
	MANUAL			
	MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO			
	Sección 7	Versión 3	Fecha: 28/08/2018	

Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	7	APOYO	
	7.1	RECURSOS	
	7.1.1	<p>Generalidades</p> <p>La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe considerar:</p> <p>a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;</p> <p>b) qué se necesita obtener de los proveedores externos</p>	<p>La CRA determina los recursos humanos y de infraestructura necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión, identificados en las caracterizaciones de procesos y en el plan de acción de la entidad.</p> <p>De igual modo dispone de los recursos para el desarrollo efectivo de los procesos del Sistema de Gestión en especial el de calidad, con indicación de éstos en el presupuesto de funcionamiento e inversión, especificando en este último los rubros a afectar por cada proyecto.</p> <p>Teniendo en cuenta las capacidades y limitaciones de los recursos internos de la CRA elabora su plan anual de adquisiciones derivandose de este las contrataciones de la vigencia</p>
ISO 9001	7.1.2	<p>Personas</p> <p>La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos</p>	<p>La organización ha definido su planta de personal en actos administrativos relacionados en el normograma del proceso, así mismo cuando se requiere apoyo se establecen las necesidades a través de estudios previos</p>



MANUAL

MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO



Sección 7

Versión 3

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	7.1.3	<p>Infraestructura</p> <p>La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.</p>	<p>La Sede de la CRA se encuentra ubicada en la ciudad de Barranquilla, en la calle 66 No. 54-43 en donde concentra los recursos de infraestructura para la adecuada ejecución de sus procesos; de igual forma los ejecutores de los procesos identifican en desarrollo de sus funciones las necesidades particulares de estos recursos, cuya provisión se hace conforme a los procedimientos consignados en los procesos de Gestión Financiera, Gestión de la Infraestructura y Adquisición de Bienes y Servicios.</p> <p>Los recursos de infraestructura se relacionan en las caracterizaciones de los procesos, y su mantenimiento se encuentra a cargo de los procesos de Gestión de Sistemas y Gestión de Infraestructura de acuerdo con los procedimientos publicados en la intranet</p>
ISO 9001	7.1.4	<p>Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</p>	<p>La CRA garantiza en sus instalaciones un ambiente de trabajo adecuado para la ejecución de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello dispone de instalaciones confortables con espacio provisto para una óptima atención de los usuarios, una iluminación y temperatura adecuada; así como espacios de trabajo con las condiciones básicas para la ejecución de cada una de las actividades relacionadas en la documentación del Sistema de Gestión. Igualmente realiza eventos de sensibilización y motivación hacia el SGC y la importancia de mantener y mejorar la calidad en los servicios que presta</p>

	MANUAL			
	MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO			
	Sección 7	Versión 3	Fecha: 28/08/2018	

Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	
	7.1.5.1	<p>Generalidades</p> <p>La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.</p> <p>La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:</p> <p>a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;</p> <p>b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito</p>	<p>La CRA define en cada proceso la necesidad de recursos para el seguimiento y medición de los procesos, en el caso particular de los procesos de prestación de servicios o misionales, planificación para el desarrollo sostenible, educación ambiental y gestión de proyectos no se utiliza ningún instrumento o equipo de medición física, por lo tanto no se requiere actividades de mantenimiento y calibración.</p> <p>En el proceso Manejo, Control y Seguimiento Ambiental de acuerdo a las necesidades identificadas se utilizan equipos de medición, los cuales se encuentran definidos en la información documentada publicada en intranet, así mismo la CRA ha destinado los recursos para contratar los proveedores externos que realicen el mantenimiento y la calibración de estos.</p>



MANUAL

MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Sección 7

Versión 3

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	7.1.5.2	<p>Trazabilidad de las mediciones</p> <p>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:</p> <p>a) calibrarse o verificarse , o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;</p> <p>b) identificarse para determinar su estado;</p> <p>c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.</p> <p>La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario</p>	<p>La CRA somete los dispositivos de medición a verificación periódica a través de sus proveedores externos que se encargan del servicio de mantenimiento y calibración, bajo las normas requeridas para esta actividad. En caso de no contar con los dispositivos de seguimiento o medición la CRA dispone de los recursos para la contratación del servicio de seguimiento y medición a proveedores externos avalados para esta función. La Corporación ejerce el control de estos proveedores y los equipos que suministran a través de los mecanismos de evaluación de proveedores externos (contratistas) y verificación del servicio prestado.</p>



MANUAL

MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Sección 7

Versión 3

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	7.1.6	<p>Conocimientos de la organización La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas</p>	<p>La CRA determina los conocimientos necesarios de los procesos en las caracterizaciones y demás información documentada publicada en intranet, adicionalmente la entidad posee el plan de acción, el plan de gestión ambiental regional y demás documentos que orientan su gestión. Por otro lado la CRA posee en su centro de documentación "Alvaro Cepeda Samudio" un espacio para el apoyo a la gestión del conocimiento y salvaguarda de muchos de los proyectos de alto impacto desarrollados por la entidad. También la oficina jurídica a través del proceso de adquisición de bienes y servicios conserva material que resulta de la gestión de los proyectos llevados a cabo por la corporación</p>
ISO 9001	7.2	<p>COMPETENCIA La organización debe: a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad; b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas; c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas; d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia</p>	<p>La CRA establece los requisitos exigidos para proveer los cargos en el "Manual Especifico de Funciones, Requisitos Mínimos y Competencia Laborales" de acuerdo con lo dispuesto en las Normas que Regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa y Gerencia Pública; definiendo las competencias básicas que deben cumplir los funcionarios, en términos de educación, formación y experiencia. Basado en estas competencias, la CRA garantiza que sus servidores son personas calificadas, aptas para ejercer las actividades asignadas, dejando evidencia objetiva, en las hojas de vida y documentos soporte que reposan en el proceso de Gestión Humana adscrito a la Secretaría General. El proceso de Gestión Humana elabora anualmente su plan de capacitaciones, el cual se estructura de acuerdo con las necesidades de capacitación de los funcionarios, las funciones del cargo y la disponibilidad de recursos en el rubro asignado. La evaluación de acciones se desarrolla a través de las evaluaciones de desempeño de los funcionarios.</p>



