



Manual de la Calidad



ELABORADO POR: DRA. MARIA LEONOR CAYCEDO GARCIA
ASESORA DE PLANEACION

REVISADO POR : DR. JORGE CARLOS FIGUEROA ORTIZ
DIRECTOR

APROBADO POR: COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL
INTERNO Y DE CALIDAD- ACTA No. 15

Noviembre 28 de 2016

Contenido

Introducción	4
Sección 1: Alcance	5
1.1 Generalidades: objeto	5
1.2 Aplicación - exclusiones	5
Sección 2: Referencias normativas	5
2.0 Referencias del Sistema de Gestión de Calidad.....	5
Sección 3: Definiciones	6
3.0 Definiciones del Sistema de Gestión de Calidad	6
Sección 4: Sistema de Gestión de Calidad	15
4.1 Requisitos generales	15
4.2 Requisitos de la documentación.....	17
4.2.1 Generalidades.....	17
4.2.2 Manual de la Calidad.....	18
4.2.3 Control de documentos.....	18
4.2.4 Control de registros de calidad.....	18
Sección 5: Responsabilidad de la Dirección	19
5.1 Responsabilidad de la Dirección.....	19
5.2 Enfoque al cliente.....	20
5.3 Política de calidad	22
5.4 Planificación	22
5.4.1 Objetivos de calidad	22
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	22
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	23
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	23
5.5.2 Representante de la Dirección	25
5.5.3 Comunicación interna	25
5.6 Revisión de la Dirección	25
5.6.1 Generalidades.....	25
5.6.2 Información para la revisión	25
5.6.3 Resultados de la revisión	26
Sección 6: Gestión de los recursos	27

6.1	Provisión de recursos	27
6.2	Recursos humanos	27
6.2.1	Generalidades.....	27
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	27
6.3	Infraestructura.....	27
6.4	Ambiente de trabajo.....	28
Sección 7: Realización del producto y/o servicio.....		28
7.1	Planificación de la realización del producto y/o servicio	28
7.2	Procesos relacionados con el cliente	32
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	32
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.	32
7.2.3	Comunicación con el cliente.....	33
7.4	Compras.....	33
7.4.1	Proceso de compra	33
7.4.2	Información de la compra.....	33
7.4.3	Verificación del producto comprado	33
Sección 8: Medida, análisis y mejora		34
8.1	Generalidades.....	34
8.2	Seguimiento y medición	34
8.2.1	Satisfacción del cliente.....	34
8.2.2	Auditoría Interna	34
8.2.3	Seguimiento y Evaluación de los procesos	35
8.3	Control del producto no conforme.....	35
8.4	Análisis de los datos.....	35
8.5	Mejora.....	36
8.5.1	Mejora continua	36
8.5.2	Acción correctiva.....	36
8.5.3	Acción preventiva	36
Anexo No. 1		37
Revisiones al Manual		37

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 4 de 37

Introducción

El Instituto para la investigación y preservación del patrimonio cultural y natural del Valle del Cauca – INCIVA, es una entidad pública departamental, con personería jurídica 1915 de 1981, autonomía administrativa y patrimonio independiente, creada mediante decreto extraordinario No. 1937 del 25 de septiembre de 1979. Fue fundado como un instrumento legal para investigar, inventariar y preservar los recursos culturales y naturales de la región a fin de fomentar, impulsar y desarrollar estudios científicos en el Valle del Cauca. El INCIVA desarrolló, implementó y formalizó el Sistema de Gestión de la Calidad, en el mes de diciembre del año 2008, con el fin de:

- Satisfacer los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009.
- Asegurar la calidad en los productos y servicios.
- Entender y satisfacer más adecuadamente las necesidades y las expectativas de los clientes y partes interesadas.
- Mejorar la administración de la entidad.

El presente manual, a través de su actualización, describe el Sistema de Gestión de Calidad; también contiene información sobre la misma, el alcance, control y distribución de este documento, la información sobre los procesos, así como la referencia a los procedimientos y registros que exige el Sistema de Gestión de Calidad. El Manual de la Calidad del INCIVA se encuentra a disposición de todos los usuarios, servidores y partes interesadas en nuestro Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la misma.

El manual está dividido en ocho secciones que están directamente relacionadas con los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009. Cada sección comienza con una declaración que expresa el deber del INCIVA de implementar y satisfacer los requisitos básicos de la norma a la que se hace referencia. Después de cada declaración se aporta información específica acerca de los procedimientos que describen los métodos usados para implementar los requerimientos pertinentes.

Este manual se utiliza internamente para orientar a los funcionarios del INCIVA con respecto a los diversos requisitos que deben ser cumplidos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009 y mantenidos para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua así como brindar las directrices necesarias que generen una fuerza laboral dotada de poder, autoridad y responsabilidad.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 5 de 37

Sección 1: Alcance

1.1 Generalidades: objeto

El Manual de la Calidad traza las políticas, los procedimientos y los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009.

