
	<b>MANUAL</b>			
	<b>MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>			
	Sección 8	Versión 2	Fecha: 28/08/2018	

Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
	<b>8</b>		<b>OPERACIÓN</b>
<b>ISO 9001</b>	<b>8.1</b>	<p><b>PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>            La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:</p> <p>a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;</p> <p>b) el establecimiento de criterios para:</p> <p>1) los procesos;</p> <p>2) la aceptación de los productos y servicios;</p> <p>c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;</p>	<p>La CRA ha definido las actividades de planificación y control en la estructura documental que tiene como base los procesos identificados en el mapa de procesos, el cual se encuentra que se encuentra en la intranet de la entidad. De igual manera en las caracterizaciones de los procesos se identifica y se clasifican las actividades de acuerdo con el ciclo de mejora continua PHVA. Los Objetivos de la Calidad y de cada proceso se encuentran definidos en la sección 3 de este Manual y en las caracterizaciones de los procesos respectivamente, publicados en la intranet de la corporación.</p> <p>Los criterios tanto para los procesos, como para la aceptación de servicios se encuentran definidos en los documentos de los procesos misionales: planificación para el desarrollo sostenible, manejo, control y seguimiento ambiental, educación ambiental y gestión de proyectos ambientales, representados en el mapa de procesos publicado en la intranet de la entidad.</p> <p>Los recursos se establecen en el plan de acción de la entidad, y en el presupuesto de funcionamiento e inversión de cada año, teniendo en cuenta las líneas estratégicas, los programas y proyectos así como la relación con los procesos.</p>



<b>MANUAL</b>		
<b>MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>		
Sección 8	Versión 2	Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
<b>ISO 9001</b>	<b>8.1</b>	<p>d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;</p> <p>e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:</p> <p>1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;</p> <p>2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.</p> <p>La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.</p> <p>La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4)</p>	<p>La determinación de la información documentada necesaria para evidenciar la confianza en los procesos y el seguimiento a la conformidad de los servicios que presta la corporación y que están en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se relacionan en cada uno de los procedimientos, instructivos y guías que se encuentran publicados en la intranet correspondiente a los procesos misionales.</p> <p>El mantenimiento y conservación se realiza a través del proceso de Gestión documental y de archivo, las tablas de retención documental e información documentada publicada en intranet.</p> <p>Los cambios se integran al sistema de gestión de la calidad por medio de las modificaciones de la información documentada, directrices impartidas por la alta dirección, entre otros.</p> <p>Los procesos contratados externamente se controlan mediante la información documentada del proceso de adquisición de bienes y servicios y documentos que establecen las necesidades y obligaciones como los estudios previos y pliegos de condiciones.</p>



<b>MANUAL</b>		
<b>MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>		
Sección 8	Versión 2	Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
	<b>8.2</b>	<b>REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
<b>ISO 9001</b>	<b>8.2.1</b>	<p>Comunicación con el cliente</p> <p>La comunicación con los clientes debe incluir:</p> <p>a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;</p> <p>b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;</p> <p>c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;</p> <p>d) manipular o controlar la propiedad del cliente;</p> <p>e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.</p>	<p>La Corporación ha establecido los canales para atender las solicitudes de los usuarios con respecto a los servicios solicitados, realizándose de modo presencial, vía telefónica o por correo electrónico.</p> <p>Así mismo como parte de la estrategia de comunicaciones la cual se incluye tanto en el plan de acción de la entidad como en el proceso de planeación estratégica, se brindan las herramientas para la comunicación con todas las partes interesadas incluyendo los usuarios.</p> <p>Adicionalmente en lo referente a los trámites ambientales, la Corporación cuenta con la Guía de Atención al Usuario, en la que se especifican los requerimientos para la atención de las solicitudes presentadas.</p> <p>La Corporación cuenta con página Web (<a href="http://www.crautonomia.gov.co">www.crautonomia.gov.co</a>) a través de la cual los usuarios pueden consultar los servicios y presentar quejas y reclamos.</p> <p>Para controlar las respuestas a las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios y partes interesadas se ha definido la información documentada en el proceso de soporte jurídico.</p>



