



Instituto de
Investigaciones
Ambientales
del Pacífico

NIT: 818.000.156-8

MANUAL DE CALIDAD

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AMBIENTALES DEL PACÍFICO - IIAP

MANUAL DE CALIDAD

Febrero de 2014



SEDE PRINCIPAL:

Cra 6 No: 37-39 Barrio Huapango.

Tel: (094) 671 3910 - 670 9126

Quibdó - Chocó.

www.iiap.org.co - iiap@iiap.org.co



TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | CONTENIDO Y CAMPO DE APLICACIÓN..... | 5 |
| 1.1. | OBJETIVO..... | 5 |
| 1.2. | ALCANCE..... | 5 |
| 1.3. | EXCLUSIONES..... | 5 |
| 2. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | 6 |
| 2.1. | DESCRIPCIÓN DEL INSTITUTO..... | 6 |
| 2.2. | CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIO INVESTIGATIVO INSTITUCIONAL DEL INSTITUTO..... | 7 |
| 2.2.1. | Clientes..... | 7 |
| 2.2.2. | Productos (Beneficio social)..... | 7 |
| 2.2.3. | Servicios investigativos institucionales..... | 7 |
| 2.3. | VISIÓN DEL INSTITUTO..... | 8 |
| 2.4. | MISIÓN DEL INSTITUTO..... | 8 |
| 3. | GESTIÓN DEL MANUAL..... | 9 |
| 3.1. | ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL..... | 9 |
| 3.2. | TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... | 9 |
| 3.3. | ABREVIATURAS..... | 10 |
| 4. | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 10 |
| 4.1. | REQUISITOS GENERALES..... | 10 |
| | Explicación del diagrama de procesos..... | 14 |
| 4.2. | GESTIÓN DOCUMENTAL..... | 15 |
| 4.2.1. | Generalidades..... | 15 |
| 4.2.2. | Manual de calidad..... | 16 |
| 4.2.3. | Control de documentos..... | 16 |
| 4.2.4. | Control de los registros..... | 17 |
| 5 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN..... | 18 |
| 5.1 | COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN..... | 18 |





MANUAL DE CALIDAD

| | | |
|----------|--|-----------|
| 5.2 | ENFOQUE AL CLIENTE | 18 |
| 5.3 | POLÍTICA DE CALIDAD | 19 |
| 5.4 | PLANIFICACIÓN | 20 |
| 5.4.1 | Objetivos de la calidad | 20 |
| 5.4.2 | Responsabilidad y autoridad..... | 23 |
| 5.4.3 | Representante de la dirección | 25 |
| 5.4.4 | Comunicación interna | 25 |
| 5.5 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | 26 |
| 5.5.1 | Generalidades | 26 |
| 5.5.2 | Información para la revisión | 26 |
| 5.5.3 | Resultados de la revisión | 26 |
| 6 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 27 |
| 6.1 | PROVISIÓN DE RECURSOS PARA EL MANTENIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA DE LA EFICACIA DEL SGC | 27 |
| 6.2 | RECURSOS HUMANOS..... | 27 |
| 6.2.1 | Generalidades | 28 |
| 6.2.2 | Competencia, toma de conciencia y formación | 28 |
| 6.3 | INFRAESTRUCTURA..... | 34 |
| 6.4 | AMBIENTE DE TRABAJO..... | 35 |
| 7 | REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INVESTIGATIVO INSTITUCIONAL..... | 36 |
| 7.1 | PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL PRODUCTO (BENEFICIO)..... | 36 |
| 7.2 | PROCESOS RELACIONADOS CON EL ACTOR DE INTERÉS | 36 |
| 7.2.1 | Determinación de requisitos relacionados con el producto y/ o servicio | 36 |
| 7.2.2 | Revisión de requisitos relacionados con el producto y/o servicio..... | 37 |
| 7.2.3 | Comunicación con el Cliente | 37 |
| 7.3 | DISEÑO Y DESARROLLO | 38 |
| 7.4 | COMPRAS..... | 38 |
| 7.4.1 | Proceso de compras | 38 |
| 7.4.2 | Información de las compras | 38 |
| 7.4.3 | Verificación de los productos comprados | 39 |
| 7.5 | PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO INVESTIGATIVO INSTITUCIONAL | 39 |
| 7.5.1 | Control de la producción y de la prestación del servicio investigativo institucional..... | 39 |
| 7.5.2 | Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio investigativo institucional..... | 40 |
| 7.5.3 | Identificación y trazabilidad | 40 |
| 7.5.4 | Propiedad del cliente | 41 |
| 7.5.5 | Preservación del producto..... | 41 |
| 7.6 | CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | 42 |
| 8 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | 44 |





MANUAL DE CALIDAD

| | | |
|----------|---|-----------|
| 8.1 | GENERALIDADES..... | 42 |
| 8.2 | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN..... | 43 |
| 8.2.1 | Satisfacción del cliente | 43 |
| 8.2.2 | Auditoría interna..... | 43 |
| 8.2.3 | Seguimiento y medición de los procesos..... | 44 |
| 8.2.4 | Seguimiento y medición del producto..... | 45 |
| 8.3 | CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME..... | 45 |
| 8.4 | ANÁLISIS DE DATOS | 46 |
| 8.5 | MEJORA | 47 |
| 8.5.1 | Mejora continua..... | 47 |
| 8.5.2 | Acción correctiva..... | 47 |
| 8.5.3 | Acción preventiva..... | 48 |
| 9 | CAMBIOS AL MANUAL DE CALIDAD..... | 48 |



1. CONTENIDO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. Objetivo

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, fundamenta su actividad en garantizar la satisfacción de los requerimientos de los clientes, para ello ha estructurado un Sistema de Gestión de Calidad, descrito en este manual de calidad, el cual interpreta los requisitos de las Normas ISO 9001: 2008 y NTCGP1000: 2009, soportado en una serie de procedimientos diseñados para llevar a cabo las actividades que influyen en la calidad de los resultados de los proyectos de investigación básica y aplicada y de los servicios investigativos institucionales ofrecidos por el Instituto.

1.2. Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, es el siguiente:

“Caracterización e implementación de los doce (12) procesos que conforman el sistema de gestión de calidad, de manera que se garantice una verdadera administración de proyectos de investigación básica y aplicada que generan y aplican información y conocimiento en la región, para mejorar la calidad de vida de sus habitantes”.

1.3. Exclusiones

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, excluye de su Sistema de Gestión de Calidad:

Los numerales **7.3 Diseño y desarrollo** y **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición** contemplados en la Normas ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000: 2009, debido a que el IIAP, en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos específicos asociados a cada proyecto, adopta metodologías ya establecidas por diferentes autores y que los procesos metodológicos, el uso de tecnología y equipos para el cumplimiento de dichos objetivos no son el fruto del trabajo institucional sino el uso de referencias encontradas en la revisión de literatura dirigida a la construcción de los marcos teóricos, que los requisitos de calidad exigidos por el clientes hacen referencia al logro de los objetivos y a la buena prestación de servicios que genera cada uno de los proyectos de investigación que se adelantan, los cuales a su vez tienen que ver con la situación que se identifica como problemática que el grupo científico de la institución convierte en problemas de investigación.

En todos los casos, en la actualidad el Instituto en el cumplimiento de su rol misional y la naturaleza de los servicios que presta, adopta y aplica metodologías de investigación existentes.

En consonancia con lo anterior, en nuestro accionar investigativo, no se requiere para la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto establecidos en el numeral 7.6



MANUAL DE CALIDAD

de las normas ante citadas, de calibración a intervalos específicos antes o después del desarrollo investigativo de la utilización de equipos de medición que propiamente tengan que ver con el desarrollo de los productos.

En el evento que un proceso y/o proyecto ejecutado por el Instituto requieran de equipos de medición calibrados; el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, solicitará el servicio, a los socios institucionales y/o entidades que puedan prestar el servicio mediante el subproceso G.2 de adquisición de bienes y servicios. Los servicios, de medición que se requieran son identificados en el procedimiento C.1.2, formulación detallada y registro en el banco de proyectos, donde se estipula las actividades, si se requiere o no de la toma de muestras o mediciones con equipos.

En la ejecución del proyecto, El instituto se asegura de la validez de los resultados del equipo de medición a través de:

- Se solicita al laboratorio a contratar certificado de calibración vigente de los equipos de medición que garantice que cumple con las condiciones necesarias para su uso.
- Cuando se determine que el laboratorio contratado no tenga calibrado los equipos que se van a utilizar para las mediciones, se le notificará para que los calibren o bien se contratará a otro laboratorio.
- Se asegura la aplicación de seguros que puedan tener los equipos para protegerlos de ajustes mal intencionado o incorrecto.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1. Descripción del Instituto

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP), fue creado por la Ley 99 de 1993; en el marco de la ciencia y tecnología.

Está encargado de desarrollar investigación científica y tecnológica que contribuya al mejoramiento del bienestar de la población, conservación de la calidad del medio y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y dar apoyo científico y técnico al Ministerio del Medio Ambiente, para el cumplimiento de sus funciones.

El IIAP se ha distinguido en su accionar por el apoyo en el fortalecimiento de los grupos étnicos territoriales de comunidades negras e indígenas asentadas en el Chocó Biogeográfico; las cuales han aportado esfuerzo conjunto para hacer posible un Instituto de Investigación que produzca conocimientos e información para el beneficio de las comunidades ancestralmente asentadas en el Pacífico colombiano.

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, se organiza como una corporación civil sin ánimo de lucro, de carácter público sometida a las normas del derecho privado, organizada en los términos establecidos en la ley 29 de 1990, Decreto 393 de 1991, vinculado al Ministerio del Medio Ambiente, con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio propio.





MANUAL DE CALIDAD

2.2. Clientes, Productos y servicio investigativo institucional del Instituto

2.2.1. Clientes

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, define que los clientes son aquellas personas naturales o jurídicas que establece unos requisitos a cumplir estipulados en los contratos o convenios firmados por la institución, de igual manera estos requisitos se identifican en el proceso C.1.2. Formulación detallada y registro en el banco de proyectos.

2.2.2. Productos (Beneficio social)

- Información y conocimiento sobre la oferta cultural de la región
- Estudios biológicos, sociales, ecológicos.
- Centros de investigación creados y operando en red
- Mapas impresos (mapas con área por m² o por ha; Curvas de nivel; drenajes y nombres de Importancia)
- Inventario de fauna y flora
- Sistemas sostenibles agro productivos y agroforestales operando
- Estudios y análisis de suelos
- Plan de manejo ambiental
- Libros digitales comercializados
- Fotos y videos del Chocó Biogeográfico
- Revista - cartillas – libros relacionados con el IIAP y los proyectos efectuados por este.
- Estudios de fortalecimiento comunitario en el manejo de los recursos naturales
- Ecosistemas Valorados

2.2.3. Servicios investigativos institucionales

- Prestar asesorías científicas y técnicas al MADS sobre la realidad biológica, social y ecológica del Litoral Pacífico y del Chocó Biogeográfico





MANUAL DE CALIDAD

- Prestar asesorías al MADS en la creación de la Red de Centros de investigaciones de la región pacífica, y para el establecimiento de las Cuentas Nacionales Ambientales
- Efectuar consultorías sobre estudios de impacto ambiental de los proyectos, obras o actividades que puedan afectar los ecosistemas del Chocó Biogeográfico
- Prestar el servicio investigativo institucional de consultoría en la elaboración y ejecución de proyectos de investigación y transferencia de tecnología agropecuaria sostenible
- Asesorar la formulación de proyectos a los consejos comunitarios
- Asesorías en la elaboración de estudios de impacto ambiental
- Valoración de establecimiento de cuencas ambientales
- Asesoría en la elaboración de diagnósticos socio culturales.
- Capacitación a investigadores, promotores ambientales y líderes comunitarios en los temas específicos desarrollados en los proyectos.