El alcance da cubrimiento a todos los procedimientos de la entidad realizados en el ámbito de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación

1.2 Aplicación - exclusiones

El INCIVA ha determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones de la entidad y son documentados como exclusiones:

Numeral 7.3. Diseño y desarrollo, contenido en la NTCGP 1000:2009, por cuanto no se requiere utilizar realizar diseños de productos de fabricación industrial.

Numeral 7.5.2. Validación de los Procesos de la producción y de la prestación del servicio, contenido en la NTCGP 1000:2009, por cuanto los servicios que presta el INCIVA pueden ser evaluados al momento de su entrega o durante cualquier etapa de los procesos.

Numeral 7.5.4. Contenido en la NTCGP 1000:2009, por cuanto en las actividades no hay bienes propiedad del cliente que deban ser identificados, protegidos y salvaguardados.

Numeral 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición, contenido en la NTCGP 1000:2009, por cuanto no se requiere utilizar dispositivos de seguimiento y medición para calibrar, ajustar o proteger los equipos utilizados (hardware, servidores y demás bienes físicos de la entidad) ya que los mismos no se utilizan con criterios metrológicos u otros que deban arrojar mediciones exactas.

Sección 2: Referencias normativas

2.0 Referencias del Sistema de Gestión de Calidad

Durante la implementación y actualización de nuestro Sistema de Gestión de Calidad se usaron como referencia los siguientes documentos:

- NORMA TECNICA DE CALIDAD DE LA GESTION PUBLICA NTCGP1000:2009, Sistemas de Gestión de Calidad para las Entidades del Estado en Colombia – Requisitos
- LEY 872 DE 2003, reglamentada por el Decreto Nacional No. 4110 de 2004 y reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional No. 4295 de 2007.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 6 de 37

Sección 3: Definiciones

3.0 Definiciones del Sistema de Gestión de Calidad

3.1 Acción correctiva: conjunto de acciones suscritas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2: La acción correctiva se suscribe para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se suscribe para prevenir que algo suceda.

3.2 Acción preventiva: conjunto de acciones suscritas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra potencial no deseable.

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Nota 2: La acción preventiva se suscribe para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se suscribe para evitar que vuelva a producirse.

3.3 Adecuación. Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

3.4 Adquisición de bienes y servicios. Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

3.5 Alta dirección. Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

3.6 Ambiente de trabajo. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

NOTA: En el ámbito de esta norma las condiciones incluyen solamente aquellas que pueden tener una influencia significativa sobre la conformidad del producto y/o servicio. Las condiciones pueden incluir los factores físicos, sociales, y ambientales (tales como la temperatura, instalaciones para el personal, ergonomía y composición atmosférica).

3.7 Auditoría interna. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

NOTA: Las evidencias consisten en registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría, y que sea verificable.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 7 de 37

3.8 Autoridad. Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

3.9 Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

NOTA 1: El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2: "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

3.10 Capacidad de una entidad. Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

3.11 Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

NOTA: Para efectos de este manual, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

3.12 Competencia. Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

3.13 Concesión. Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto o servicio que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad de producto o servicio acordados.

3.14 Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

3.15 Control de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

3.16 Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

3.17 Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 8 de 37

3.18 Documento. Información y su medio de soporte.

EJEMPLO: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

NOTA 1: El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2: Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

NOTA 3: Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

3.19 Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

NOTA: La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

3.20 Eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

NOTA: La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

3.21 Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3.22 Enfoque basado en procesos. Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

3.23 Entidades. Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

NOTA 1: Según el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, el Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento, en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado, por servicios de la Rama Ejecutiva del poder público del orden nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden nacional.

NOTA 2: Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizada de los departamentos y municipios.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 9 de 37

3.24 Especificación. Documento que establece requisitos.

NOTA: Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo: un procedimiento documentado, una especificación de proceso y una especificación de ensayo / prueba), o con productos y/o servicios (por ejemplo, una especificación de producto y/o servicio, una especificación de desempeño, un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).

3.25 Estructura de la entidad. Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

NOTA: La estructura organizacional implica establecer responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de manera coherente con los procesos y las estrategias de la entidad.

3.26 Función de una entidad. Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

3.27 Gestión. Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

3.28 Gestión documental. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

3.29 Habilidad. Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

3.30 Infraestructura. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

3.31 Manual de la calidad. Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

NOTA: Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

3.32 Mejora continua. Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

3.33 No conformidad. Incumplimiento de un requisito (Véase 3.43).

3.34 Objetivo de la calidad. Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1: Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 10 de 37

NOTA 2: Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

3.35 Parte interesada. Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

EJEMPLO: Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

3.36 Planificación de la calidad. Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

NOTA: El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

3.37 Política de la calidad de una entidad. Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

3.38 Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA: Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

3.39 Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1: Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

NOTA 2: Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3: Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

NOTA 4: Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

- Procesos estratégicos: incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 11 de 37

- Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

- Procesos de apoyo: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

- Procesos de evaluación: incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

3.40 Producto y/o servicio. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

NOTA: En esta Norma, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a:

- a) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

3.41 Proveedor. Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

EJEMPLO: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.