MANUAL

MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Sección 7

Versión 3

Fecha: 28/08/2018





Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	7.3	<p>TOMA DE CONCIENCIA La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes; c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad 	<p>La CRA realiza inducción y reinducción anual con el fin de fomentar la toma de conciencia sobre los principales pilares del sistema de gestión de la calidad, así mismo se realizan comites en las diferentes areas.</p> <p>Por otro lado la vinculación de la mayoría de funcionarios se realiza por concursos de meritos y despues de un periodo de prueba pasan a ostentar los derechos de carrera, adquiriendo una estabilidad y por tanto mayor compromiso con el sistema de gestión.</p> <p>Asi mismo, la CRA ha venido desarrollando una estructura de trabajo basada en la consecución de proyectos que se enmarcan en programas y ejes estrategicos, evaluados por indicadores con una frecuencia semestral</p>
ISO 9001	7.4	<p>COMUNICACIÓN La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica. 	<p>La Dirección de la CRA es consciente de la importancia de la comunicación permanente y asertiva tanto a nivel interno como externo con el proposito de alcanzar los resultados esperados bajo el Sistema de Gestión de la Calidad. En este sentido la entidad ha determinado que todas las acciones concernientes a las comunicaciones con sus partes interesadas se incluyan en el proceso de Planeación Estrategica, reguladas a traves de la información documentada estructurada para tal fin.</p> <p>Adicionalmente la entidad posee dentro de su plan de acción mas especificamente en la linea estrategica de crecimiento institucional, el programa de comunicaciones a traves del cual se gestionan las acciones y recursos para los cuatro años de duración de la actual administración</p> <p>Tambien se ha implementado la guia de atención al usuario con el fin de orientarlos en cuanto a los diferentes servicios o tramites que presta la entidad, todo esto se encuentra en la pagina web (www.crautonomia.gov.co).</p>



MANUAL		
MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		
Sección 7	Versión 3	Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
	7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
ISO 9001	7.5.1	<p>Generalidades</p> <p>El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:</p> <p>a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional;</p> <p>b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>La CRA ha incluido en su sistema de gestión de la calidad, la información documentada requerida por la norma ISO 9001, así como la necesaria para la operación de la organización, garantizando la eficacia de su sistema de gestión. La información documentada se encuentra disponible para su consulta en la intranet de la corporación y controlada a través del listado de documentos internos y las tablas de retención documental.</p>
ISO 9001	7.5.2	<p>Creación y actualización</p> <p>Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <p>a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);</p> <p>b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);</p> <p>c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</p>	<p>La CRA ha definido en el documento GC-IT-01 Instructivo para la elaboración de documento, una herramienta que orienta a la entidad en la identificación, descripción y demás consideraciones para la información documentada de su sistema de gestión de la calidad. Así mismo, el documento CG-PR-02 procedimiento control de documentos describe las actividades de revisión y aprobación de la información documentada.</p> <p>La información documentada relacionada con la información para realizar el trabajo en los procesos se encuentra en la intranet de la CRA.</p>

	MANUAL			
	MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO			
	Sección 7	Versión 3	Fecha: 28/08/2018	

Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
	7.5.3	Control de la información documentada	
ISO 9001	7.5.3.1	<p>La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).</p>	<p>La CRA ha definido las directrices para el control de la información documentada de su sistema de gestión integrado en el documento "CG-PR-02 Procedimiento Control de Documentos". En este se incluyen los lineamientos para la disponibilidad en los puntos de uso y protección de la información documentada.</p> <p>Adicionalmente la CRA a través de su proceso de gestión documental y de archivo controla los documentos que se generan en el desarrollo de la prestación de los servicios y actividades de apoyo.</p>



MANUAL

MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Sección 7

Versión 3

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	7.5.3.2	<p>Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión); d) conservación y disposición. <p>La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.</p> <p>La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.</p>	<p>La CRA establece las disposiciones para la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, identificación de cambios y estado de la información documentada del Sistema de Gestión Integrado, en el documento "CG-PR-02 Procedimiento Control de Documentos".</p> <p>La información documentada de origen externo se controla a través del documento "CG-PR-02 Procedimiento Control de Documentos" y en los normogramas de cada proceso.</p> <p>La información documentada que se conserva como evidencia de la conformidad y fuente para la identificación y trazabilidad de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación, se controla a través del proceso de gestión documental y de archivo, el documento "GA-PR-01 procedimientos de la gestión documental", las tablas de retención documental y demás instrumentos en concordancia con la normatividad vigente para el archivo de entidades públicas.</p>