2.3. Visión del Instituto

Convertirse a 2014, en una Institución reconocida a nivel internacional, nacional, regional y local por la calidad y pertinencia de la investigación que desarrolla y por su capacidad de acompañamiento y soporte a la gestión de las organizaciones sociales de la región tanto negras como indígenas, de los entes territoriales y de las corporaciones de desarrollo y de las autoridades ambientales.

2.4. Misión del Instituto

Desarrollar investigación dirigida a la producción de información y conocimiento del Chocó Biogeográfico que al tiempo que fundamente la toma de decisiones y las políticas públicas nacionales, regionales y locales en materia ambiental y de desarrollo sostenible, promueva el progreso colectivo de los habitantes de la región y consolide la identidad cultural de sus pueblos negros e indígenas





3. GESTIÓN DEL MANUAL

3.1. Administración del manual

El Representante del Sistema de Gestión de Calidad, es el encargado de revisar, actualizar y divulgar el Manual de Calidad cuando se presenten cambios en la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

La aprobación, revisión, actualización, cambios, estado, versiones actualizadas, control, distribución y uso se realizan según el procedimiento L2.4 Control de documentos y datos.

El manual está distribuido en capítulos y las hojas están numeradas consecutivamente.

El manual de calidad válido es el documento publicado en Intranet y/o web del IIAP, el cual es controlado; ya que los documentos impresos no son controlados y sólo se utilizan como referencia.

3.2. Términos y definiciones

Aseguramiento de la calidad: Gestión que orienta el aumento de la capacidad del cumplimiento de los requisitos.

Actor de interés: Clientes y/o población objetivo.

Autoridad: Es la potestad de tomar decisiones sobre un tema específico.

Calidad: Grado en que un conjunto de características (procesos o productos) inherentes cumple con los requisitos propuestos.

Implantación: Dejar lineamientos, políticas, procedimientos y resultados de las investigaciones para que sean ejecutadas por comunidad o demás clientes de Instituto.

Política de Calidad: Orientación que indica la dirección de la calidad en el Instituto.

Mejora continua: Todas las actividades de la Alta Dirección o del personal del Instituto, encaminadas a superar permanentemente las expectativas del actor de interés.

Producto: Beneficio, aporte y/o beneficio social, beneficio regional.

Requisitos: Expectativa del actor de interés de carácter implícito u obligatorio de manera contractual.

Responsabilidad: Se entiende como la obligación de cumplir con una tarea asignada.

Sistema de Gestión de Calidad: Orden que el Instituto sigue para garantizar y controlar el servicio y la mejora continua del servicio investigativo institucional.





MANUAL DE CALIDAD

Servicio investigativo institucional: Resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente.

3.3. Abreviaturas

| | |
|-------|---|
| ISO | International Standard Organization |
| SGC | Sistema de Gestión de la Calidad |
| NTC | Norma Técnica Colombiana |
| PNC | Producto no Conforme |
| IIAP | Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico |
| NTCGP | Norma Técnica Colombiana Para la Gestión Pública |

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. Requisitos generales

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, con el objeto de mejorar continuamente su eficacia, eficiencia, coordinación, cooperación y articulación, transparencia e información en línea y los procesos del Instituto.

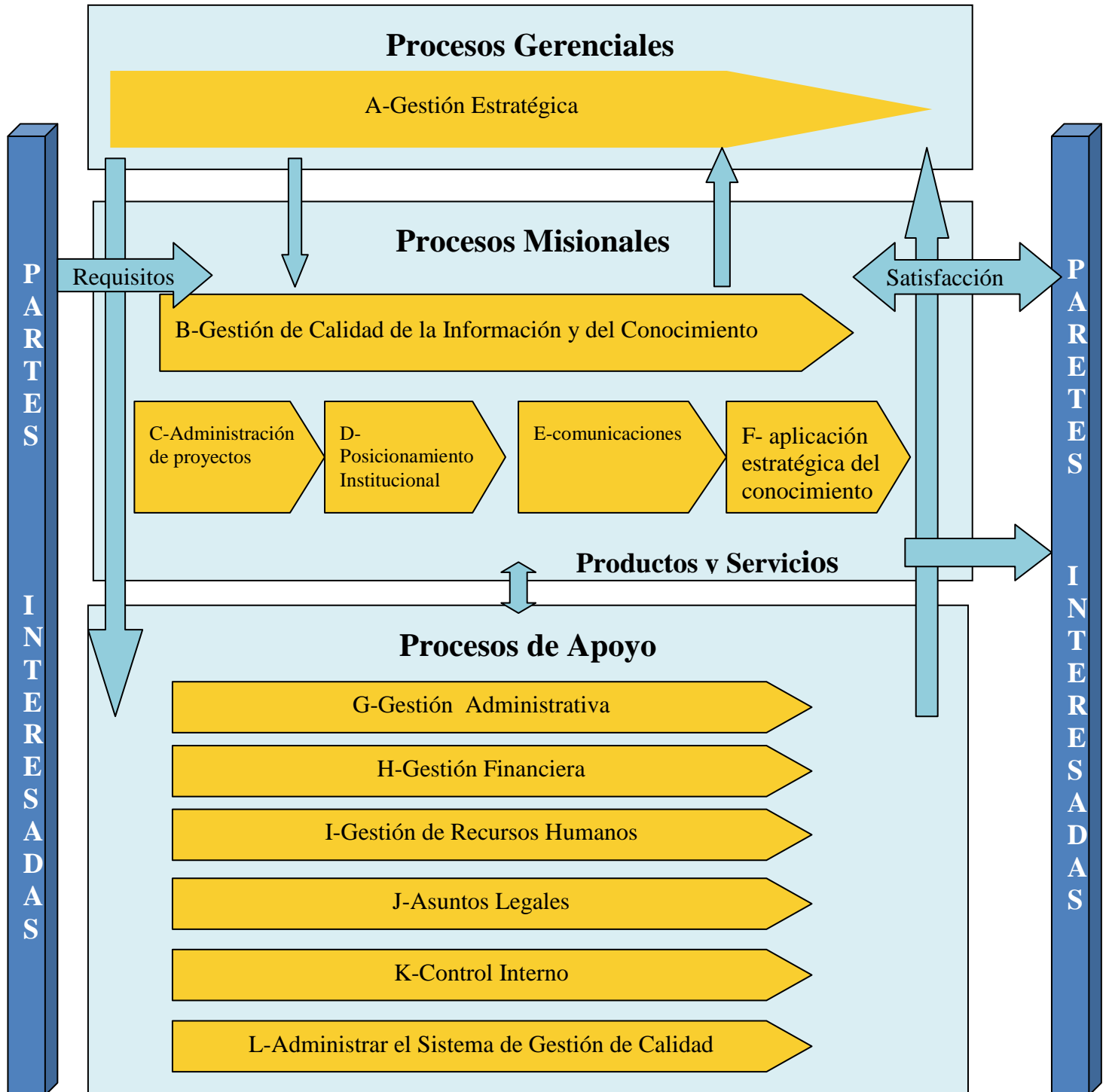
El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico:

- Identifica los procesos necesarios para su Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación mediante el mapa de procesos.
- Determina la secuencia e interacción de los procesos mediante el mapa de procesos y a partir de la caracterización de los mismos. El punto a y b, se contemplan en el diagrama que se presenta a continuación:





Diagrama 1. Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad





MANUAL DE CALIDAD

| Procesos | Subprocesos | Responsable del subproceso |
|--|--|---|
| A. Gestión Estratégica | A1. Análisis de la Información Estratégica | Director del Instituto |
| | A2. Formulación Plan Estratégico | Director del Instituto |
| | A3. Aprobación Plan Estratégico | Director del Instituto |
| | A4. Ejecución del Plan Estratégico | Director del Instituto |
| | A5. Participación Étnico Territorial | Director del Instituto |
| | A6. Evaluación De Resultados | Director del Instituto |
| B. Gestión de la calidad de la Información y el conocimiento | B1. Definición de información y conocimiento. | Subdirector científico y de investigaciones |
| | B2. Definición de mecanismos de información y conocimiento | Subdirector científico y de investigaciones |
| | B3. Protección del Conocimiento | Subdirector científico y de investigaciones |
| | B4. Administrar Centro de Documentación | Coordinador Centro de Documentación |
| C. Administración de Proyectos | C1. Análisis, Formulación e Inscripción de proyectos | Subdirector científico y de investigaciones |
| | C2. Ejecución, control y seguimiento de proyectos | Subdirector científico y de investigaciones |
| D. Posicionamiento Institucional | D1. Generación de Estrategias de Posicionamiento institucional | Director del Instituto |
| | D2. Posicionamiento del Instituto | Director del Instituto |
| | D3. Sostenibilidad del Instituto | Director del Instituto |
| E. Comunicaciones | E.1 Desarrollar y mantener relaciones | Coordinador de |





MANUAL DE CALIDAD

| Procesos | Subprocesos | Responsable del subproceso |
|--|---|---|
| | con los actores interés | Comunicaciones |
| | E.2 Gestionar comunicaciones internas | Coordinador de Comunicaciones |
| F. Aplicación Estratégica del Conocimiento | F1. Diseñar y Desarrollar Redes Institucionales de Conocimiento | Coordinador de Sistemas |
| G. Gestión administrativa | G1. Administrar la estructura tecnológica | Coordinador de Sistemas |
| | G2. Adquirir Bienes y servicio investigativo institucionales | Coordinador Administrativo y Financiero |
| | G3. Gestionar recursos físicos | Coordinador Administrativo y Financiero |
| | G4. Gestión de solicitudes y correspondencia | Secretaría General |
| H. Gestión Financiera | H1. Presupuesto | Jefe de de Presupuesto |
| | H2. Tesorería | Tesorero Pagador |
| | H3. Contabilidad | Jefe de Presupuesto |
| I. Gestión de Personal | I1. Administrar la Planta de Personal | Secretaría General |
| | I2. Selección e inducción de Personal | Secretaría General |
| | I3. Gestión de Personal | Secretaría General |
| | I4. Administrar la Nómina | Secretaría General |
| J. Asuntos Legales | J1. Atender Asuntos Disciplinarios | Jefe de Control Interno |
| | J2. Tramitar Acciones Judiciales | Jefe de Jurídica |





MANUAL DE CALIDAD

| Procesos | Subprocesos | Responsable del subproceso |
|---|------------------------------------|----------------------------|
| | J3. Prestar Asesoría Jurídica | Jefe de Jurídica |
| K. Control Interno | K1. Auto Control | Jefe de Control Interno |
| L. Administrar el sistema de gestión de calidad | L1. Seguimiento, análisis y mejora | Representante del SGC |
| | L2. Administración de documentos | Representante del SGC |

Explicación del diagrama de procesos

El Mapa de procesos del Instituto, muestra la interacción existente entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que conforman el sistema de gestión de calidad.

Los subprocesos del proceso: **A. Gestión estratégica**, determinan la estrategia del Instituto, los lineamientos y objetivos a cumplir en la prestación del servicio investigativo institucional. Basado en la estrategia planteada, se definen los programas, planes y proyectos a llevar a cabo en cada una de las áreas que conforman la estructura organizacional del Instituto. Así mismo, se miden los resultados del SGC, de los procesos y proyectos.

Los subprocesos de los procesos: **B. Gestión de la calidad de la Información y el conocimiento, C. Administración de Proyectos, D. Posicionamiento Institucional, E. Comunicaciones y F. Aplicación Estratégica del Conocimiento**, identifican las necesidades y requisitos del actor de interés, las características del producto solicitado y los parámetros del Instituto para satisfacer al cliente o usuario del servicio, comunica los resultados de la gestión realizada por el Instituto a los clientes y al interior del mismo, planifica la realización del producto y la prestación del servicio investigativo institucional por medio de la planificación de los proyectos de investigación y en la aplicación de la metodología y los métodos definidos para tal fin, identifica, e implementan estrategias de mercadeo que faciliten el engrandecimiento y su sostenibilidad, diseña y ejecuta redes institucionales del conocimiento de forma que exista información organizada y sistematizada que permitan la transmisión de información y conocimiento en forma oportuna. Adicionalmente se encarga de obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio investigativo institucional y la atención que presta.