NOTA 1: Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad.

NOTA 2: En una situación contractual, un proveedor puede denominarse "contratista".

3.42 Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

NOTA 1: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2: En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

3.43 Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1: "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2: La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

NOTA 3: Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 12 de 37

NOTA 4: Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

3.44 Responsabilidad. Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

3.45 Revisión. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

EJEMPLO: Revisión por la dirección, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.

3.46 Riesgo. Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

3.47 Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

NOTA 1: Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 2: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

3.48 Sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

3.49 Sistema de Gestión de la Calidad para entidades. Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

3.50 Trazabilidad. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

NOTA: Al considerar un producto y/o servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- el origen de los materiales y las partes,
- la historia del procesamiento y
- la distribución y localización del producto y/o servicio después de su entrega.

3.51 Validación. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 13 de 37

NOTA 1: El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2: Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas.

3.52 Verificación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

NOTA: El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2: La confirmación puede comprender acciones tales como:

- la elaboración de cálculos alternativos;
- la comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado;
- la realización de ensayos / pruebas y demostraciones; y
- la revisión de los documentos antes de su emisión.

El siguiente contenido trata definiciones específicas para la prestación del servicio en el INCIVA.

Centro operativo: entiéndase como tal a todos y cada uno de los centros diferentes a la sede administrativa, en los que INCIVA desarrolla sus labores para investigar, coleccionar, exhibir, conservar, comunicar, deleitar, divulgar y apropiar el conocimiento, educar y estudiar acerca del patrimonio cultural y natural de la región y su área de influencia, mediante los cuales tiene contacto con los diferentes clientes externos. Para entender el servicio que se presta a través de los centros, se definen los siguientes conceptos:

Museo: es un Centro de ciencia e investigación permanente, sin fines lucrativos, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, y que efectúa investigación sobre los testimonios materiales del ser humano y de su medio ambiente, los cuales adquiere, conserva, comunica y exhibe con propósitos de estudio, educación, apropiación social y deleite. **El artículo 2, parágrafo 1, de los Estatutos del consejo internacional de museos – ICOM.**

Jardín Botánico: Centro destinado para cultivar las plantas que tiene por objeto el estudio de la botánica.

Parque Natural Nacional: Colombia tiene un «Sistema Nacional de Áreas Protegidas» (SINAP) que tiene como elemento más destacado a nivel nacional el «Sistema de Parques Nacionales Naturales» (SPNN), que cuenta con 59 parques naturales (octubre de 2014), con una extensión de unas 12.602.320,7 hectáreas (126.023,21 Kilómetros cuadrados) y que suponen más de un 11,04% del territorio continental colombiano. Estos parques que tienen por objeto conservar la flora y fauna nacionales, declárense "Parques nacionales naturales" aquellas zonas que el gobierno Nacional, por intermedio del ministerio de Agricultura, previo concepto favorable de la academia Colombiana de Ciencias exactas Físicas y Naturales, delimite y reserve de manera especial por medio de decretos en las distintas zonas del país y en sus distintos pisos térmicos y en las cuales quedará prohibida la adjudicación de baldíos, las ventas de tierra, la caza, la pesca y toda actividad industrial, ganadera o agrícola, distinta a la del turismo o a aquella que el gobierno nacional considere conveniente para la conservación o embellecimiento de la zona..."

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 14 de 37

Colecciones vegetales vivas: Conjunto o serie ordenada de plantas vivas, por lo común agrupadas de manera temática: en partes de plantas (bancos de semillas, tejidos, esquejes, germoplasma etc.) o plantas completas (árboles, arbustos, hierbas), individuales, en grupo, en accesiones etc. Identificadas taxonómicamente y con frecuencia ordenadas también según criterios taxonómicos o utilitarios. Todo ello reunido en un terreno, bajo la responsabilidad de una organización de investigación y conservación (Jardín Botánico, reserva forestal, Parque Natural etc.)

Colección de referencia científica: Muestras, objetos, piezas o especímenes reservados para la consulta con fines de investigación científica.

Colecciones de Exposición: Colecciones de Exposición: Muestras, objetos, piezas o especímenes expuestos al público en los centros del INCIVA con fines divulgativos.

Muestra: Es una parte de las colecciones de exposición que se selecciona y se retira del centro al que pertenece durante un tiempo determinado, con fines científicos o divulgativos.

