos y recursos para la implementación, mantenimiento y mejoramiento de sus Sistemas de Gestión, enfocándose en el fortalecimiento de los procesos a través de la estructuración de proyectos de mejora, la adopción de acciones correctivas y la administración de riesgos.</p> <p>La CRA realiza rendición de cuentas anualmente presentando el avance del plan de acción y la ejecución presupuestal a toda la ciudadanía, adicionalmente se comunican y presentan los resultados de la revisión por la dirección y de las auditorías internas a través de los diferentes canales de comunicación interno que dispone la entidad.</p> <p>La Dirección de la CRA ha establecido en la sección 3 de este manual la política y los objetivos de la calidad, en concordancia con el contexto y demás directrices de la planeación estratégica, adicionalmente se han formulado los mapas de riesgos de cada proceso como pilar fundamental para la administración de los riesgos.</p> <p>Como se identifica en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión, la Dirección dispone de los recursos necesarios para el desarrollo efectivo de los mismos, con indicación en el presupuesto de funcionamiento e inversión, especificando en este último los rubros a afectar por cada proyecto.</p> <p>En cuanto al enfoque a procesos así como la integración de los requisitos en estos, la CRA busca su cumplimiento a través de la información documentada publicada en intranet y las socializaciones que realiza con los funcionarios.</p>



MANUAL

MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Sección 5

Versión 2

Fecha: 31/07/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	5.1.1	<p>f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;</p> <p>h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>i) promoviendo la mejora;</p> <p>j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad</p>	<p>Con el propósito de comunicar a los servidores públicos de la CRA la importancia de satisfacer los requisitos legales y del usuario, la Dirección desarrolla canales y espacios de comunicación, dejando evidencia en actas. Estos canales son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité de Dirección y Comité de Gestión y Control Integrado (antes Comité de Calidad, Mejoramiento y Meci). - Reuniones con las diferentes áreas, como herramienta de interlocución de la Dirección con los funcionarios. - Reuniones periódicas con todo el personal para la divulgación oportuna de la política y objetivos de la calidad definidos en este Manual, así como las directrices del sistema. <p>Así mismo la dirección a intervalos planificados como se describe en el numeral 9.3, realiza revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad de la CRA, tal como se establece en el procedimiento GM-PR-01 Revisión por la Dirección, con el fin de establecer su comportamiento y el cumplimiento de los requisitos del servicio prestado; producto de dichas revisiones se obtiene el documento "GM-FT-03 Informe de Revisión por la Dirección".</p> <p>La Dirección ha venido apoyando cada uno de los cargos y roles para el fortalecimiento de los sistemas de gestión.</p>
ISO 9001	5.1.2	<p>Enfoque al cliente</p> <p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:</p> <p>a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;</p> <p>b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;</p> <p>c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente</p>	<p>La Corporación define al usuario como todas las personas naturales o jurídicas que solicitan un trámite, servicio o consulta frente a la entidad teniendo en cuenta el área de jurisdicción de la corporación, son considerados como clientes directos de los servicios que la corporación ofrece.</p> <p>La normatividad colombiana aplicable a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad determina los requisitos de los usuarios de la Corporación. Todo el concepto de usuario se fundamenta en la naturaleza jurídica que le confiere la Ley 99 de 1993, Ley General Ambiental de Colombia, la cual se evidencia en el Mapa de Procesos y en la información documentada de cada proceso, incluyendo los mapas de riesgos, en donde se determinan las necesidades del usuario, los requisitos legales y reglamentario, así como los riesgos y oportunidades que puedan afectar el servicio</p>

	MANUAL			
	MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO			
	Sección 5	Versión 2	Fecha: 31/07/2018	

Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	5.2	POLÍTICA	
	5.2.1	<p>Establecimiento de la política de la calidad</p> <p>La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:</p> <p>a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;</p> <p>b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;</p> <p>c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;</p> <p>d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad</p>	<p>La política de la calidad se encuentra documentada en este Manual en su sección 3, y fue establecida de acuerdo con el contexto y misión de la Corporación. En ella se establece el compromiso de la Corporación con respecto al mejoramiento de los servicios y la importancia del cumplimiento de los requisitos de los usuarios. Es coherente con el Plan de Acción y demás mecanismos de planificación sectorial.</p>
ISO 9001	5.2.2	<p>5.2.2 Comunicación de la política de la calidad</p> <p>La política de la calidad debe:</p> <p>a) estar disponible y mantenerse como información documentada;</p> <p>b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;</p> <p>c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda</p>	<p>La política de la calidad se comunica a todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, en reuniones generales y durante la rendición de cuentas adelantada por la CRA. También se encuentra publicada en la recepción, así como en el intranet.</p>