Para un buen desarrollo de los procesos misionales, se requiere del concurso de los procesos de apoyo; pues sin ellos la prestación del servicio investigativo institucional carecería de eficacia y efectividad. Dentro de estos procesos tenemos:

Los subprocesos de los procesos: **G. Gestión Administrativa, H. Gestión Financiera, I. Gestión de Recursos Humano, J. Asuntos Legales, K. Control Interno y L.**





MANUAL DE CALIDAD

Administrar el Sistema de Gestión de Calidad, permiten realizar soporte a la tecnología del Instituto, gestionar la adquisición y administración de bienes para la prestación del servicio investigativo garantizando los principios de responsabilidad, transparencia y economía. Gestionar de manera transparente los recursos financieros requeridos y el registro contable para la adecuada prestación del servicio. Definir, modificar y legalizar la planta de personal, administración de novedades, selección, ingreso, formación, capacitación, bienestar y desarrollo del personal, administración de la nómina y las hojas de vida. Asesorar, apoyar y dar soporte jurídico y legal a las acciones realizadas en el IIAP. Fortalecer la cultura del autocontrol a través del análisis y auto evaluación de los riesgos, así mismo autoevaluar la efectividad de los controles que mitigan los riesgos identificados. Y administrar el sistema de gestión de calidad del Instituto, dando cumplimiento a las normas ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000: 2009, ya que estos procesos transversales han sido diseñados para garantizar el control de la documentación y la mejora continua del SGC.

- c. Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos se cumpla. En la caracterización de los procesos se definen los indicadores de la gestión para cada proceso, mediante los cuales se realiza seguimiento y control de la gestión realizada.
- d. El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico asegura la disponibilidad de recursos necesarios para garantizar la ejecución y seguimiento a procesos y proyectos.
- e. Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, productos e indicadores a través de la aplicación de los procedimientos y auditorías internas contempladas en su sistema de gestión de calidad.
- f. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos mediante la implementación de Acciones correctivas y las Acciones preventivas para las No conformidades identificadas en los procesos y/o proyectos, según lo definido en el procedimiento L1.2 Acciones correctivas y preventivas.

4.2 Gestión Documental

4.2.1 Generalidades

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, ha definido una documentación que incluye:

- a. Política de calidad y objetivos de calidad
- b. Manual de calidad
- c. Los procedimientos documentados requeridos en la Normas ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000: 2009





MANUAL DE CALIDAD

- d. Los documentos (procedimientos e instructivos) requeridos por el Instituto, para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos,
- e. Los registros requeridos por la Normas ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000: 2009, de conformidad con el procedimiento L2.4 Control de documentos y datos.

4.2.2 Manual de calidad

El presente manual de la calidad, pretende ser una guía para el desarrollo e implantación, aplicación, mantenimiento y consulta de la documentación y de los parámetros establecidos por el Instituto bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad según las Normas ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000: 2009

- a. El alcance del SGC del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, incluye las exclusiones y su justificación de acuerdo a lo requerido en el numeral 2.2 de la ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000: 2009
- b. La referencia de los procedimientos documentados establecidos para el SGC
- c. Presenta la interacción entre los procesos del SGC y se refiere a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema.

4.2.3 Control de documentos

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, con el fin de controlar los documentos del SGC, establece las directrices relacionadas con el control de documentos en el proceso: L. Administración del sistema de gestión de la calidad, subproceso L2. Administración de documentos, procedimiento L2.4 Control de documentos y datos:

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. Los documentos y datos son revisados y aprobados por el representante del SGC antes de su emisión, para verificar que son adecuados.
- b. Revisar y actualizar los documentos y datos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c. Asegura que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos. Se controlan los cambios efectuados a dichos documentos para asegurar que la última versión sea conocida por todos y que las copias obsoletas son destruidas (o a criterio del proceso archivadas de forma apropiadas).
- d. Asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.





MANUAL DE CALIDAD

- e. Asegura que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución
- f. Prevenir el uso no intencionado de los documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantenga por cualquier razón. En el caso que el Instituto lo considere pertinente se conservará los documentos obsoletos correspondientes a las actualizaciones anteriores de los documentos, ya sea por razones de conservación del conocimiento o trazabilidad de los procesos, en este caso éstos se archivan en sitios debidamente identificados.

Los documentos que contempla el SGC son:

1. Manual de calidad
2. Manual de procesos y procedimientos
3. Registros
4. Instrucciones de trabajo
5. Documentos externos

La dirección establece que es responsabilidad del representante del SGC para la dirección, garantizar que los documentos requeridos en el SGC están de acuerdo con lo establecido en las reglamentaciones vigentes, como se indica en el procedimiento L2.4 Control de documentos y datos.

4.2.4 Control de los registros

Los registros proporcionan evidencia de conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, por tal motivo deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Las directrices relacionadas con el control de registros, están contempladas en el proceso L. Administración del sistema de gestión de calidad, subproceso L2. Administración de documentos, procedimientos L2.1 Archivo de Gestión, L2.2 Archivo Central y L2.3 Archivo Histórico.

El SGC ha definido los mecanismos mediante los cuales se controlan los registros que forman parte del SGC. Dicho procedimiento incluye los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.





5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección del Instituto, proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo en implementación del Sistema de Gestión de Calidad y con la mejora continua de su eficacia, mediante:

- a. Comunicando a los miembros del Instituto la importancia de satisfacer tanto los requisitos del actor de interés, como los legales y los reglamentarios, identificándolos en la realización de las actividades del Instituto y en la ejecución de los proyectos establecidos por el actor de interés.
- b. El Instituto ha establecido una política de calidad para cumplir con el compromiso adquirido con los clientes. La política de calidad se presenta en el numeral 5.3 de este documento. La divulgación de la política y los objetivos de calidad se realiza por medio de comunicaciones de la alta dirección a todos los miembros del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (reuniones, revisiones por la Dirección y publicación de este manual).
- c. Asegurando que se establecen los objetivos de calidad.
- d. La dirección se compromete con la revisión y el aseguramiento de la disposición de los requerimientos para el normal funcionamiento del SGC, según lo establecido en el procedimiento A6.1 Revisión General del SGC.
- e. Asegurando la disponibilidad de recursos mediante la asignación de los mismos en el presupuesto anual, garantizando así la operación eficaz de los procesos y proyectos del Instituto, específicamente para la implementación y el mantenimiento del Sistema de gestión de la Calidad.

5.2 Enfoque al Cliente

La alta dirección del Instituto, asegura que los requisitos del actor de interés se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción y prestar el servicio investigativo institucional en las mejores condiciones de acuerdo a los requisitos y especificaciones del producto y/o servicio.

El SGC se enfoca a satisfacer y cumplir las expectativas del actor de interés frente a sus requerimientos. Esto se refleja en el desarrollo del numeral 7.2 y 8.2.1 del presente manual.

En los procesos A. Gestión estratégica y C. Administración de proyectos, se determinan las necesidades y requerimientos del actor de interés y se define como se debe cumplir estos requisitos.



SEDE PRINCIPAL:

Cra 6 No: 37-39 Barrio Huapango.

Tel: (094) 671 3910 - 670 9126

Quibdó - Chocó.

www.iiap.org.co - iiap@iiap.org.co



MANUAL DE CALIDAD

Así mismo, con el fin de determinar la satisfacción del actor de interés externo y evaluar el servicio que presta el Instituto y los requisitos del producto. Éste evalúa el servicio investigativo institucional prestado, para establecer el nivel de satisfacción del actor de interés externo y determinar el grado de cumplimiento de los requisitos, a partir de la encuesta realizada en el procedimiento C2.5 Cierre de proyectos y E1.3 Evaluar comunicaciones.

Con los resultados obtenidos según la revisión por la dirección realizada en el procedimiento A6.1 Revisión General del SGC, la alta dirección toma acciones para mejorar los servicio investigativo institucional y aumentar la satisfacción del actor de interés.

5.3 Política de calidad

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, establece la política de calidad, asegurándose que:

- a. Es adecuada para el propósito del Instituto
- b. Es un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC
- c. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad
- d. Es comunicada y entendida dentro del Instituto
- e. Es revisada para su continua adecuación.

Para dar cumplimiento a los anteriores literales, la formulación de la política del SGC parte de la misión, visión y objetivos estratégicos del Instituto. A partir de estas contemplamos la siguiente política de calidad:

| POLÍTICA DE CALIDAD |
|---|
| 1. Realizar investigación básica y aplicada centrada en las necesidades de la región del Chocó Biogeográfico |
| 2. Generar información y conocimiento para colocarla al servicio de sus pueblos |
| 3. Mejorar la calidad de vida de los pueblos étnico territoriales del Chocó Biogeográfico a través de los procesos organizativos e investigativos enmarcados en el rol misional de la Institución |
| 4. Prestar con calidad servicios a tendiendo los requisitos del cliente |





MANUAL DE CALIDAD

- | |
|--|
| 5. Mantener permanentemente personal competente |
| 6. Mejorar continuamente su sistema de gestión de calidad. |

La política de calidad debe ser comunicada y divulgada a los colaboradores del Instituto mediante capacitaciones, medios electrónicos, publicaciones radiales e impresas de las cuales se debe dejar registro. En cuanto, a la revisión de la política esta se hace en el marco de la revisión por la Dirección según los establecido en el procedimiento A6.1 Revisión General del SGC.

La política de calidad del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, se presenta a continuación:

“Nuestro compromiso es la realización de investigación básica y aplicada, centrada en las necesidades de la región Pacífico colombiano, generando información y conocimiento para colocarla al servicio investigativo institucional de sus pueblos, con el fin de mejorar su calidad de vida; focalizándose en los requisitos del actor de interés, con personal competente y mejorando continuamente su sistema de gestión de calidad.”

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La Alta Dirección del Instituto, define los objetivos de calidad a partir de la política de calidad y los difunde al interior de la institución de la misma forma que la política.

Con el ánimo de asegurarse de medir y controlar el SGC frente al servicio investigativo institucional que se presta se han definido los siguientes objetivos de acuerdo con las funciones y niveles pertinentes de operación:

| OBJETIVOS DE CALIDAD | META |
|---|-------------------------------|
| 1. Promover y desarrollar proyectos de investigación científica pertinentes y relevantes que surjan del Instituto y/o las comunidades asentadas en la región del Chocó Biogeográfico. | Diez (10) proyectos anuales. |
| 2. Acceder a reconocimientos de Ciencia y Tecnología | Un reconocimiento (1) BIANUAL |





MANUAL DE CALIDAD

| OBJETIVOS DE CALIDAD | META |
|--|--|
| 3. Participar en convocatorias nacional e internacional de proyectos de investigación | Cuatro (4) convocatorias por año |
| 4. Solicitar patentes cuando lo considere pertinente | Una (1) |
| 5. Publicar artículos de carácter científico como resultado de proyectos de investigación | Veinte (20) artículos al año |
| 6. Publicar la Revista institucional | Dos (2) números anuales de la Revista Bioétnia |
| 7. Extender resultados de investigaciones realizadas | Diez (10) resultados por año |
| 8. Organizar y realizar congresos, y seminarios | Un (1) congreso o Un (1) seminario por año |
| 9. Evaluar a través de encuestas la opinión del actor de interés (comunidad étnica) respecto a la prestación del servicio que ofrece el Instituto, en los proyectos a los que apliquen dicha evaluación. | Por lo menos el 70% de los clientes encuestados deben haber calificado al IIAP con un puntaje o porcentaje igual o superior a 80 en la encuesta de satisfacción practicada a los proyectos que apliquen. |

El cumplimiento de los objetivos se mide de acuerdo con el logro de las metas asociadas. Los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del Instituto, de acuerdo a la labor a desempeñar y a la autoridad de cada colaborador dentro del Instituto.