Exposición itinerante: Es la organización de una muestra de acuerdo a un guión científico y museográfico, elaborada de tal manera que puede viajar para hacer presentaciones en diferentes localidades dentro o fuera del departamento.

Muestra o exposición permanente: Es una muestra realizada de acuerdo a un guión científico y museográfico como tema permanente de un museo, parque o jardín, de tal manera que permanece a lo largo de los años de manera casi idéntica en el mismo lugar, cumpliendo con su objetivo misional (Investigar, estudiar, exhibir, conservar, replicar, educar, comunicar).

Curador(a): Persona que tiene a su cargo el cuidado de las colecciones de referencia y/o de exposición para que se conserven por largo tiempo. Funcionario elegido para cuidar, administrar, actualizar, identificar, clasificar, ordenar, conservar, los bienes patrimoniales de una colección de elementos disecados o vivos u otros.

Curar una colección: Secar, preparar, cuidar, clasificar, identificar, actualizar sus datos, administrar, someter a procesos especiales de cuidado, y orden conveniente, algún elemento o grupo de éstos para su conservación.

Taxidermia: según el diccionario de la Real academia de la Lengua Española: “arte de disecar los animales para conservarlos con apariencia de vivos.”

Especimen: muestra, modelo, ejemplar, normalmente con las características de una especie muy bien definida.

Muestra Biológica: “Todo organismo o grupo de organismos de la diversidad biológica, vivo o muerto, o cualquier parte, producto o derivado de estos que son producto de una o varias de las actividades de , colecta, recolecta, , captura, caza, , pesca, manipulación del recurso biológico y movilización. Para el caso en el que exista una indeterminación biológica, se hará referencia al concepto de unidad muestral que puede estar expresado entre otras formas en: alícuotas, gramos de material, frascos, viales, etc.”.(Régimen legal del medio ambiente (1707-2) D.R. 309/2000)

Registro de colecciones: D.R. 309/2000: Art 12º. Las colecciones biológicas con fines de investigación científica existentes a la entrada en vigencia del presente decreto y las que se organicen posteriormente,

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 15 de 37

deberán registrarse ante el instituto de investigación de Recursos Biológicos “Alexander von Humboldt”, de acuerdo con el procedimiento que establezca el Ministerio de Medio ambiente.”

Colección Biológica: el conjunto de especímenes biológicos catalogados, mantenidos y organizados taxonómicamente.

Herbario: de acuerdo con el diccionario de la real academia de la lengua española: “es una Colección de plantas secas y clasificadas, usada como material para el estudio de la botánica.”

Registros de Calidad – La documentación de actividades hecha según se especifica en los documentos a nivel de procedimientos o Instrucciones de trabajo, según se aplique.

