



MANUAL DE CALIDAD SECCION 8- MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

ELABORÓ:

JEFE PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

REVISÓ:

JEFE PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

APROBÓ:

SUBDIRECCION DE PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha de Aprobación: DD: 07 MM: 07 AAAA: 2010

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD SECCION 8 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA</p> <p style="text-align: center;">CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE</p>	<p style="text-align: center;">VERSIÓN: 02</p>
		<p style="text-align: center;">FECHA: 07/07/2010</p>
		<p style="text-align: center;">Página 2 de 5</p>

8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La alta Dirección planifica e implementa el seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios de acuerdo a lo establecido en el presente capítulo.

8.2.1 Satisfacción del usuario

Cada seis (6) meses el Coordinador de Calidad y/o los Representantes de la Alta Dirección ante el SGC con base a la encuesta de satisfacción del usuario que realizan los procesos misionales de la Corporación, realiza un análisis de la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Corporación, la cual incluye los métodos de cálculo y su tabulación, realizará la medición y evaluará los resultados de dicha satisfacción.

También se tendrá en cuenta también las felicitaciones enviadas por los usuarios a través de cualquier medio.

8.2.2 Auditoria Interna

De acuerdo al procedimiento para la realización de Auditorias Internas de Calidad, la entidad ha implementado la realización de auditorías internas cada 6 meses.

8.2.3 Seguimiento y medición de los Procesos

La medición y seguimiento de los procesos se realiza a través de los indicadores establecidos para cada proceso en el cuadro de control de objetivos.

 CARDIQUE	MANUAL DE CALIDAD SECCION 8 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE	VERSIÓN: 02
		FECHA: 07/07/2010
		Página 3 de 5

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

Se establece de acuerdo a las disposiciones dadas en los procesos misionales (a través de los procedimientos) de la corporación y a través de los indicadores establecidos para cada proceso misional.

8.3 Control del Servicio No Conforme

Se realiza según lo establecido en el Procedimiento de Servicio no Conforme.

Actualmente se tienen identificados los siguientes servicios no conformes potenciales:

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	NECESIDAD DEL USUARIO	PRODUCTO O SERVICIO	SERVICIO NO CONFORME POTENCIAL	ACCION-TRATAMIENTO/CORRECCION
Comunidades de los municipios de la jurisdicción Otras entidades públicas (Entes territoriales, de control etc.) Gemios y entes privados Sociedad civil	Satisfacción	1.Licencias, permisos, autorizaciones y demás trámites ambientales 2. Atención de quejas y denuncias de tipo ambiental. 3. Proyectos 3.1 Ejecución de proyectos PAT	- Errores en la expedición del acto administrativo - Incumplir los términos de la ley o los establecidos internamente para el otorgamiento o negación de una licencia, permiso, concesión u otro trámite ambiental para el uso de los RNR. - Atención fuera de los tiempos establecidos - Mala atención por parte de los funcionarios - Proyectos no se avalúen según lo establecido en el manual de procedimientos - Proyectos no estén articulados con el PAT	- Identificar el error y hacer el trámite correspondiente de corrección de dicho acto administrativo. - Agilizar los trámites de las solicitudes que tienen los términos vencidos - Darle prioridad administrativa a las quejas que se les ha vencido los términos - Atender las nuevas quejas dentro de los términos establecidos - Sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de la satisfacción del usuario. - Dar viabilidad a todos los proyectos según lo establecido por el manual de procedimientos de banco de proyectos de la entidad. - Revisar que el objeto del proyecto a contratar esté articulado con un programa del PAT
	Oportunidad en la prestación del servicio			
	Mejoramiento de la problemática ambiental			
	Orientación/acompañamiento			
	Atención de calidad			
	Transparencia			

	MANUAL DE CALIDAD SECCION 8 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA	VERSIÓN: 02
	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE	FECHA: 07/07/2010
		Página 4 de 5

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	NECESIDAD DEL USUARIO	PRODUCTO O SERVICIO	SERVICIO NO CONFORME POTENCIAL	ACCION-TRATAMIENTO/CORRECCION
		4.Asesoría, asistencia técnica y/o capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría, asistencia técnica y/o capacitación ineficaz - Mala atención por parte de los funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar debilidades y fortalecer a través de capacitación al personal
		5.Información ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de información ambiental Incompleta/ errada / insuficiente/ inoportuna 	<ul style="list-style-type: none"> - Corregir la información entregada y entregar información veraz.
		6.Seguimiento y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> - No se realicen los seguimientos en el tiempo aun cuando ya han sido cancelados (\$) 	<ul style="list-style-type: none"> - Reprogramar los seguimientos y cumplir el programa estipulado.
		7.Servicios de laboratorio de calidad analítica	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de entrega de los informes de resultados - Falla en la toma de muestras - Mala identificación de las muestras - Que no se preserven las muestras - Equipos mal calibrados 	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar los informes dentro del tiempo máximo establecido - Sensibilizar al personal sobre la importancia de la toma, identificación y preservación de muestras. - Hacer seguimiento al cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración de equipos
		8.Regulación legal	<ul style="list-style-type: none"> - Errores en decomisos -Denuncias por infracciones de funcionarios en un decomiso, control, monitoreo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar los procedimientos al personal

Las otras actividades que generan servicios no conformes se encuentran en las matrices de Servicio no Conformes que se tiene en los procesos misionales de la Corporación.

8.4 Análisis de Datos

El Coordinador de Calidad y/o Representante de la Alta Dirección ante el SGC, recopila los datos presentados por los Jefes de Proceso en sus informes de Gestión realizados semestralmente según lo determinado en el cuadro control de objetivos para la periodicidad del indicador.

El Coordinador de Calidad y/o Representante de la Alta Dirección ante el SGC, con base en estos datos, elabora un informe semestral de estado del SGC y los resultados de los

	MANUAL DE CALIDAD SECCION 8 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE	VERSIÓN: 02
		FECHA: 07/07/2010
		Página 5 de 5

indicadores establecidos por cada proceso, analizando los aspectos consignados en los informes de gestión de cada proceso. Dicho informe proporciona información sobre Servicio no conforme, tendencias de los índices definidos para cada proceso, evaluación de proveedores y satisfacción del usuario.

El análisis de satisfacción del usuario está sujeto a lo dispuesto en 8.2.1

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

Con el fin de mejorar con eficacia, eficiencia y efectividad el Sistema de Gestión de Calidad, la entidad ha diseñado los procedimientos para la toma de acciones correctivas y preventivas respectivamente. Adicionalmente se toman medidas para la mejora en las revisiones hechas por el Representante de la Alta Dirección ante el SGC y los resultados de las auditorías internas realizadas.

9. ACTUALIZACIONES

Fecha de modificación	Parte modificada	Número de versión	Modificaciones
07-07-2010	8.2.4	2	Se cambia informes mensuales a semestrales como se establece en el procedimiento de Dirección y mejora