El Instituto realiza la planificación del SGC con el fin de cumplir los requisitos generales y los objetivos de calidad establecidos en los numerales 4.1 y 5.4.1. De las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009

La planificación se enfoca en la definición de los procesos necesarios para cumplir eficaz y eficientemente los objetivos de la calidad y los requisitos del Instituto, con las estrategias establecidas.

La planificación del sistema de gestión de calidad se traduce en el manual de calidad y los procedimientos documentados; debido a que el servicio investigativo institucional que presta el Instituto es homogéneo en su forma de ejecución, no se requiere planificación independiente para el SGC por cada nueva orden o proyecto que se defina.



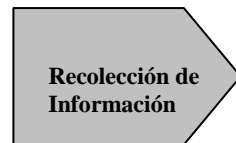


MANUAL DE CALIDAD

Por medio del análisis de resultados y seguimiento de los indicadores de gestión que la alta dirección realiza en la revisión por la dirección (numeral 5.6 del presente documento) se hace seguimiento al cumplimiento de objetivos y estrategias, lo que permite tomar decisiones frente a los cambios que deban surgir en el SGC.

A continuación se presenta la metodología utilizada para asegurar que se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en este:

ETAPAS:



Etapa 1

La información que se tienen en cuenta para establecer si el SGC requiere cambios, surge de las siguientes fuentes:

1. Sugerencias y oportunidades de mejor producto de las revisiones en la ejecución de los procesos.
2. Monitoreo constante al SGC por el representante de la dirección para el SGC,
3. Información que se utiliza para la revisión por la dirección, de acuerdo con lo definido en el numeral 5.6.2

Esta etapa es responsabilidad del representante de la dirección para el SGC.

La información debe ser analizada en reunión de revisión por la dirección (ver numeral 5.6 de este documento) y se identifica los cambios que deben generarse al SGC.

1. Si los cambios identificados sugieren cambios en la estrategia del IIAP, deberá ejecutarse el procedimiento A1.1 Análisis de la información estratégica.

Frente a un cambio en la estructura de la cadena de valor el representante de la dirección para el SGC deberá garantizar que se analice la alineación con la estrategia en conjunto con la ejecución del procedimiento A2.1 Definición de estrategias para el Instituto.

- 2- En caso que los cambios no sugieran ajustes a la estrategia del IIAP debe ejecutarse las disposiciones definidas en el procedimiento L2.4 Control de documentos y datos.

El comité directivo del IIAP deberá reunirse y aprobar los ajustes a la estrategia así como la alineación de esta con la cadena de valor del IIAP, lo cual garantizará la integridad del SGC.

Queda evidencia de esta aprobación en acta de comité.



Etapa 4

El representante de la dirección para el SGC se encarga de generar un cronograma de actividades para realizar los cambios al SGC, y lo socializa a los involucrados.

Los cambios a los documentos serán realizados de acuerdo con el procedimiento L2.4 Control de Documentos y Datos.

Aprobados los cambios a los documentos, se debe proceder con la capacitación al personal del IIAP frente a los cambios realizados en el sistema, para ello se envía la necesidad de formación y capacitación al procedimiento I3.2 capacitación y bienestar, por medio del cual se ejecutará la capacitación requerida.

En caso de cambios a la estrategia, deberá realizarse divulgación de acuerdo con lo establecido en el procedimiento E2.2 Desarrollar comunicaciones internas



Etapa 5

El Representante de la dirección para el SGC, debe incluir dentro del programa de auditorías la revisión de la correcta implantación de los cambios, las auditorías internas de calidad deberán ejecutarse de acuerdo con el procedimiento L1.1 Auditorías internas de calidad



SEDE PRINCIPAL:

Cra 6 No: 37-39 Barrio Huapango.
Tel: (094) 671 3910 - 670 9126
Quibdó - Chocó.

www.iiap.org.co - iiap@iiap.org.co



MANUAL DE CALIDAD

A través del manual de procesos y procedimientos para el proceso I. Gestión del talento humano, subproceso I.2 Selección e inducción de personal, se garantiza que el Instituto cuente con el personal competente para realizar las labores institucionales, de igual manera para el proceso G. Gestión administrativa de bienes y servicio, subproceso G3. Gestionar recursos físicos, procedimiento G2.4 Realizar mantenimiento de infraestructura, se aplican las disposiciones de la alta dirección en lo que se refiere a instalaciones físicas.

5.4.2 Responsabilidad y autoridad

La Alta Dirección del Instituto, garantiza que las responsabilidades y perfiles están definidas y son comunicadas dentro del Instituto.

Estas responsabilidades y autoridades están definidas y diagramadas en los organigramas, en el Mapa de procesos, el manual de calidad (matriz de competencias y habilidades).

Es importante destacar explícitamente, la responsabilidad y la autoridad de los roles que hacen parte del SGC, por lo cual se detalla a continuación:

- La responsabilidad de la Alta Dirección del SGC es:
 - Contribuir con todos los requisitos exigidos por el SGC, propendiendo por un mejoramiento continuo de todo el sistema y generando las condiciones adecuadas para el correcto desarrollo de todas las actividades y compromisos, tanto de los clientes internos como externos.
- La Alta Dirección del SGC tiene la autoridad para:
 - Solicitar al representante de la dirección para el SGC cuando crea conveniente las estadísticas sobre la tendencia del SGC y los informes que permitan establecer cómo se encuentra el SGC en un momento determinado según lo establecido en el numeral 8.4 del Manual de Calidad.
 - Realizar cambios estructurales al SGC, que conlleven a mejorar los procedimientos de todo el Sistema de Gestión de Calidad.
- El Representante de la dirección para el SGC, es el responsable de:
 - Velar por la correcta ejecución de todos los procedimientos establecidos en el SGC, de implementar los registros que soporten toda la operación dentro del SGC.
 - Hacer el seguimiento permanente a todo el sistema mediante los mecanismos que se establecieron para determinar la tendencia del mismo.
 - Mantener actualizado todos los documentos del SGC.
 - Las demás que están definidas en el numeral 5.5.2 del Manual de Calidad.
- El Representante de la dirección para el SGC tiene la autoridad para:





MANUAL DE CALIDAD

- Programar las auditorías internas en el momento en que considere conveniente el cual debe estar dentro del período establecido por la Alta Dirección del SGC para la respectiva revisión.
 - Estudiar todas las sugerencias que se hacen para el mejoramiento del SGC, junto con el responsable del procedimiento a mejorar y quien presenta la solicitud, analizan su viabilidad para finalmente rechazarla o darle el curso correspondiente para su posible implementación.
 - Realizar cambios al SGC, cuando mejoren notablemente el desempeño de todo el sistema y cuando estos cambios no requieran de la aprobación de la Alta Dirección del SGC.
- En el nivel de Coordinador la responsabilidad está enmarcada por:
 - Solicitar a los líderes de procesos definidos retroalimentación sobre la medición de los indicadores establecidos para cada uno de los procesos del Instituto.
 - Establecer directrices a nivel gerencial para el desempeño de las actividades del Instituto.
 - Modificar y/o actualizar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que están relacionados para cada uno de los procesos.
 - Ejecutar planes de acción a partir de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad efectuado por la Alta Dirección.
 - Dirigir y controlar las actividades operativas y administrativas del personal a cargo.
 - Conformar grupos de trabajo que participen y se responsabilicen activamente de la ejecución de los procesos del Instituto.
 - Estudiar los resultados de retroalimentación de satisfacción de actor de interés para emitir lineamientos y estrategias en la mejora de la prestación del servicio investigativo institucional.
 - Realizar actividades de revisión y seguimiento de los contratos a los que son asignados como supervisores o interventores.
 - Supervisar la correcta documentación de todos los procesos operativos.
 - Ejecutar las disposiciones definidas para dar tratamiento al producto no conforme que se presenten en la ejecución de los procesos.
 - Responder oportunamente las solicitudes, quejas, peticiones y reclamos de los clientes del Instituto.
 - Participar activamente en el diseño y levantamiento del mapa de riesgos del Instituto.
 - Comunicar y atender los cambios o actualizaciones realizadas a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Reportar las no conformidades que se presenten en la ejecución de las actividades de los procesos definidos para el Instituto.
 - Los niveles Administrativo y técnico la responsabilidad está enmarcada por:
 - Ejecutar planes de acción a partir del análisis de problemas detectados en el levantamiento de no conformidades.
 - Ejecutar las actividades asignadas, operativas y administrativas del cargo.





MANUAL DE CALIDAD

- Reportar las no conformidades que se presenten en la ejecución de las actividades de los procesos definidos para el Instituto.
- Acatar los cambios o actualizaciones realizadas a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Responder oportunamente las solicitudes, quejas, peticiones y reclamos de los clientes del Instituto.
- Atender las auditorías de calidad programadas para la verificación del desempeño de los procesos a cargo.
- Realizar análisis y evaluación de las causas de los problemas detectados en la marcha de los procesos.
- Ejecutar las disposiciones definidas para el tratamiento del producto no conforme.

La descripción de cada una de las funciones y responsabilidades del personal que hace parte del SGC del Instituto se encuentra en los procesos y procedimientos implementados en el SGC del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico y el manual de funciones.

Las responsabilidades y autoridades son comunicadas dentro del Instituto al momento del ingreso de personal al Instituto, de acuerdo con el manual de procesos y procedimientos para el proceso I. Gestión del talento humano, subproceso I2. Selección e inducción de personal, procedimiento I2.2 Inducción de personal.

En cada procedimiento documentado se encuentran claramente identificadas las responsabilidades, de cada uno de los cargos que hacen parte del SGC del IIAP.

5.4.3 Representante de la dirección

La Dirección del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, designa como representante de la dirección para el SGC a uno de los funcionarios del Instituto, según las responsabilidades establecidas en el presente manual de calidad y los procesos y procedimientos implementados en el SGC, quien con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a. Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- b. Informar a la dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- c. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del actor de interés en todos los niveles del Instituto.

5.4.4 Comunicación interna

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, se asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro del Instituto, considerando la eficacia del





MANUAL DE CALIDAD

Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo de los procedimientos E2.1 Planear comunicaciones internas y E2.2 Desarrollar comunicaciones internas.

5.5 Revisión por la dirección

5.5.1 Generalidades

Es responsabilidad de la Alta Dirección del SGC realizar por lo menos una (1) revisión del SGC al año. Sin embargo, la Alta Dirección puede proponer revisiones cada vez que considere necesario. Las revisiones tienen la finalidad de validar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, la revisión por la dirección se realiza de acuerdo con el manual de procesos y procedimientos en el proceso A. Gestión estratégica, proceso A6. Evaluación de resultados, procedimiento A6.1 Revisión general del SGC.

En la revisión del SGC se determinan las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios al Sistema, lo cual incluye la política de calidad y los objetivos de calidad.

5.5.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección, incluye:

- a. Resultados de las auditorías internas y externas de calidad
- b. Retroalimentación del actor de interés a partir de la información suministrada por los procedimientos C2.5 Cierre de proyectos y E1.3 Evaluar comunicaciones.
- c. La política de calidad y el cumplimiento de los objetivos de calidad
- d. Resultado del desempeño de los procesos del SGC y conformidad del producto representado en el análisis del cumplimiento de los indicadores de cada proceso.
- e. El consolidado de mejoramiento institucional (reúne el estado de las acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora.)
- f. Acciones previas de seguimiento de revisiones por la dirección
- g. Cambios que podrán afectar el SGC
- h. Recomendaciones para la mejora

Además, de otras variables descritas en el procedimiento A6.1 Revisión General del SGC

5.5.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección y los respectivos registros incluyen todas las acciones y decisiones relacionadas con:





MANUAL DE CALIDAD

- a. La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de sus procesos
- b. La formulación de planes de acción para la mejora del producto frente a los requerimientos del actor de interés.
- c. Las acciones y decisiones relacionadas con las necesidades de recursos.