Sección 4: Sistema de Gestión de Calidad

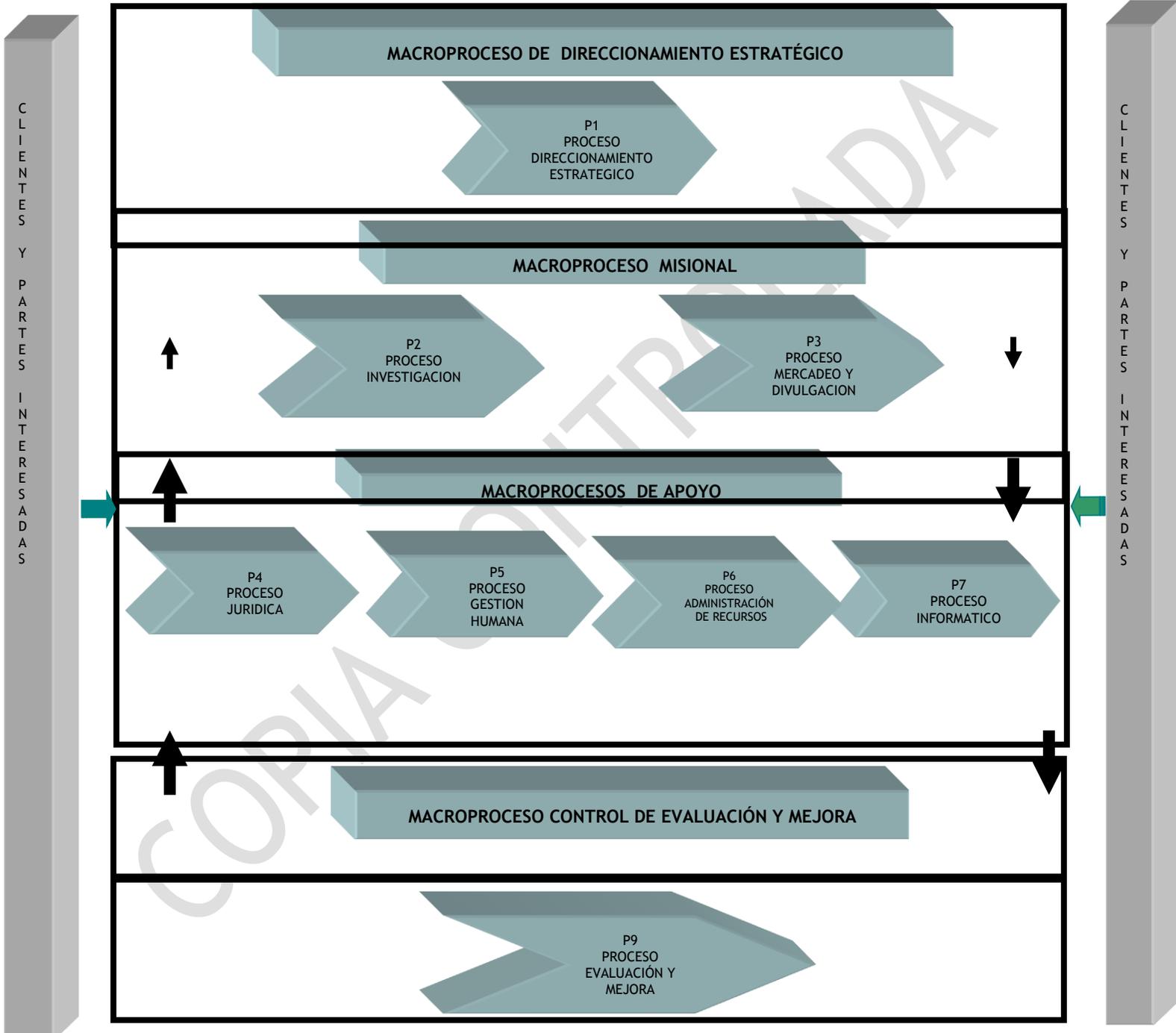
4.1 Requisitos generales

El INCIVA ha establecido, documentado, implementado y actualizado el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de acuerdo con los requisitos de la Norma Técnica de Calidad de Gestión Pública NTCGP1000:2009.

Los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección son algunas de las técnicas y las herramientas que el INCIVA usa para medir y mejorar el sistema continuamente.

- La Dirección General junto con los Subdirectores, identificaron los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, la secuencia y las interacciones entre estos.
- Por cada proceso identificado se determinaron las caracterizaciones en su ciclo PHVA, los criterios y métodos de funcionamiento así como también se determinaron la disponibilidad de los recursos y la información necesaria para la efectiva operación y el control de los mismos.
- Cada proceso es supervisado, medido y analizado para identificar e implementar las acciones necesarias con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.
- El Mapa de Procesos contenido en la sección 4 brinda una descripción de la interacción entre los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

MAPA DE PROCESOS INCIVA



	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 17 de 37

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad de INCIVA ha sido documentado y es mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes del mismo y la conformidad con los requisitos de la norma Técnica de Calidad de Gestión Pública NTCGP1000:2009. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad es distribuida a nivel de Subdirección y a nivel de funcionarios por proceso en cinco distintos niveles:



Fig. 1 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Niveles:

- Nivel 1 –La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente.
- Nivel 2 - Este Manual de la Calidad, que describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones, los deberes del personal responsable del desempeño dentro del sistema, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.
- Nivel 3 - Procesos –Instrucciones de trabajo.
- Nivel 4 –Los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas, Revisión por la Dirección y los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.
- Nivel 5 - Los registros de calidad requeridos por la norma y los registros necesarios a la entidad para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Ley 594 de 2000 reglamentada parcialmente por los decretos nacionales 4124 de 2004, 1100 de 2014.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 18 de 37

4.2.2 Manual de la Calidad

Este Manual de la Calidad ha sido preparado con el nivel más alto de atención a los detalles por la Dirección y la Oficina Asesora de Planeación. El manual describe con exactitud nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

El alcance y las exclusiones aceptables del Sistema de Gestión de Calidad se detallan en la sección uno de este Manual. Cada sección del Manual hace referencia a los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad relacionados con los requisitos delineados en esa sección.

La Oficina Asesora de Planeación realiza la revisión y actualización técnica del Manual de la Calidad las veces que sea necesario, dando su aprobación en primera instancia y en segunda instancia es revisado y aprobado por la Dirección del INCIVA.

4.2.3 Control de documentos

Todos los documentos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad son controlados de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos (PDE4). Este procedimiento se define para:

- aprobar la idoneidad de los documentos antes de su emisión.
- revisar y actualizar según necesidad y re-aprobar los documentos.
- garantizar que se identifiquen los cambios y el estado actual de revisión de los documentos.
- asegurar que las versiones pertinentes de los documentos apropiados se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- garantizar que los documentos de origen externo sean identificados y que su distribución sea controlada.
- evitar el uso indebido de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan con algún fin.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son administrados por la oficina Asesora de Planeación donde se mantendrá la copia controlada de los mismos actualizados, tanto en físico como en “la Carpeta de Pública” y se encargará de actualizar periódicamente la información.