<b>MANUAL</b>		
<b>MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>		
Sección 8	Versión 2	Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	8.2.2	<p>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</p> <p>Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:</p> <p>a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;</li> <li>2) aquellos considerados necesarios por la organización;</li> </ol> <p>b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece</p>	<p>Los requerimientos de los usuarios de la Corporación están enmarcados en la normatividad que regula la actividad de la entidad y aquellos adicionales, sin embargo y buscando que estas actuaciones definidas por la ley se presten en atención a la satisfacción de los usuarios, se ha definido los diferentes canales entre los que se encuentran las encuesta Satisfacción del Servicio, las peticiones, quejas y reclamos a partir de estas se genera información veraz y oportuna para el cumplimiento continuo en la prestación del servicio.</p> <p>En cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad publicados en intranet, se identifican los requisitos legales aplicables de acuerdo a la normatividad ambiental vigente. Para garantizar que las actuaciones se encuentren debidamente fundamentadas en la normatividad vigente, la entidad se mantiene continuamente actualizando y en comunicación con el ministerio de ambiente. De manera genérica, en el anexo 1 se muestra el marco de referencia que desde la ley 99 de 1993 se le da a cada uno de los servicios de la Corporación.</p>



**MANUAL**

**MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Sección 8

Versión 2

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
	<b>8.2.3</b>	<b>Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>	
<b>ISO 9001</b>	<b>8.2.3.1</b>	<p>La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:</p> <p>a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;</p> <p>b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;</p> <p>c) los requisitos especificados por la organización;</p> <p>d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;</p> <p>e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente</p> <p>La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos</p>	<p>Para cada uno de los servicios que se presta, la CRA determina con base en la normatividad ambiental vigente, en los requisitos, en la jurisdicción y en la competencia; ya sea de oficio o por solicitud la verificación del cumplimiento de los requisitos pertinentes a efectos de garantizar que los tramites se ajusten a las políticas, programas, proyectos y normas que rigen las actuaciones de la entidad. Para ello la Dirección ha dispuestos de los recursos necesarios en su plan de acción y presupuestos anuales.</p> <p>Cualquier diferencia en el resultado del servicio solicitado es resuelta por la entidad a través de las peticiones como canal adecuado para informar al usuario sobre cualquier solicitud.</p>
<b>ISO 9001</b>	<b>8.2.3.2</b>	<p>La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:</p> <p>a) sobre los resultados de la revisión;</p> <p>b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios</p>	<p>La CRA ha definido en cada proceso los lineamientos para conservar la información documentada de forma adecuada, tanto en las tablas de retención documental como en los diferentes mensajes remitidos por el proceso de Gestión documental y de archivo. Se poseen formatos para registrar las peticiones sobre las revisiones a los resultados del servicio a través de las PQR que controla el proceso de soporte jurídico</p>



**MANUAL**

**MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Sección 8

Versión 2

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados	La CRA garantiza la integridad del sistema de gestión a través de la comunicación oportuna entre los procesos, el ajuste de los cambios en el sistema documental y el cumplimiento de los lineamientos para las actualizaciones.
	8.3	<b>DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
ISO 9001	8.3.1	Generalidades La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios	La CRA ha adoptado algunos de los lineamientos del numeral de diseño y desarrollo incorporándolos en el proceso de educación ambiental con el fin de garantizar los resultados de este.
ISO 9001	8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar: a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo; b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables; c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo; d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo; e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios; f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo; g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;	La CRA a través de su proceso de educación ambiental ha implementado las acciones que le permiten la revisión y verificación de los contenidos generales de las actividades de capacitación que ofrece, así como las responsabilidades y autoridades involucradas en las acciones del diseño y desarrollo. Las necesidades de recursos se registran de acuerdo con la actividades de capacitación solicitadas por los usuarios. La información sobre las necesidades para la capacitación o formación es expresada por el usuario.