Si los resultados indican ajustes al SGC, asignación de recursos requeridos o establecimiento de programas de mejora de los servicios investigativos institucionales éstos se deben hacer efectivos. Estos resultados y las modificaciones que de la revisión del SGC se generen, son divulgados al equipo de trabajo.

La dirección ha establecido como herramienta de seguimiento al cumplimiento de los ajustes y de las acciones correctivas y preventivas, el formato Acciones correctivas y preventivas, su diligenciamiento y seguimiento se realizan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento L1.2 Acciones correctivas y preventivas, en los que se indican la tarea que se realiza, el responsable, su estado y fecha de cierre durante los procedimientos operativos y las Auditorías internas.

El registro de la revisión gerencial del SGC se realiza en los formatos: informe del SGC y análisis de resultados revisión por la dirección.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos para el mantenimiento y la mejora continua de la eficacia del SGC

La Alta Dirección para el SGC, gestiona y provee los recursos humanos, físicos y presupuesto económico que se requieren, de esta manera se garantiza la implementación y mantenimiento del Sistema de gestión de Calidad, la mejora continua de su eficacia, la satisfacción y permanente superación de las expectativas del actor de interés.

Cuando las acciones de mejora requieran del concurso económico fuera de los recursos (físicos, humanos y logísticos), existentes en el Instituto, es responsabilidad del Representante de Calidad asignado informar al Director del Instituto para que éste solicite la disponibilidad presupuestal, para la puesta en marcha de las actividades necesarias.

6.2 Recursos humanos

La Alta Dirección aplica procedimientos estandarizados según los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 e NTCGP 1000: 2009, en los que se incluye la selección y contratación del personal, las capacitaciones y las evaluaciones de desempeño.

A través de la gestión del recurso humano se busca seleccionar y mantener las personas idóneas, para ejecutar los procesos del Instituto. Y velar por el cumplimiento de los





MANUAL DE CALIDAD

procesos y procedimientos implementados en el SGC, evaluando el desempeño dentro del Instituto.

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que tiene que ver con la calidad del producto y/o servicio investigativo institucional debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, con el fin de garantizar la correcta y oportuna prestación del servicio investigativo institucional.

La capacitación del personal en la aplicación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y su impacto frente al cumplimiento de los objetivos, así como los formatos donde se registra la capacitación se desarrollan en los procedimientos cubiertos por el proceso I. Gestión del talento humano.

Los procesos relacionados con selección, vinculación y evaluación del desempeño del recurso humano, está cubierto por el subproceso I2. Selección e inducción de personal, en el cual se garantiza el ingreso de personal idóneo, que posea los requisitos para desempeñar los cargos y se ajusten al perfil requerido.

La evaluación y fortalecimiento de las competencias del personal de la institución se logra a través de la aplicación del manual de procesos y procedimientos en el proceso I. Gestión del talento humano, subproceso I3. Gestión de personal. A través de este se detectan las necesidades de fortalecimiento de competencias de personal de acuerdo con su desempeño en la ejecución de las actividades propias de su cargo.

El detalle de las funciones de y actividades o tareas a cumplir se encuentran estipuladas en los procesos y procedimientos implementados en el sistema de gestión de calidad.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

El subproceso I.2. Selección e inducción de personal:

- a. Determina la competencia necesaria para el personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto y/o prestación del servicio investigativo institucional. Así mismo, en el subproceso C2. Ejecución, control y seguimiento de proyectos se determinan algunos de los perfiles del personal vinculado a la ejecución de proyectos ejecutados por el Instituto. Estas competencias se encuentran consignadas en el Manual de calidad.

El subproceso I3. Gestión de personal:

- a. Proporciona la formación o la toma de otras acciones para satisfacer dichas necesidades.





MANUAL DE CALIDAD

- b. Evalúa la eficacia, eficiencia o efectividad de las acciones tomadas por medio de la evaluación de desempeño
- c. Se asegura en coordinación con la Alta Dirección del Instituto, que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, mediante las auditorías internas, talleres de trabajo con el personal, comunicados emitidos por el Representante de la dirección para el SGC respecto a la importancia y cambios del Sistema de Gestión de Calidad.
- d. Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los colaboradores de la compañía.

Los requerimientos de niveles de estudio y/o experiencia de los funcionarios del Instituto se encuentran definidos en la matriz de competencia y habilidades que se presenta a continuación:

Matriz de Competencia y Habilidades, requeridas para el personal del IIAP.

| Cargo | Habilidades | Educación | Formación | Experiencia Laboral |
|----------------------------|---|---|--|--|
| Dirección del Instituto | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros • Iniciativa y creatividad. • Aptitudes y actitudes para gerenciar la Institución • Formación de investigador. | <ul style="list-style-type: none"> • Título universitario o profesional. | <ul style="list-style-type: none"> • Título de formación avanzada o de postgrado en las áreas: jurídicas, Administrativas, económicas, humanidades o sociales y/o ciencias naturales o exacta | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia profesional específica o relacionada de cinco (5) años. |
| Subdirector Científico | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros. • Iniciativa y creatividad • Conocimiento y habilidades para capacitar y asesorar. • Formación de investigador. | <ul style="list-style-type: none"> • Título universitario o profesional. | <ul style="list-style-type: none"> • Título de formación avanzada o de postgrado en las áreas: jurídicas, Administrativas, económicas, humanidades o sociales y/o ciencias naturales o exacta | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia profesional específica o relacionada de cinco (5) años. |
| Coordinador Administrativo | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros. | <ul style="list-style-type: none"> • Título universitario o profesional, | <ul style="list-style-type: none"> • Título de formación avanzada o de postgrado en las áreas: jurídicas, Administrativas, | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia profesional específica o relacionada de cinco (5) años s |



MANUAL DE CALIDAD

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Habilidades administrativas y financieras Liderazgo de equipo Trabajo en equipo | | económicas, humanidades o sociales y/o ciencias naturales o exacta | |
| Coordinador de Planeación | <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros. Habilidades administrativas, financieras Liderazgo de equipo Trabajo en equipo | <ul style="list-style-type: none"> Título universitario o profesional. | <ul style="list-style-type: none"> Título de formación avanzada o postgrado en las áreas: jurídicas, Administrativas, Industriales, económicas, humanidades o sociales y/o ciencias naturales o exactas. | <ul style="list-style-type: none"> Experiencia profesional específica o relacionada de cinco (5) años |
| Coordinador de Comunicaciones | <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros. Habilidades administrativas Liderazgo de equipo Trabajo en equipo Manejo eficiente de las comunicaciones | <ul style="list-style-type: none"> Título universitario o profesional | <ul style="list-style-type: none"> Formación relacionada con el manejo de comunicaciones o periodismo. | <ul style="list-style-type: none"> Un (1) año de experiencia profesional específica o relacionada. |
| Coordinador de Sistemas de Información | <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros. Habilidades para la solución de problemas Liderazgo de equipo Trabajo en equipo Toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> Título universitario o profesional | <ul style="list-style-type: none"> Formación relacionada con el manejo de redes de información, proyectos de tecnología, o manejo de oficinas de sistemas. | <ul style="list-style-type: none"> Un (1) año de experiencia profesional específica o relacionada. |
| Jefe de Presupuesto y contador | <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros. Habilidades financieras y contables Liderazgo de equipo Trabajo en equipo | <ul style="list-style-type: none"> Título universitario o profesional | <ul style="list-style-type: none"> Formación relacionada con el manejo de movimientos contables, conciliaciones bancarias. | <ul style="list-style-type: none"> Un (1) año de experiencia profesional específica o relacionada. |
| Jefe de Archivo y almacén | <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo. Trabajo en equipo Manejo de inventarios | <ul style="list-style-type: none"> Diploma de bachiller. | <ul style="list-style-type: none"> Formación relacionada con el manejo de archivo y almacén | <ul style="list-style-type: none"> * Un (1) año de experiencia. |
| Funcionario de Gestión de Talento Humano | <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros. | <ul style="list-style-type: none"> Título universitario o profesional | <ul style="list-style-type: none"> Formación relacionada con el manejo de novedades de personal, manejo de personal, conocimientos en | <ul style="list-style-type: none"> Un (1) año de experiencia profesional específica o relacionada. |



MANUAL DE CALIDAD

| | | | | |
|--|---|---------------------------------------|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo de personal • Liderazgo de equipo | | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y selección de personal. | |
| Funcionario de Control Interno | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros. • Trabajo en equipo • Manejo de personal • Liderazgo de equipo | Título universitario o profesional. | Título de formación avanzada o postgrado en las áreas: jurídicas, Administrativas, económicas, humanidades o sociales y/o ciencias naturales o exactas. | Cinco (5) años de experiencia profesional específica o relacionada. |
| Coordinador del Centro de documentación | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros. • Trabajo en equipo • Manejo de personal • Buenas relaciones interpersonales con clientes | Título universitario o profesional | <ul style="list-style-type: none"> • Formación relacionada con el manejo de centros de documentación, bibliotecas, o archivos | <ul style="list-style-type: none"> • Un (1) año de experiencia profesional específica o relacionada. |
| Tesorero | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo y el de otros. • Trabajo en equipo • Habilidades para el manejo de caja. • Contacto con entidades financieras. | Título universitario o profesional | <ul style="list-style-type: none"> • Formación relacionada con el manejo de recursos financieros y contable, manejo de bancos. | <ul style="list-style-type: none"> • Un (1) año de experiencia profesional específica o relacionada. |
| Secretaria General y Jurídica | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo. • Trabajo en equipo • Organización • Habilidades para el manejo de conflictos y problemas. | • Título universitario o profesional. | Título de formación avanzada o de postgrado en las áreas: jurídicas, Administrativas, económicas, humanidades o sociales y/o ciencias naturales o exactas. | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia profesional específica o relacionada de cinco (5) años. |
| Representante del SGC | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo. • Trabajo en equipo • Organización • Habilidades para el manejo de conflictos y problemas. | • Título universitario o profesional. | Conocimiento en las normas de calidad, y procesos de auditoría | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia profesional específica o relacionada de dos (2) años. |
| Recepcionista | <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Habilidades para el manejo de llamadas | Diploma de bachiller. | <ul style="list-style-type: none"> • Formación en procesos secretariales, o de recepción. | Un (1) año de experiencia. |





MANUAL DE CALIDAD

| | | | | |
|---|---|-------------------------------------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad, Relaciones interpersonales | | | |
| Conductor/ Mensajero | <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Puntualidad, lealtad | Diploma de bachiller. | <ul style="list-style-type: none"> • Pase de 4ta Categoría. | <ul style="list-style-type: none"> • Un (1) año de experiencia. |
| Coordinador Línea de Investigación / Coordinador de Proyecto | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo. • Trabajo en equipo • Organización • Habilidades para el manejo financiero | Título universitario o profesional. | Título de formación avanzada o de postgrado en las áreas de: sociología; antropología; biología; ciencias económicas; humanidades o sociales y/o ciencias naturales o exactas; sistemas de información geográfica; química y biología; cooperación Internacional y desarrollo social; biología vegetal tropical; medio ambiente; microbiología; meteorología; sistemas y computación; estadística; redes de información; ecología. Etimología. | Un (1) año de experiencia profesional específica o relacionada. |
| Administradores técnicos regionales | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades para planear, programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo. • Trabajo en equipo • Organización • Habilidades para el manejo financiero • Liderazgo | Título universitario o profesional | <ul style="list-style-type: none"> • Formación relacionada con el manejo de proyectos de investigación o manejo administrativo de organizaciones. | Un (1) año de experiencia profesional específica o relacionada. |

El perfil del personal que ejecuta los proyectos, adicionales a los que están aquí consignados se estipulan de acuerdo al subproceso C.1 análisis, formulación e inscripción de proyectos, donde se definen los términos de referencias del personal que se requiere para ejecutar el proyecto.