Por último, se ha establecido para el debido control de los documentos emitidos por el INCIVA que éstos llevarán en la parte superior la fecha en la cual es emitido el documento y la versión vigente.

4.2.4 Control de registros de calidad

Los registros de calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, dando cumplimiento a la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos) y a los requerimientos normativos que expide el Archivo General de la Nación que son de competencia del INCIVA de acuerdo con el Procedimiento de Gestión Documental y Modificación TRD (PAR10)

Este procedimiento exige que los registros de calidad permanezcan legibles, fácilmente identificables y disponibles. El formato FO-PAR-19 define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de permanencia y eliminación de los registros de calidad.

El Procedimiento de gestión documental en la entidad está bajo responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera, en coordinación con el centro de documentación quienes establecen y ejecutan las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo, control y organización de la documentación producida y recibida por el INCIVA, con el fin de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en la materia.

Procedimientos relacionados

Control de documentos	PDE4
Control de Registros de Calidad	PAR11
Tabla de Control de los Registros de Calidad	PAR10
Manual Programa de Gestión Documental Versión 00	

Sección 5: Responsabilidad de la Dirección

5.1 Responsabilidad de la Dirección

La Dirección ha estado activamente comprometida con la implementación y actualización del Sistema de Gestión de Calidad y ha proporcionado la visión y la dirección estratégica para el crecimiento del Sistema estableciendo la política de calidad.

Para demostrar el compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, la Dirección a través de su representante:

- comunica a los empleados la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos de la ley.
- revisa la Política de Calidad para determinar la continua idoneidad durante las reuniones de Revisión de la Dirección.
- realiza reuniones anuales para evaluar la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia.
- identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios.
- garantiza la disponibilidad de recursos necesarios para la efectiva operación y el control de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Convoca a través del Asesor (a) de la oficina de Control Interno a reuniones al Comité Coordinador de Control Interno y de Calidad.
- Archiva en la oficina de Control Interno las diferentes Actas.

5.2 Enfoque al cliente

Para satisfacer los requisitos de los clientes y para superar las expectativas, el INCIVA se esfuerza continuamente en identificar las necesidades presentes y futuras de ellos.

Nuestro proceso de comunicación garantiza que los requisitos de los clientes así como también aquellos de ley sean determinados, comprendidos, convertidos en requerimientos internos y comunicados a las personas apropiadas de nuestra entidad.

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

CLIENTES		
DESCRIPCIÓN	PROCESO RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO SOPORTE
Comunidad	P1-Direccionamiento Estratégico	Rendición Pública de cuentas
		Elaboración Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana
	P2- Investigaciones	Convenios
		Registro ingreso de colecciones
		Estudios de Arqueología
		Proyectos de Investigación
	P3- Mercadeo y Divulgación	Informes PQRS
		Informes encuestas de Satisfacción
		Buzón de Sugerencias
		Registro de visitas
	P4- Jurídica	Direccionamiento de derechos de petición
	P6- Administración de Recursos	Asignación y ejecución de recursos para funcionamiento y mantenimiento de los Centros
	P8- Evaluación y Mejora	Informe pormenorizado del estado de Control Interno (WEB institucional)
Informe sobre las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos (Art 76 de la ley 1474 de 2011) se publica en la WEB institucional		
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana		

PARTES INTERESADAS			
DESCRIPCIÓN	PROCESO RESPONSABLE		DOCUMENTO REGISTRO SOPORTE
Asamblea	P1- Direccionamiento Estratégico		Informe Financiero Presupuestal
			Informe de Gestión
Junta Directiva	P1- Direccionamiento Estratégico		Aprobación Plan Estratégico
	P6- Recursos Administrativos		Presupuesto Anual
			Los demás que corresponda por estatutos y otros
Órganos de Control	Contraloría Departamental del Valle del Cauca	P8- Evaluación y mejora	Informes de Auditoría regular o especial. Planes de mejoramiento
	Control Interno	P8- Evaluación y mejora	Informes de Auditoría Interna
	Contaduría General de la Nación	P6- Administración de Recursos	Informe CHIP
	Contraloría General de la República	P8- Evaluación y mejora	Informes Auditoría al Sistema General de Regalías
	DNP (Departamento Nacional de Planeación)	P1 y P6- Direccionamiento Estratégico y Administración de Recursos	Rendición ejecución proyectos con fondos del Sistema General de Regalías
ICAHN	P2- Investigaciones		Permisos para excavaciones
UNIVERSIDADES	Procesos Misionales, (P2 y P3)		Certificación de tesistas, pasantes.