**MANUAL**

**MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Sección 8

Versión 2

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	8.3.2	<p>h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;</p> <p>i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;</p> <p>j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo</p>	<p>La CRA a través de la información suministrada por los usuarios en el proceso de educación ambiental, la normatividad vigente y los conocimientos de los profesionales asignados define los requisitos mínimos para la prestación del servicio.</p> <p>La información documentada es conservada de acuerdo con los lineamientos definidos por el proceso de gestión documental y de archivo.</p>
ISO 9001	8.3.3	<p>Entradas para el diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:</p> <p>a) los requisitos funcionales y de desempeño;</p> <p>b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;</p> <p>c) los requisitos legales y reglamentarios;</p> <p>d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;</p> <p>e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.</p> <p>Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades. Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.</p>	<p>La CRA ha definido en su proceso de educación ambiental los requisitos básicos para la prestación del servicio de capacitaciones en educación ambiental, de acuerdo con la información que proviene del usuario, la normatividad que aplica en el tema solicitado y el conocimiento de los funcionarios asignados para la capacitación.</p> <p>La información documentada resultante del proceso es salvaguardada bajo los lineamientos legales de archivo, y lo establecido en el proceso de gestión documental y de archivo.</p>



**MANUAL**

**MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Sección 8

Versión 2

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	8.3.4	<p>Controles del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:</p> <p>a) se definen los resultados a lograr;</p> <p>b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;</p> <p>c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;</p> <p>d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;</p> <p>e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;</p> <p>f) se conserva la información documentada de estas actividades</p>	<p>El proceso de educación ambiental de la CRA define los resultados a esperar dentro de las capacitaciones en educación ambiental, así mismo se realiza una revisión de la temática o ejes orientadores para la realización de la actividad de capacitación.</p> <p>Adicionalmente se ha definido los criterios de evaluación que diligenciarán los asistentes a la capacitación, conservándose la información de acuerdo con los lineamientos del archivo general de la nación y lo comunicado por el proceso de gestión documental y de archivo.</p>
ISO 9001	8.3.5	<p>Salidas del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:</p> <p>a) cumplen los requisitos de las entradas;</p> <p>b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;</p> <p>c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;</p> <p>d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.</p> <p>La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.</p>	<p>La CRA ha determinado en su proceso de educación ambiental las revisiones sobre las salidas de la planeación de la capacitación, en concordancia con las necesidades planteadas por el usuario y demás requisitos de entrada.</p> <p>También se incluyen los requisitos de seguimiento y medición, evaluando tanto el proceso como el servicio prestado. La información documentada es conservada bajo los lineamientos normativos del archivo general de la nación y lo establecido en el proceso de gestión documental y de archivo.</p>
		Cambios del diseño y desarrollo	





**MANUAL**

**MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Sección 8

Versión 2

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	8.3.6	<p>La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los cambios del diseño y desarrollo;</li> <li>b) los resultados de las revisiones;</li> <li>c) la autorización de los cambios;</li> <li>d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos</li> </ul>	<p>La Corporación dispone de las herramientas para manejar los cambios durante la planeación del servicio de capacitaciones del proceso de educación ambiental quedando registrado en la información documentada dispuesta para tal fin.</p>
	<b>8.4</b>	<b>CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>	
ISO 9001	8.4.1	<p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.</p> <p>La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los productos y servicios de proveedores externos está destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;</li> <li>b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;</li> <li>c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.</li> </ul>	<p>La CRA ha definido los controles para que los productos y servicios suministrados externamente sean conformes con los requisitos del sistema de gestión. Para el caso de los servicios y productos suministrados externamente a la entidad, estos se pueden clasificar entre aquello destinados a incorporarse dentro de los servicios propios y los son proporcionados directamente a los usuarios y comunidad en nombre de la organización.</p>