6.2.2.1 Equivalencias con la formación

Los requisitos mínimos que se presentan en este manual, no podrán ser disminuidos sin embargo, de acuerdo con las responsabilidades y funciones de cada cargo los requisitos máximos, podrán compensarse aplicando las equivalencias que se establecen a continuación:



SEDE PRINCIPAL:
Cra 6 No: 37-39 Barrio Huapango.
Tel: (094) 671 3910 - 670 9126
Quibdó - Chocó.

www.iiap.org.co - iiap@iiap.org.co



MANUAL DE CALIDAD

Para los cargos pertenecientes a los niveles Directivo y Asesor.

a. Título de formación avanzada o de postgrado y su correspondiente formación académica por:

Tres (3) años de experiencia profesional específica o relacionada y viceversa, siempre que se acredite el título universitario; o Título universitario adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo; o Terminación y aprobación de estudios universitarios adicionales al título universitario exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y un (1) año de experiencia profesional específica o relacionada.

b. Tres (3) años de experiencia profesional específica o relacionada por título universitario adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo.

Para los cargos pertenecientes al nivel Investigador:

a. Título de formación avanzada o de postgrado y su correspondiente formación académica por:

Tres (3) años de experiencia profesional específica o relacionada y viceversa, siempre que se acredite el título universitario; o Título universitario adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo; o Terminación y aprobación de estudios universitarios adicionales al título universitario exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y un (1) año de experiencia profesional específica o relacionada.

b. Tres (3) años de experiencia profesional específica o relacionada por título universitario adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo.

c. Tres (3) años de experiencia como investigador en un área del saber científico y/o tecnológico.

d. Cinco productos reconocidos e indexados como resultado de la actividad de Investigación.

Para los cargos pertenecientes al nivel Administrativo y Técnico:

a. Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional, por un (1) año de experiencia específica o relacionada, siempre y cuando se acredite la terminación y la aprobación de los estudios en la respectiva modalidad.

b. Tres (3) años de experiencia específica o relacionada por título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido en requisito del respectivo empleo y viceversa.



SEDE PRINCIPAL:

Cra 6 No: 37-39 Barrio Huapango.

Tel: (094) 671 3910 - 670 9126

Quibdó - Chocó.

www.iiap.org.co - iiap@iiap.org.co



MANUAL DE CALIDAD

c. Un (1) año de educación superior por dos (2) años de experiencia específica o relacionada y viceversa, o por un (1) año de experiencia específica o relacionada y curso específico de mínimo sesenta (60) horas de duración y viceversa, siempre y cuando se acredite diploma de bachiller para ambos casos.

CASOS EXCEPCIONALES. En caso de requerirse por parte del Instituto la prestación de servicios especiales a través de las comunidades, el Director General podrá obviar, en casos excepcionales, la compensación de requisitos, por experiencia sobresaliente en el desempeño de una disciplina, ocupación, arte u oficio, previa recomendación que formule el Comité Administrativo o técnico Institucional según se requiera, quien se pronunciará sobre los méritos del candidato. Dicha contratación deberá ser por un contrato de prestación de servicios.

Para el caso de los auditores internos estos deben tener como mínimo las siguientes funciones y perfiles:

Perfil:

Educación

Acreditar certificado de capacitación en NTC-ISO 19011 (Directrices para la auditoría de los sistemas de calidad)

Competencias:

- Capacidad para expresar ideas en forma verbal y escrita
- Capacidad para planear, programar, organizar y controlar sus actividades
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad para escuchar
- Imparcialidad y respeto

Experiencia:

- Funcionario de planta del IIAP o persona que tenga vínculos contractuales con el instituto que conozca los procesos de la organización y cuente con experiencia en auditorías

6.3 Infraestructura

El Instituto determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de los requisitos del producto y/o servicio investigativo institucional de manera que satisfaga permanentemente las expectativas de los clientes.



SEDE PRINCIPAL:

Cra 6 No: 37-39 Barrio Huapango.

Tel: (094) 671 3910 - 670 9126

Quibdó - Chocó.

www.iiap.org.co - iiap@iiap.org.co



MANUAL DE CALIDAD

La infraestructura incluye:

- a. Espacios adecuados de trabajo
- b. Hardware adecuado
- c. Software
- d. Servicio investigativo institucional de mensajería
- e. Apoyo secretarial
- f. Líneas telefónicas
- g. Herramientas de correo electrónico e Internet
- h. Sistema de comunicación en red
- i. Espacios adecuados para capacitación
- j. Área para archivo de gestión y archivo central
- k. Equipos para audiovisuales

La gestión de los recursos para materialización de esta infraestructura y de su mantenimiento, se efectúa en el marco del procedimiento G3.4 Realizar mantenimiento de infraestructura.

Los recursos para las diferentes actividades están previstos en el presupuesto operacional del IIAP.

6.4 Ambiente de trabajo

El Instituto determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr adecuadamente los requisitos del producto. En ese propósito el Instituto hace todo lo necesario para garantizar un ambiente de trabajo que propicie una motivación positiva al personal del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico.

El organigrama como la definición de autoridad, la asignación de responsabilidades a cada persona dentro de los procedimientos, el esquema de trabajo en equipo y el compromiso de la alta dirección del SGC, aseguran que se mantenga un ambiente de trabajo adecuado.

La Alta Dirección del SGC vela por un ambiente de trabajo agradable, conforme y en cumplimiento con los requisitos de seguridad industrial y salud ocupacional, dentro del cual se promueve el buen trato, la participación, el compañerismo y las relaciones laborales respetuosas, en la búsqueda fundamental del cumplimiento de los requisitos, expectativas y necesidades del actor de interés y del servicio investigativo institucional.

El Instituto gestiona un ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, en cuanto a su estructura, logística, dotación de elementos de oficina, medios de comunicación, afiliaciones del personal a la EPS, ARP y AFP y caja de compensación familiar, trabajo en equipo y programas de bienestar; los cuales permiten y apoyan el mejoramiento de las competencias de cada uno de los funcionarios, asociado a políticas de buen trato, respeto, empoderamiento.



SEDE PRINCIPAL:

Cra 6 No: 37-39 Barrio Huapango.

Tel: (094) 671 3910 - 670 9126

Quibdó - Chocó.

www.iiap.org.co - iiap@iiap.org.co



7 REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INVESTIGATIVO INSTITUCIONAL

7.1 Planificación de la prestación del producto (Beneficio)

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, planifica y desarrolla todos los procesos necesarios para la realización del producto (beneficio) de acuerdo con los términos y requisitos establecidos por el actor de interés en los períodos de tiempo definidos para la ejecución y/o entrega.

La planificación de la prestación del producto está cubierta en:

- Proceso B. Gestión de calidad de la información y el conocimiento, subproceso B1. Definición de mecanismos de información y conocimiento.
- Proceso C. Administración de proyectos, subprocesos C1. Análisis, formulación e inscripción de proyectos y C2. Ejecución, control y seguimiento de proyectos.
- Proceso E. Comunicaciones, subprocesos E1. Desarrollar y mantener relaciones con los clientes y E2. Gestionar comunicaciones internas.

En los procesos mencionados anteriormente, se realiza la planificación de la prestación del producto, en la que el Instituto determina:

- a. Los requisitos para el producto y para la prestación del servicio investigativo institucional
- b. La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio investigativo institucional
- c. Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos para el producto y para la prestación del servicio investigativo institucional así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d. Los registros necesarios que proporcionan la evidencia que los procesos del producto o de los servicio investigativo institucional prestados cumplen con los requisitos establecidos.

7.2 Procesos relacionados con el actor de interés

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/ o servicio

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, determina los requisitos relacionados con la prestación del servicio investigativo institucional del IIAP, incluyendo los legales y reglamentarios de acuerdo con lo establecido en:

- Proceso C. Administración de proyectos, subprocesos C1. Análisis, Formulación e Inscripción de Proyectos, C2. Ejecución, control y seguimiento de proyectos. Los cuales se encuentran consignados en los contratos, actas de inicio, convocatorias y documentación complementaria originada en estos procesos o por los clientes.





MANUAL DE CALIDAD

Así mismo, determina los requisitos no establecidos por el actor de interés pero necesarios para la ejecución de los proyectos. Por ejemplo, los procedimientos o instructivos determinados por el Instituto para realizar adecuadamente el proyecto y cualquier requisito adicional determinado por el Instituto como ensayos y/o pruebas para asegurar la conformidad del producto.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, a partir de la determinación de los requisitos relacionados con el cliente, verifica el cumplimiento de los mismos y evalúa su capacidad de cumplimiento de la siguiente forma:

- a. Están definidas las condiciones del cliente: estas condiciones están determinadas desde las convocatorias o términos de referencia y luego establecidas en las propuestas presentadas, en los contratos celebrados por el Instituto y actas de inicio de contratos. Para esto se puede consultar los procedimientos C1.1 Registro y Análisis de viabilidad de Proyectos en el IIAP, C1.2 Formulación detallada y registro en el Banco de Proyectos, C2.1 Inicio de proyectos.
- b. Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente: sobre este punto, pueden existir diferencias en cuanto a la interpretación del contrato o por derogaciones de los clientes durante la ejecución del proyecto, el responsable deja evidencia escrita de los cambios que haga el cliente después que se haya firmado el contrato, según lo establecido en el procedimiento C2.4 Control de Cambios de Proyectos.
- c. Evalúa la capacidad del Instituto para realizar el proyecto: antes de presentar una propuesta, presentarse a una convocatoria o ejecutar un proyecto, el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico analiza la conveniencia y viabilidad tanto técnica como económica según lo establecido en el procedimiento C1.1 Registro y Análisis de viabilidad de Proyectos en el IIAP.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

El Instituto determina las disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes descritas en los procedimientos: C2.2 Ejecución de proyectos, E1.1 Elaborar estrategia de comunicaciones y E1.2 Desarrollar comunicaciones con los clientes, relativas a:

- a. La información sobre el producto (Beneficio)
- b. Las consultas, contratos, incluyendo las modificaciones,
- c. La retroalimentación del cliente

Adicionalmente se tiene el subproceso G4. Gestión de solicitudes y correspondencia, mediante el cual el IIAP busca atender y dar respuesta oportuna a los requerimientos,





MANUAL DE CALIDAD

cartas y solicitudes.

Es responsabilidad de la alta dirección, velar porque los medios de comunicación utilizados por el Instituto, se encuentren correctamente dispuestos y/o se disponga de mecanismos alternos que garanticen una comunicación oportuna y eficiente con el cliente.

7.3 Diseño y desarrollo

En el numeral 1.3 del presente manual de calidad se excluye este requerimiento para el SGC del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

Los lineamientos para que el Instituto asegure que el producto y/o servicio investigativo institucional adquirido cumple los requisitos de compra especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables, se encuentran definidos en el manual de procesos y procedimientos en el proceso G. Gestión administrativa, subproceso G2. Adquirir bienes y servicio investigativo institucional, procedimiento G2.3 Administrar etapa precontractual, procedimiento G2.4 Administrar etapa contractual, procedimiento G2.5 Realizar seguimiento y administrar convenios y contratos, subproceso G3 Gestionar recursos físicos.

Adicionalmente, el Instituto evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la Instituto. Esta evaluación se realiza de acuerdo a las directrices del procedimiento G2.7 Evaluar y realizar seguimiento a proveedores y proceso.

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras describe el producto a comprar, incluyendo, cuando sea necesario:

- a. Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b. Requisitos para la calificación del personal,
- c. Requisitos del Sistema de Gestión de calidad.