Procedimientos relacionados

Procedimiento PMD4 Atención derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (PQRSD)

Procedimiento PMD5 Evaluación de la satisfacción del cliente externo

Procedimiento Producto no Conforme

Procedimiento PINV1 Estudios de arqueología preventiva

Procedimiento PAR1 Contratación

Procedimiento PAR2 Plan Anual de Adquisiciones

Procedimiento PAR5 Modificación al presupuesto de inversión

Procedimiento PAR7 Modificación al presupuesto de recursos propios

Procedimiento PAR13 Venta de boletería y manejo de efectivo

Procedimiento PEM1 Auditorías internas

Procedimiento PEM2 Plan de mejoramiento individual

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 22 de 37

5.3 Política de calidad

La Dirección estableció la Política de Calidad en el mes de Diciembre de 2008 y se le ha dado continuidad en los años subsiguientes.

DEFINICIÓN:

“El Instituto para la Investigación y Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca, - INCIVA – desarrolla investigación y fomenta la preservación y el uso sostenible del patrimonio cultural y natural mediante la educación, divulgación, recuperación, conservación y producción de conocimiento, con personal altamente calificado, que permite el mejoramiento continuo y garantiza la responsabilidad social y la participación comunitaria.”

La Política de Calidad ha sido comunicada a todos los funcionarios y está contenida en el Plan Estratégico vigente de la entidad, también en el proceso de inducción y reinducción de los funcionarios y en la capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad. Está a la vista en lugares destacados en todas las instalaciones para mantener altos niveles de compromiso dentro de nuestra organización.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son establecidos y aprobados por la Dirección en los niveles y en las funciones correspondientes dentro del INCIVA. Estos objetivos son específicos, mensurables y conformes a la política de calidad.

Los objetivos han sido establecidos a nivel de Procesos.

La Dirección revisa cada objetivo de calidad contra metas de rendimiento y comunica el progreso a los funcionarios.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

El sistema de calidad ha sido planificado, implementado y actualizado para satisfacer nuestros objetivos de calidad y los requisitos de la cláusula 4.1 de la norma Técnica de Calidad de Gestión Pública NTCGP1000:2009. La planificación de calidad se manifiesta en la medida en que se planifican y se implementan cambios que afectan el sistema de calidad.

El Representante de la Dirección es responsable de asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea implementado de manera eficaz y la Dirección asegura que la integridad del sistema es mantenida cuando se planean e implementan cambios que afecten a la misma.

Documentos y procedimientos relacionados

Manual de Procesos y Procedimiento de INCIVA
Plan Estratégico del INCIVA vigente
Procedimiento PDE1 Autoevaluación de la Gestión
Procedimiento PDE5 planes de acción

 INCIVA Patrimonio Vital	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 23 de 37

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Se ha establecido un organigrama para mostrar la interrelación del personal en la entidad. Las descripciones del puesto de trabajo definen las responsabilidades y autoridad de cada uno de los cargos en el organigrama.