**MANUAL**

**MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Sección 8

Versión 2

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	8.4.1	La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	La Corporación a través de sus procesos de adquisiciones de bienes y servicios y gestión financiera, así como la información documentada que reposa en intranet perteneciente a estos procesos y correspondiente a la evaluación, selección, seguimiento y reevaluación cuando aplique, de los proveedores cumple con los requisitos del presente numeral. De la misma forma como se tiene establecido en todo el sistema de gestión, la información documentada producto de las actividades de los procesos de adquisición de bienes y servicios y gestión financiera se controla de acuerdo con los lineamientos de la normatividad del archivo general de nación y lo establecido en el proceso de Gestión Documental y de Archivo
ISO 9001	8.4.2	<p>8.4.2 Tipo y alcance del control</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. La organización debe:</p> <p>a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad; b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes; c) tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo; d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos</p>	<p>La Corporación se asegura que los productos y/o servicios suministrados externamente se encuentran bajo control, por esta razón ha establecido los controles para la identificación de estos, así como los requisitos para las etapas previas, durante y posteriores a la contratación. Las etapas y actividades para adquirir el producto o servicio suministrados externamente incluida la evaluación, selección y el establecimiento de criterios para verificar el desempeño de los proveedores se encuentran especificados en la información documentada (procedimientos y registros) de los procesos de adquisición de bienes y servicios y gestión financiera publicada en la intranet de la entidad.</p> <p>Por otro lado la CRA, teniendo en cuenta el impacto que la contratación genera en la organización, ha definido que se implementen los controles básicos a todos los productos y/o servicios suministrados externamente. Así mismo los supervisores revisarán la eficacia de los controles que aplican los proveedores a los productos y/o servicios suministrados externamente. La selección de proveedores queda evidenciada en los informes de evaluación y resoluciones de adjudicación para los procesos que por su naturaleza y cuantía así lo requieran, en los demás quedará soportada por el contrato y demás requisitos solicitados.</p>



**MANUAL**

**MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Sección 8

Versión 2

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	8.4.3	<p>Información para los proveedores externos</p> <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para: a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;</p> <p>b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipos; 3) la liberación de productos y servicios;</p> <p>c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;</p> <p>d) las interacciones del proveedor externo con la organización;</p> <p>e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;</p> <p>f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p>	<p>La CRA dispone de los documentos estudios previos, pliego de condiciones u ordenes de servicio que describen el producto y/o servicio suministrado externamente, en estos se incluyen información relativa a los requisitos para la aprobación del producto y/o servicios, metodos, procesos o equipos, requisitos para la calificación del personal, los controles y seguimiento al desempeño del proveedor externo, si como otros requisitos del sistema de gestión de la calidad de la Corporación.</p> <p>La evidencia del control y seguimiento al desempeño del proveedor externo queda registrada en los informes de supervisión, así como la correcta entrega de los productos y/o servicios en el recibo a satisfacción.</p>
	<b>8.5</b>	<b>PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>	
ISO 9001	8.5.1	<p>Control de la producción y de la provisión del servicio</p> <p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar;</p>	<p>El control de la prestación de los servicios de la Corporación, se ha establecido en los procedimientos e información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad relativos a los procesos misionales o de prestación de servicio, publicados en la intranet.</p>



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	8.5.1	<p>b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;</p> <p>c) la implementación de actividades de seguimiento medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;</p> <p>d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;</p> <p>e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;</p> <p>f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;</p> <p>g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;</p> <p>h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega</p>	<p>La CRA dispone de las herramientas para el seguimiento de los procesos, referenciados en la información documentada de los mismos y publicada en intranet, así mismo se ha definido tanto la infraestructura necesaria (caracterizaciones) como la asignación de funcionarios competentes para las labores encomendadas (manual de funciones, Requisitos Mínimos y Competencia Laborales).</p> <p>Por otro lado la corporación valida y revalida su capacidad para alcanzar los objetivos estratégicos y de calidad. Ha establecido acciones para la revisión de los servicios prestados antes de su entrega, y actividades para la liberación.</p>
ISO 9001	8.5.2	<p>Identificación y trazabilidad</p> <p>La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.</p> <p>La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad</p>	<p>La CRA ha definido la conservación de la información documentada relacionada con la prestación del servicio y sus salidas de manera que se asegure la conformidad del servicio, toda la evidencia se relaciona a través de los procedimientos de los procesos misionales publicados en intranet. Adicionalmente se asegura la conservación de la evidencia a través de las tablas de retención documental y demás lineamientos legales y del proceso de gestión documental y de archivo. Por medio de estos registros es posible hacer la trazabilidad a cada uno de los servicios que la Corporación presta a la comunidad atlanticense, mediante los siguientes mecanismos de identificación relacionados en el anexo 1 A 1.3</p>



