

## **MANUAL INTEGRAL SECCION 8- MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA**

**ELABORÓ:**

**TECNICO ADMINISTRATIVO – AREA DE CALIDAD SIGES**

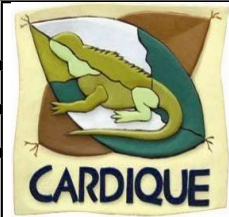
**REVISÓ:**

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO - AREA DE CALIDAD SIGES**

**APROBÓ:**

**DIRECTOR GENERAL**

Fecha de Aprobación: DD: 29 MM: 01 AAAA: 2018

	<b>MANUAL INTEGRAL</b> <b>SECCION 8 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>VERSIÓN: 06</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE DIRECCION Y MEJORA</b> <b>CONTINUA</b>	<b>FECHA: 29/01/2018</b>
		<b>Página 2 de 7</b>

## **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**

Anualmente el Coordinador del Sistema Integrado de Gestión y/o los Representantes de la Alta Dirección ante el SIGES 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, realizará la medición y evaluará los resultados de dicha satisfacción en el informe de revisión por la Dirección.

#### **8.2.2 Auditoria Interna**

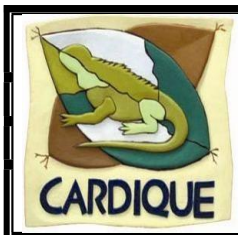
De acuerdo al procedimiento para la realización de Auditorías Internas del SIGES, la entidad ha implementado la realización de auditorías internas anualmente.

#### **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 cual se muestra el consolidado anual en el cuadro de control de objetivos.

#### **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.



**MANUAL INTEGRAL  
SECCION 8 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA**

**VERSIÓN: 06**

**FECHA: 29/01/2018**

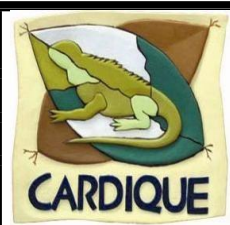
**PROCEDIMIENTO DE DIRECCION Y  
MEJORA CONTINUA**

**Página 3 de 7**

### 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.) Gremios y entes privados Sociedad civil	Satisfacción Oportunidad en la prestación del servicio Mejoramiento de la problemática ambiental Orientación/ acompañamiento Atención de calidad Transparencia	1. Licencia, permisos, autorizaciones y demás trámites ambientales	- 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.	-  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
		2. Atención de quejas y denuncias de tipo ambiental	- Atención fuera de los tiempos establecidos - Mala atención por parte de los funcionarios	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.
		3. Proyectos 3.1 Ejecución de proyectos PA	- Proyectos no se avalúen según lo establecido en el manual de procedimientos - Proyectos no estén articulados con el PA	- 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 PA
			- Asesoría, asistencia técnica	



**MANUAL INTEGRAL  
SECCION 8 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA**

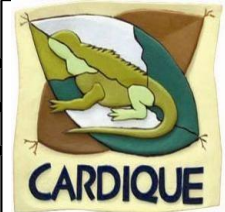
**VERSIÓN: 06**

**FECHA: 29/01/2018**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCION Y MEJORA  
CONTINUA**

**Página 4 de 7**

		4. Asesoría, asistencia técnica y/o capacitación	y/o capacitación ineficaz - Mala atención por parte de los funcionarios	Identificar debilidades y fortalecer a través de capacitación al personal
		5. Información Ambiental	- Entrega de información ambiental Incompleta/ errada / insuficiente/ inoportuna	- Corregir la información entregada y entregar información veraz.
		6. Seguimiento y monitoreo	- No se realicen los seguimientos en el tiempo aun cuando ya han sido cancelados (\$)	Reprogramar los seguimientos y cumplir el programa estipulado.
		7. Servicios de laboratorio de Calidad analítica	- 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	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	- Errores en decomisos - Denuncias por infracciones de funcionarios en un decomiso, control, monitoreo.	Sensibilizar los procedimientos al personal

	<b>MANUAL INTEGRAL</b> <b>SECCION 8 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>VERSIÓN: 06</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE DIRECCION Y</b> <b>MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA: 29/01/2018</b>
		<b>Página 5 de 7</b>

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 del SIGES, recopila los datos presentados por los Jefes de Proceso, según lo determinado en el cuadro control de objetivos para la periodicidad del indicador.


El Coordinador del SIGES, con base en estos datos, elabora un informe anual de estado del SIGES y los resultados de los indicadores establecidos por cada proceso (Informe de revisión por la Dirección), analizando los aspectos consignados en la información recopilada 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 Integrado de Gestión, 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 coordinador del SIGES y los resultados de las auditorías internas realizadas.

	<b>MANUAL INTEGRAL</b> <b>SECCION 8 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>VERSIÓN: 06</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE DIRECCION Y MEJORA</b> <b>CONTINUA</b>	<b>FECHA: 29/01/2018</b>
		<b>Página 6 de 7</b>

## 9. ACTUALIZACIONES

Fecha de modificación	Parte modificada	Número de versión	Modificaciones
07/07/2010	8.2.4	02	Se cambia informes mensuales a semestrales como se establece en el procedimiento de Dirección y mejora
08/01/2013	8.2.2	03	Se establece que la auditoria interna deberá realizarse como plazo máximo en el mes siguiente que finalice el semestre.
10/03/2015	Contenido	04	Se modifica el término "Manual de la Calidad" por "Manual Integral".  Se actualiza termino Sistema de Gestión de la Calidad – SGC por Sistema Integrado de Gestión – SIGES, se modifica el nombre del Coordinador de la Calidad , por el Coordinador del SIGES
09/03/2017	Contenido	05	Se actualiza la portada Elaboro "Jefe de Procesos de Dirección y Mejora Continua, por Técnico Administrativo – área de calidad SIGES.  Reviso "Jefe de Procesos de Dirección y Mejora Continua" por Profesional Universitario - Área de Calidad SIGES.  Aprobó Subdirección de Planeación Estratégica por Director General.
29/01/2018	Contenido	06	Actualización