MANUAL		
MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		
Sección 5	Versión 2	Fecha: 31/07/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	5.3	<p>ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.</p> <p>La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:</p> <p>a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;</p> <p>b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;</p> <p>c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);</p> <p>d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;</p> <p>e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad</p>	<p>La Dirección en aras de garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad ha determinado una estructura específica para el funcionamiento del sistema. De igual modo ha establecido los canales de comunicación requeridos para la divulgación y control del sistema.</p> <p>La estructura organizacional creada para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión y Control Integrado (MIPG, Calidad, Ambiente y MECI), se encuentra liderada por el director general, el secretario general, el coordinador del sistema de gestión y control integrado, los responsables de los procesos (Subdirectores y funcionarios designados) y ejecutores líderes, los cuales tienen la responsabilidad de definir y aplicar mecanismos de control en los procesos y procedimientos para garantizar la adecuada protección de los recursos, la eficacia, la eficiencia y transparencia en las actividades, la oportunidad y confiabilidad de la información documentada y el cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales.</p> <p>Es función del Director propiciar los espacios y asignar los recursos necesarios que posibiliten la adecuada implementación del Sistema de Gestión y Control Integrado en la Corporación.</p> <p>Particularmente la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación, se describe a continuación, con sus respectivos niveles de responsabilidad y autoridad.</p>



MANUAL		
MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		
Sección 5	Versión 2	Fecha: 31/07/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	5.3.1	Director General	<p>En el marco de la función que le asigna la Ley 99 de 1993 (Art. 29) de “Dirigir, coordinar y controlar las actividades de la entidad...” a continuación se presentan las responsabilidades del Director General respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Funciones relativa a la Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer y modificar la política y los objetivos de la calidad orientados al cumplimiento de la estrategia de la entidad formulada en el Plan de Acción y las directrices gubernamentales. • Definir y proporcionar los recursos humanos, de infraestructura y económicos requeridos para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. • Evaluar periódicamente el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, en conjunto con el Secretario General y el Coordinador del Sistema de Gestión y Control Integrado. • Participar en el Comité del Sistema de Gestión y Control Integrado directamente o a través de su representante. • Realizar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y validar su Plan de Mejoramiento. • Las demás que se asignen en el proceso de Planeación Estratégica. • Adoptar mediante resolución el manual de funciones respecto al Sistema de Gestión de la Calidad
ISO 9001	5.3.2	Secretario General	<p>El Secretario General es un servidor del nivel directivo y se le asignan funciones como representante del Director frente a los sistemas de gestión y control integrados mediante resolución.</p>
ISO 9001	5.3.3	Coordinador de los sistemas de gestión y control integrado	<p>El Coordinador de los sistemas de gestión y control integrado es un servidor del nivel profesional, el cual se encuentra designado mediante acto administrativo expedido por el Director. Las funciones relativas a la calidad se encuentran relacionadas mediante resolución</p>



MANUAL		
MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		
Sección 5	Versión 2	Fecha: 31/07/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	5.3.4	Comité de Gestión y Control Integrado (antes Comité de Calidad, Mejoramiento y Meci)	<p>El Comité es de carácter técnico y realiza un seguimiento detallado al funcionamiento del Sistema de gestión y control integrado, en especial el de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos de de calidad propuestos por la Corporación, la norma ISO 9001 y la legislación vigente.</p> <p>El Director de la Corporación o su representante (Secretario General) preside el comité y en su conformación ha asegurado la representación de los líderes de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Las funciones relativas al Sistea de gestión y control integrado se encuentran relacionadas mediante Resolución.</p>
ISO 9001	5.3.5	Responsables del Sistema de Gestión y Control Integrado en los Procesos	<p>Los Subdirectores y servidores designados lideran la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de gestión y control integrado en cada uno de los procesos.</p> <p>Funciones relativa a la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con los servidores ejecutores en cada proceso, las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de gestión y control integrados en especial en lo pertinente a calidad. • Revisar periódicamente el cumplimiento de las disposiciones establecidas en cada uno de los procedimientos y demás documentos del Sistema de gestión y control integrados en especial en lo pertinente a calidad. • Informar al Comité de sobre el estado de implementación, mantenimiento y mejora de los procesos a su cargo. • Proponer cuando sea pertinente acciones correctivas y de mejoramiento, así como nuevos riesgos para el Sistema de gestión y control integrados en especial en lo pertinente a calidad. • Participar en la ejecución de la estrategia de divulgación, sensibilización y comunicación del proyecto según se lo indique la planeación de actividades. • Las demás que le hayan sido establecidas en las descripciones de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad. • Las demás que le hayan sido establecidas en los procedimientos del Sistema de gestión y control integrados en especial en lo pertinente a calidad.

	MANUAL			
	MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO			
	Sección 5	Versión 2	Fecha: 31/07/2018	

Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	5.3.6	Ejecutores del Proceso	<p>Los servidores ejecutores realizan cada una de las actividades de los procesos a su cargo, tal como se describen de manera detallada en cada uno de los procedimientos e instructivos documentados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar las actividades contempladas en cada uno de los procesos del Sistema de gestión y control integrados, acorde con las disposiciones establecidas y la normatividad vigente. • Proponer acciones correctivas y de mejoramiento así como la identificación de riesgos para el Sistema de gestión y control integrados en especial en lo pertinente a calidad. • Proponer los cambios necesarios para mantener la integridad del Sistema de gestión y control integrados en especial en lo pertinente a calidad. • Las demás que le hayan sido establecidas en los procedimientos del Sistema de gestión y control integrados en especial en lo pertinente a calidad