**MANUAL**

**MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Sección 8

Versión 2

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	8.5.3	<p>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</p> <p>La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.</p> <p>La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios</p> <p>Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido</p>	<p>La información suministrada por los usuarios, requeridas para adelantar las solicitudes presentadas ante la Corporación, se integra a los respectivos Procesos de Prestación del Servicio, acogiendo las disposiciones de protección y preservación definidas para la información del Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación. Cualquier información de este tipo que no cumpla los requisitos establecidos para la misma, se devuelve al usuario mediante comunicaciones escritas. Igual sucede si alguna información de este tipo se extravía o daña mientras esta en proceso de trámite</p>
ISO 9001	8.5.4	<p>Preservación</p> <p>La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos</p>	<p>Los servicios que presta la CRA a sus usuarios se materializa en una serie de documentos e información, cuya preservación se garantiza según las disposiciones establecidas en los procedimientos para el control de la información documentada y documentos relacionados al Proceso de Gestión Documental y de Archivo</p>
ISO 9001	8.5.5	<p>Actividades posteriores a la entrega</p> <p>La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar: a) los requisitos legales y reglamentarios; b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; d) los requisitos del cliente; e) la retroalimentación del cliente.</p>	<p>La CRA materializa sus servicios a través de documentos e información, esta es revisada antes de su emisión. Una vez se entrega al usuario, si este encuentra cualquier objeción sobre la información relacionada en los documentos, podrá realizar la respectiva petición, la cual será respondida de acuerdo y en concordancia con la normatividad legal aplicable y el trámite inicialmente solicitado.</p> <p>Adicionalment la Corporación realiza seguimiento anual a los instrumentos regulatorios otorgados y el cumplimiento de requisitos de estos.</p> <p>La CRA ha implementado la herramienta para la calificación del servicio</p>



**MANUAL**

**MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Sección 8

Versión 2

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	8.5.6	<p>Control de los cambios</p> <p>La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.</p> <p>La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión</p>	<p>La CRA mantiene la integridad del sistema a través de las solicitudes de cambio que son diligenciadas por cada proceso y derivan en las modificaciones a lineamientos, documentos o cualquier acción que se requiera para el mejoramiento del sistema y la conformidad con los requisitos.</p> <p>La información documentada es conservada de acuerdo con los principios de la normatividad del archivo general de la nación.</p>
ISO 9001	8.6	<p><b>LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b></p> <p>La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplan los requisitos de los productos y servicios.</p> <p>La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:</p> <p>a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;</p> <p>b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación</p>	<p>La CRA ha dispuesto en la información documentada de los procesos misionales las actividades o etapas necesarias para la prestación del servicio, incluyendo la revisión y seguimiento sobre este. Los servicios son materializados en documentos y estos deben ser firmados para permitir su liberación al usuario final. A través de los documentos que se conservan en cada uno de los procesos misionales se puede identificar la trazabilidad y la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.</p> <p>Los documentos son conservados de acuerdo con los lineamientos y directrices de la normatividad sobre archivos.</p>
ISO 9001	8.7	<b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	



**MANUAL**

**MANUAL PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Sección 8

Versión 2

Fecha: 28/08/2018



Norma	Num	Requisito	Aplicación en la corporación
ISO 9001	8.7.1	<p>La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.</p> <p>La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:</p> <p>a) corrección; b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; c) información al cliente; d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</p> <p>Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes</p>	<p>La Corporación ha establecido la información documentada en cada uno de los procesos misionales y en su procedimiento para el control de las salidas no conformes, en estos están definidas la manera como se identifican, los controles realizados, las correcciones, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.</p>
ISO 9001	8.7.2	<p>La organización debe conservar la información documentada que:</p> <p>a) describa la no conformidad;</p> <p>b) describa las acciones tomadas;</p> <p>c) describa todas las concesiones obtenidas;</p> <p>d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad</p>	<p>La CRA conserva la información documentada correspondiente a las salidas no conformes de acuerdo con los lineamientos de las normas de archivo y las recomendaciones del proceso de gestión documental y de archivo</p>