El Instituto asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados, antes de comunicarlos al proveedor, en el Proceso G. Gestión administrativa, subproceso G2. Adquirir bienes y servicio investigativo institucional, procedimientos: G2.2 Manejar





MANUAL DE CALIDAD

Requisiciones, G2.3 Administrar etapa precontractual y G2.4 Administrar etapa contractual.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Las verificaciones necesarias para asegurarse de que el producto o servicio investigativo institucional adquirido cumple con los requisitos de adquisición especificados se relacionan en el Proceso G. Gestión administrativa, subproceso G2. Adquirir bienes y servicio investigativo institucional, procedimiento G2.5 Realizar seguimiento y administrar convenios y contratos y en el subproceso G3. Gestionar recursos físicos, procedimiento G3.3 Manejar almacén, en los que se establecen parámetros específicos de verificación de la calidad del servicio investigativo institucional.

7.5 Producción y prestación del servicio investigativo institucional

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio investigativo institucional

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, planifica y lleva a cabo la ejecución de los proyectos bajo condiciones controladas, estas condiciones incluyen:

- a. La disponibilidad de información que describe las características del proyecto y del producto, se describe en los procedimientos correspondientes al proceso: B. Gestión de calidad de la información y el conocimiento, subprocesos B2. Producción de información y conocimiento, B3. Protección del conocimiento, B4. Administrar centro de documentación, C1. Análisis, formulación e inscripción de proyectos y C2. Ejecución, control y seguimiento de proyectos.
- b. Procedimientos e instructivos de métodos y metodologías de trabajo para ejecutar los proyectos cuando es necesario, según los procedimientos B1.2 Definición de teorías, métodos, metodologías y técnicas de generación de información y conocimiento, C1.2 Formulación detallada y registro en el Banco de Proyectos, C2.1 Inicio de proyectos, C2.2 Ejecución de Proyectos y C2.3 Control y Seguimiento a la ejecución de proyectos.
- c. El uso del equipo apropiado identificado cuando apliquen a los proyectos, según lo establecido en los procedimientos C1.2 Formulación detallada y registro en el Banco de Proyectos, C2.1 Inicio de proyectos, C2.2 Ejecución de proyectos.
- d. La implementación del seguimiento y de la medición para lo cual se dispone de procedimiento para el control y la ejecución de proyectos, establecido en el procedimiento C2.3 Control y Seguimiento a la Ejecución de Proyectos, al igual que la medición de los indicadores establecidos en los procesos, analizados en el procedimiento A6.1 Revisión General del SGC.



SEDE PRINCIPAL:

Cra 6 No: 37-39 Barrio Huapango.
Tel: (094) 671 3910 - 670 9126
Quibdó - Chocó.

www.iiap.org.co - iiap@iiap.org.co



MANUAL DE CALIDAD

- e. La implementación de actividad de liberación y entrega y posteriores a la entrega para la ejecución y entrega productos de los proyectos, se describe el procedimiento C2.2. Ejecución de proyectos y C2.5 Cierre de proyectos.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio investigativo institucional

El Instituto realiza la validación de los procesos en su realización o ejecución de acuerdo con los requisitos del contrato, donde el producto resultante no puede verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Por esto, con el fin de evitar deficiencias de los procedimientos: B2.1 Sistematización y transmisión de información y conocimiento, B4.1 Ingreso de información al centro de documentación, B4.2 Préstamo de información, B4.3 Venta de información, C1.2 Formulación detallada y registro en el banco de proyectos, C2.1 Inicio de proyectos, C2.2 Ejecución de proyectos, C2.3 Control y seguimiento a la ejecución de proyectos, C2.4 Control de cambios de los proyectos, C2.5 Cierre de proyectos, se incluyen las directrices para la validación de los procesos en las que se establecen disposiciones, incluyendo:

- a. Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos del proyecto
- b. Instructivos, perfiles de cargo para el proyecto
- c. Uso de métodos y procedimientos específicos
- d. Los requisitos de los registros (de conformidad con el numeral 4.2.4 de la norma)
- e. La revalidación mediante pruebas o ensayos si aplica al proyecto.

Los procesos y procedimientos mencionados en este numeral, permiten que el servicio investigativo institucional prestado sea validado en la medida en que es prestado a fin de lograr los objetivos planeados, es decir, las deficiencias se evidencien durante la prestación del servicio investigativo institucional o antes que se termine de prestar el servicio investigativo institucional al actor de interés, son tratadas de acuerdo al numeral 8.3, control de producto no conforme. De la misma manera, se prevé la revisión y aprobación de los procesos, el personal calificado, las herramientas tecnológicas utilizadas y el uso de métodos y procedimientos específicos requeridos.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Con el fin de identificar los proyectos en ejecución a través de toda el Instituto y los productos generados, se establecieron en los procedimientos: B1.4 Análisis y clasificación de la información, B2.1 Sistematización y transmisión de información y conocimiento, C1.2 Formulación detallada y registro en el banco de proyectos, C2.2 Ejecución de Proyectos, C2.3 Control y Seguimiento a la Ejecución de Proyectos. E1.1 Elaborar estrategia de





MANUAL DE CALIDAD

comunicaciones, E1.2 Desarrollar comunicaciones con los actores interés, las directrices para la identificación y trazabilidad de los proyectos y los productos, en los cuales se establece disposiciones para:

- a. Identificación y trazabilidad de documentos y registros correspondientes al proyecto y a los productos generados en los proyectos.
- b. Identificación física y documentada de los materiales necesarios para la ejecución del proyecto.
- c. Identificación del estado del producto con respecto a las etapas del proyecto y los requisitos de medición y seguimiento.
- d. Identificación de los requisitos reglamentarios exigidos para la ejecución del proyecto.

Dependiendo del servicio investigativo institucional, la identificación permite realizar seguimiento y control a la ejecución del mismo, realizando de ser necesario trazabilidad a su prestación, para la implementación de acciones de mejora que eliminen la causa de no conformidades.

7.5.4 Propiedad del cliente

El IIAP es consciente de la importancia de la responsabilidad que tiene en el cuidado de los bienes que son propiedad del actor de interés mientras estén bajo su control o si están siendo utilizados por la misma en la ejecución de los proyectos, estos bienes son documentos entregados por los clientes del Instituto, los cuales ingresan de acuerdo con los lineamientos definidos en el procedimiento C2.1 Inicio de proyectos y G4.1 Recibir, gestionar y enviar solicitudes y correspondencia; en estos se garantiza la confidencialidad, identificación, conservación de la información hasta su respuesta (cuando aplique), realizando el seguimiento en cada una de las dependencias. Si en cualquier momento de su trámite se llegara a perder la información del actor de interés, se genera una comunicación mediante carta u oficio, informando lo sucedido.

7.5.5 Preservación del producto

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, dispone de lineamientos relacionados con la preservación del producto, referente a la identificación, almacenamiento y protección de los productos de la ejecución de proyectos, durante el proceso interno de realización hasta la entrega al actor de interés. Estos lineamientos se definen en los procedimientos B2.1 Sistematización y transmisión de información y conocimiento, B3.1 Registro de información y conocimiento, B3.2 Patentes de conocimiento, B4.1 Ingreso de información al centro de documentación, B4.2 Préstamo de información, C2.1 Inicio de proyectos, procedimiento C2.2 Ejecución de proyectos, C2.3 Control y seguimiento a la ejecución de proyectos, C2.4 Control de cambios de los proyectos, C2.5 Cierre de proyectos y E1.1 Elaborar estrategia de comunicaciones.



SEDE PRINCIPAL:

Cra 6 No: 37-39 Barrio Huapango.

Tel: (094) 671 3910 - 670 9126

Quibdó - Chocó.

www.iiap.org.co - iiap@iiap.org.co



MANUAL DE CALIDAD

Las entregas resultantes del servicio investigativo institucional prestado, se realizan para cada caso en que aplique mediante comunicación escrita debidamente autorizada y firmada por el Coordinador de la dependencia o el Coordinador del proyecto según sea aplicable.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

En el numeral 1.3 del presente manual de calidad se excluye este requerimiento para el SGC del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico.

En los procesos y proyectos ejecutados por el Instituto que requieran de equipos de medición, el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, solicita el servicio de medición necesaria, a los socios institucionales y/o entidades que puedan prestar el servicio, mediante el subproceso G.2 de adquisición bienes y servicios. Los servicios, de medición que se requieran son identificados en el procedimiento C.1.2, formulación detallada y registro en el banco de proyectos, donde se estipula las actividades, si se requiere o no toma de muestras o mediciones con equipos.

En la elaboración de la formulación del proyecto, El instituto se asegura de la validez de los resultados del equipo de medición a través de:

- Se solicita al laboratorio a contratar certificado de calibración vigente de los equipos de medición y donde se vea que cumple con las condiciones necesarias para su uso.
- Se ajusta o se reajusta según sea necesario cuando el laboratorio contratado no tenga calibración vigente de los equipos que se van a utilizar para las mediciones, se le notificara al laboratorio para que los calibre o bien sea se contratará otro laboratorio.
- Se protege contra ajustes o calibraciones que pueden invalidar los resultados de la medición debido a que la Institución requiere de servicio investigativo institucional contratado, se asegura la aplicación de seguros que puedan tener los equipos para protegerlos de ajustes no intencionados.

Todo esto se encuentra debidamente documentado en la formulación de proyecto, de acuerdo al procedimiento C.1.2

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, a través de los siguientes procesos:





MANUAL DE CALIDAD

- B. Gestión de la calidad de la información y el conocimiento, subprocesos B1. Definición de mecanismos de información y conocimiento, B2. Producción de información y conocimiento, B3. Protección del conocimiento, B4. Administrar centro de documentación.
- C. Administración de Proyectos, subproceso C1. Análisis, formulación e inscripción de proyectos, C2. Ejecución, control y seguimiento de proyectos.
- E. Comunicaciones, subprocesos E1. Desarrollar y mantener relaciones con los clientes, E2. Gestionar comunicaciones internas.
- G. Gestión administrativa, subproceso G2. Adquirir bienes y servicio, G4. Gestión de solicitudes y correspondencia
- I. Gestión de talento humano, subproceso I3. Gestión de personal.
- L. Administrar el sistema de gestión de calidad, subprocesos L1. Seguimiento, análisis y mejora, L2. Administración de documentos.

Para los procedimientos anteriormente mencionados, el seguimiento y la mejora continua, se realiza a través del análisis de los indicadores de los procesos que una vez analizados se determinan las acciones correctivas o preventivas que se tienen que implementar, a través de las auditorías internas, revisiones periódicas y análisis de datos, entre otros.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del actor de interés con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados en los contratos, convenios y términos de referencia mediante la aplicación de encuestas de satisfacción de actor de interés y la recepción formal de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Las disposiciones relacionadas con la medición de la satisfacción del actor de interés se definen en los procedimientos C2.5 Cierre de Proyectos y E1.3. Evaluar comunicaciones. La información recopilada es evaluada y analizada de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento A6.1 Revisión General del SGC.

8.2.2 Auditoría interna





MANUAL DE CALIDAD

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, ejecuta auditorías internas de calidad, con el fin de evidenciar que el Sistema de Gestión de Calidad esté conforme con las disposiciones planificadas, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Una vez al año se hace una revisión total al Sistema de Gestión de Calidad, de conformidad con lo dispuesto en los procedimientos para el proceso L. Administración del sistema de gestión de calidad, subproceso L1. Seguimiento, análisis y mejora, procedimiento L1.1 Auditorías internas de calidad.

El procedimiento contempla la planificación del programa de auditorías internas, tomando como criterio para la programación el resultado de las últimas auditorías realizadas al Sistema, así como los procesos y área que representan mayor sensibilidad para el SGC, y que afectan el mejoramiento continuo y la satisfacción el actor de interés.

La planificación del programa de auditorías incluye la definición de los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. El procedimiento restringe a los auditores respecto a no auditar su propio trabajo, asegurando objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

El equipo de auditores internos ha sido calificado con base en la educación, formación, habilidades y experiencias adecuadas de conformidad con lo definido en el numeral 6.2.2 del presente manual, esto asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Los hallazgos de las auditorías internas son registrados en el informe de auditoría interna de calidad.

Las acciones preventivas y correctivas, resultantes del programa de auditorías internas se llevan a cabo de acuerdo con las disposiciones de los numerales 8.5.2 y 8.5.3 del presente manual.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento y la mejora continua se realizan a través de la medición, análisis y seguimiento de los indicadores de los procesos. Para esto se deben llevar a cabo las siguientes actividades:

- a. Los líderes de los diferentes procesos deben identificar en el documento “subproceso”, el conjunto de indicadores asociado al mismo.
- b. Posteriormente el responsable de la generación de los indicadores procede entonces a identificar la periodicidad y la fuente de los datos, para con esta información generar la medición de los indicadores por proceso y la información requerida para la medición de los mismos.
- c. Calcular el valor obtenido para cada uno de los indicadores por proceso, teniendo en cuenta las definiciones de unidad de medida, el resultado se documentará en el formato de revisión seguimiento de indicadores, registrando además la fecha de medición correspondiente.





MANUAL DE CALIDAD

- d. Una vez registrados la fecha y el logro, se calculará el porcentaje de logro dividiendo el valor del logro entre el valor de la meta asociada a cada indicador.
- e. Finalmente se documentarán en el formato de revisión seguimiento de indicadores las observaciones que puedan aplicar para explicar el resultado obtenido en cada indicador, así como las acciones que se definan durante su seguimiento para el mejoramiento de los resultados de cada uno, junto con los responsables de llevarlas a cabo y las fechas límites correspondientes.
- f. El responsable del seguimiento del indicador deberá realizar un seguimiento trimestral verificando la ejecución de las acciones de mejoramiento definidas y el cumplimiento de las fechas correspondientes documentados en el formato y registrando su estado. Según los resultados del seguimiento se podrán definir nuevas acciones o comunicar formalmente sobre las situaciones existentes al líder de cada proceso para que se tomen acciones correctivas o preventivas adicionales.

Para los procesos que interactúan dentro del SGC se establece el mecanismo de seguimiento y medición de los procesos, a través de los indicadores que se encuentran anexos en el Formato matriz de indicadores del SGC

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

El Instituto mide y hace un seguimiento de las características del proyecto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas de los procedimientos C2.2 Ejecución de proyectos y C2.3 Control y seguimiento a la ejecución de proyectos, de acuerdo con las disposiciones planificadas en el numeral 7.1 de la norma.

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y de los demás controles a través de los registros, generados en los procesos del Sistema de gestión de Calidad.

La liberación del producto o conformidad del producto se hace cuando se hayan hecho verificación de los criterios de aceptación y aprobación por parte del personal autorizado por el Instituto o por el actor de interés según el caso, a través de los procedimientos: B1.4 Análisis y clasificación de la información, B2.1 Sistematización y transmisión de información y conocimiento, B3.1 Registro de información y conocimiento, B3.2 Patentes de conocimiento, C2.2 Ejecución de proyectos y C2.5 Cierre de proyectos, E1.1 Elaborar la estrategia de comunicaciones, y E1.2 Desarrollar comunicaciones con los clientes.

8.3 Control de producto no conforme

En los procedimientos de realización del producto y prestación del servicio investigativo institucional se establece el tratamiento para eliminar las no conformidades detectadas, autorizar la liberación o conformidad del producto cuando el cliente haya aceptado el producto, tomar acciones para impedir el uso de productos no conformes, dejar registro





MANUAL DE CALIDAD

de la naturaleza de las no conformidades y de su acción de mejora, verificar el producto para demostrar la conformidad con los requisitos y tomar las medidas para cuando haya producto no conforme después de la entrega:

- Procedimientos: C2.2 Ejecución de proyectos, E1.2 Desarrollar comunicaciones con los clientes y G4.1 Recibir, gestionar y enviar solicitudes y correspondencia.

Se identifican los puntos críticos de control del proceso y en ellos se hace verificación del cumplimiento del servicio investigativo institucional con los requisitos del actor de interés. En el caso que se identifique un Producto No-conforme (PNC), se procede a ejecutar las actividades definidas en cada uno de estos procedimientos; en cada uno de estos se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.

Queda registro de la naturaleza de las no conformidades en los registros definidos en cada uno de los procedimientos, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido y cualquier acción tomada posterior será registrada en el formato de acciones correctivas y preventivas.

8.4 Análisis de datos

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y para evaluar de acuerdo a las tendencias, donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. Este análisis incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición de los indicadores de cada proceso y de cualquier otra fuente aplicable.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

1. La satisfacción del actor de interés, en la encuesta de satisfacción del actor de interés, que incluye tanto la percepción del cliente como las demás partes interesadas que dan lugar en el respectivo proyecto.
2. La conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos según sus indicadores y la oportunidad para llevar a cabo acciones preventivas.
3. Información de los proveedores.

El responsable del análisis es el Líder del Proceso o Coordinador del proyecto.

Según lo estipulado en el numeral 8.2.3, cada proceso cuenta con indicadores, y se establece el responsable de la recolección de la información y el responsable del análisis, una vez se analizan éstos datos, cada líder de proceso debe definir si a partir de ello genera acciones correctivas y preventivas, si es así se utiliza el formato de "Acciones





MANUAL DE CALIDAD

Correctivas y preventivas” diseñado para tal fin, lo que permite la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

El Representante de Calidad será el encargado de compilar por semestre los resultados mencionados anteriormente y generara gráficas que permitan comparar el dato actual frente al histórico. Esta información se somete a Revisión por la dirección y es de permanente consulta en la Intranet o web del Instituto.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la aplicación de la política de calidad, los objetivos establecidos para la calidad del servicio investigativo institucional, las auditorías internas y externas que se realizan, el oportuno análisis de datos, la correcta aplicación de las acciones correctivas y preventivas y el seguimiento por la dirección del SGC.

En el marco de este manual de calidad, se entiende la mejora continua como la posibilidad que tiene la organización de introducir cambios al sistema de calidad en la perspectiva de garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad, perfeccionando cada vez más los productos institucionales y promoviendo el logro de un mayor grado de satisfacción del cliente. En consonancia con lo anterior, las revisiones periódicas realizadas por la alta dirección hacen posible el cumplimiento de este propósito.

8.5.2 Acción correctiva

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, toma acciones para eliminar la causa de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir, las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. El Instituto gestiona la acción correctiva mediante el procedimiento L1.2 Acciones correctivas y preventivas, para:

- a. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas del actor de interés).
- b. Determinar las causas de las no conformidades.
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d. Determinar e implementar las acciones necesarias
- e. Registrar resultados de las acciones tomadas





MANUAL DE CALIDAD

f. Revisar las acciones tomadas

Los resultados de las acciones tomadas se registran en el formato de Acciones correctivas y preventivas.

8.5.3 Acción preventiva

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, determina las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. El Instituto gestiona las acciones preventivas mediante el procedimiento L1.2 Acciones correctivas y preventivas, que define los requisitos para:

- a. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.
- c. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- d. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- e. Determinar e implementar las acciones necesarias.
- f. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- g. Revisar las acciones preventivas tomadas.

Los resultados de las acciones tomadas se registran en el formato acciones correctivas y preventivas.

9 CAMBIOS AL MANUAL DE CALIDAD

| VERSION | FECHA | DESCRIPCION |
|-----------|---------------------|---|
| Versión 1 | 23 de Enero de 2007 | Creación del documento |
| Versión 2 | 25 de abril de 2007 | En el numeral 1.3 se amplió la justificación de la exclusión del numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2009. En el numeral 3.2 Términos y definiciones se agregan las definiciones de implantar y mejora continua. En el numeral 4.1 Requisitos generales, se eliminan del |





MANUAL DE CALIDAD

| VERSION | FECHA | DESCRIPCION |
|-----------|--------------------|--|
| | | <p>mapa de procesos los procesos que se están implantando y que no están relacionados directamente por el SGC.</p> <p>Se incluye en el numeral 5.4.3, la estructura y la codificación de cada dependencia.</p> <p>En el numeral 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación se agrega el perfil de los auditores internos.</p> <p>Se incluye en el numeral 6.2.1 del manual de calidad lo siguiente: El detalle de las funciones de y actividades o tareas a cumplir se encuentran estipuladas en los procesos y procedimientos implantados dentro del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Se incluye en el numeral 6.2.2. Del manual la matriz de competencias y habilidades.</p> |
| Versión 3 | 9 de junio de 2007 | <p>En el numeral 1.3 se amplió la justificación de la exclusión del numeral 7.3 de las normas ISO 9001:2009 y diseño y desarrollo.</p> <p>En el numeral 8.5.1 se amplía la definición de mejora continua.</p> <p>Modificación del numeral 7.5.2; se agrega lo siguiente: es decir, las deficiencias se evidencien durante la prestación del servicio investigativo institucional o antes que se termine de prestar el servicio investigativo institucional al actor de interés, son tratadas de acuerdo al numeral 8.3, control de producto no conforme.</p> <p>Se incluye en el numeral 7.6 lo siguiente: En los procesos y proyectos ejecutados del Instituto que requieran de equipos de medición, el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico, solicita el servicio de medición necesario, a los socios institucionales y/o entidades que puedan prestar el servicio este ultimo mediante el proceso G.2 de adquisición bienes y servicios. Los servicios, de medición que se requieran son identificados en el proceso C.1.2, formulación detallada y registro en el banco de proyectos, donde se estipula las actividades, si se requiere o no toma de muestras o mediciones con equipos.</p> |



SEDE PRINCIPAL:

Cra 6 No: 37-39 Barrio Huapango.

Tel: (094) 671 3910 - 670 9126

Quibdó - Chocó.

www.iiap.org.co - iiap@iiap.org.co



MANUAL DE CALIDAD

| VERSION | FECHA | DESCRIPCION |
|------------------|--------------------------|--|
| | | Se incluye las equivalencias con la formación en la contratación, como numeral 6.2.2.1. |
| VERSION 4 | 15 de junio de 2007 | <p>Se amplía la justificación de la exclusión del requisito diseño y desarrollo numeral 1.3.</p> <p>Se modifica el numeral 2.2.1, ampliando el concepto de quienes son los clientes del instituto y se hacen los ajustes correspondientes en los casos en que se mencionan los actores de interés.</p> <p>Se cambia las palabras macro proceso, proceso y subproceso por proceso, subproceso y procedimiento respectivamente.</p> <p>Se amplía la explicación del mapa de procesos. Y se especifica quien es el personal autorizado para aprobar y revisar los cambios en los documentos.</p> <p>Se especifica que la divulgación de la política de calidad, es realizada por la alta dirección.</p> |
| VERSION 5 | 19 de Agosto de 2008 | Se tienen en cuenta los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000: 2009, se modifica la misión y visión institucional, se introduce el significado de la abreviatura NTGP |
| VERSION 6 | 14 de Septiembre de 2009 | Además del numeral 7.3, también se excluye el 7.6 de las normas ISO 9001.2008 y NTC GP1000:2009 |
| VERSION 7 | 24 de Mayo de 2010 | Se modifican la visión institucional, los objetivos de calidad y metas de dos (2) objetivos |
| VERSION 8 | 5 de Diciembre de 2012 | Se incorporó la aplicación del decreto 2482 del 3 de diciembre del 2012 y se elimina un objetivo de calidad y se modifica el objetivo No. 5 |
| VERSION 9 | 17 de Febrero de 2014 | Se modifica el nombre del proceso D Mercadeo y Venta por el de Posicionamiento Institucional y los ajuste que ello exige |



SEDE PRINCIPAL:

Cra 6 No: 37-39 Barrio Huapango.

Tel: (094) 671 3910 - 670 9126

Quibdó - Chocó.

www.iiap.org.co - iiap@iiap.org.co