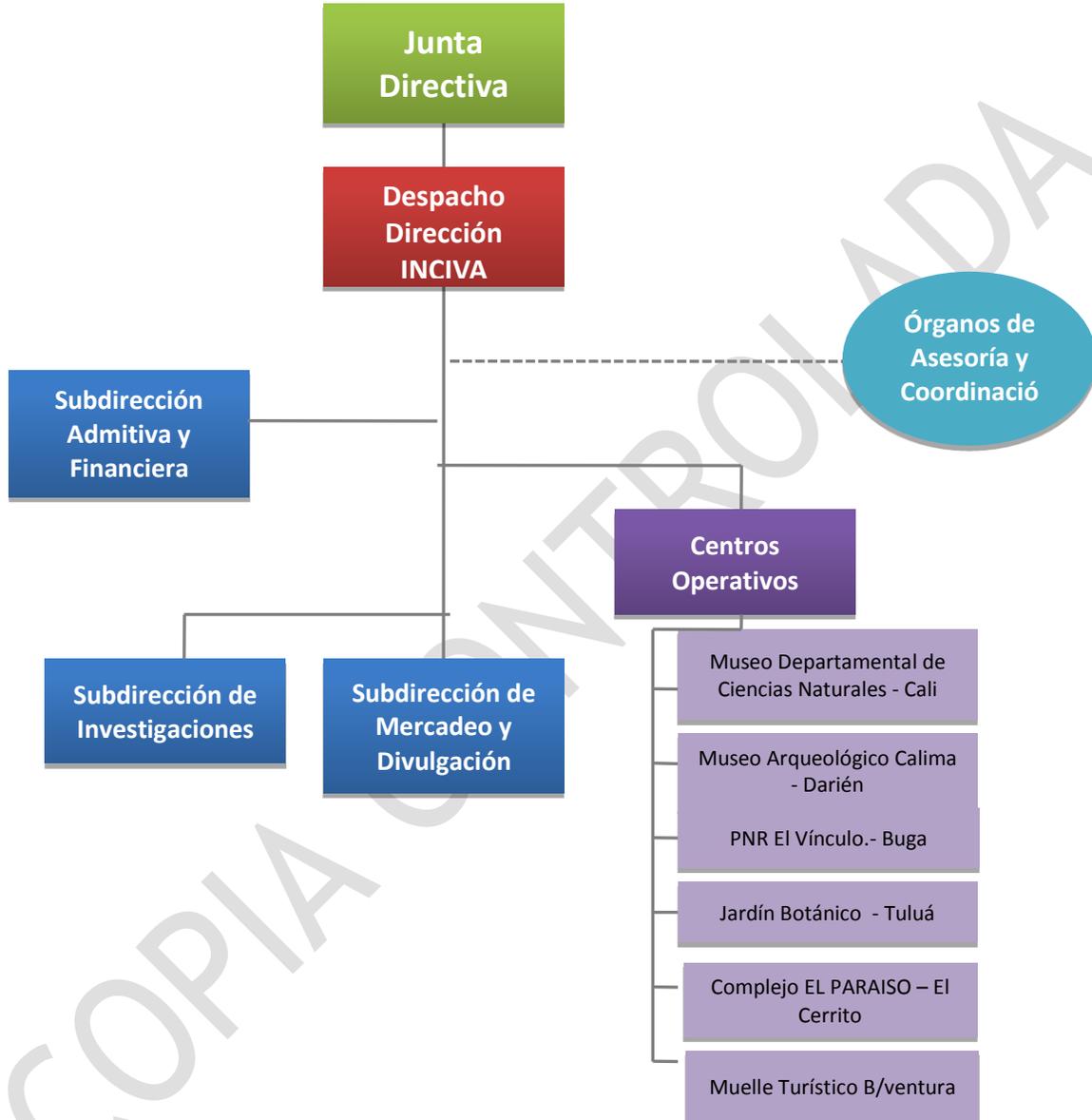
Las descripciones del puesto de trabajo y el organigrama se encuentran en el Manual de Funciones de la entidad y son revisados y aprobados con respecto a su idoneidad por la Junta Directiva del INCIVA, de acuerdo a propuesta presentada por la Dirección. Estos documentos están disponibles para ayudar a los funcionarios a entender sus responsabilidades y autoridad.

Documentos relacionados

Manual de Funciones vigente

COPIA CONTROLADA

**ESTRUCTURA ORGANICA
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION Y LA PRESERVACION DEL PATRIMONIO CULTURAL Y
NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA-INCIVA**



	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 25 de 37

5.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección ha encargado mediante Acto Administrativo al Asesor de Planeación como Representante de la Dirección de INCIVA para la coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad y como tal tiene, además de otras competencias, la responsabilidad y la autoridad de:

- garantizar que todos los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad sean establecidos, implementados y mantenidos.
- informar sobre el desempeño y rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad y advertir sobre las mejoras que son necesarias.
- asegurar que existe un proceso adecuado para fomentar la conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.
- actuar como un enlace con partes externas, tales como clientes y/o auditores en asuntos relacionados con nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

5.5.3 Comunicación interna

Nuestro proceso de comunicación interna comunica la efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad a todos los funcionarios del INCIVA. Este documento se encuentra disponible en la intranet en archivo llamado carpeta pública y en la página web y es administrado como copia controlada y en forma física por la oficina Asesora de Planeación.

Los métodos definidos para la comunicación interna incluyen, pero no se limitan a:

- las reuniones entre Subdirecciones y la Dirección.
- Las reuniones con los funcionarios
- El informe de la Revisión de la Dirección.
- la circulación de decisiones en reuniones del Sistema de Gestión de Calidad
- La página Web
- Correos internos
- otros tipos de comunicación rutinaria de la entidad.

5.6 Revisión de la Dirección

5.6.1 Generalidades

La Dirección revisa el Sistema de Gestión de la Calidad una vez al año.

La revisión evalúa la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia, e identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios. Se conservan registros de cada reunión de revisión.

5.6.2 Información para la revisión

La evaluación del Sistema de Gestión de Calidad se basa en la revisión de la información aportada para la Revisión de la Dirección. Entre otra información, se cuenta con:

- resultados de auditorías.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 26 de 37

-
- retroalimentación de los clientes. (encuestas de satisfacción)
 - informe de gestión
 - informe de autoevaluación de la gestión
 - estado de las acciones preventivas y correctivas.
 - recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la Revisión por la Dirección se utilizan como objetivos para generar una mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y una mejora del producto y o servicio.

Durante las reuniones de revisión, la Dirección y los subdirectores identifican las acciones apropiadas que deben emprenderse para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, la mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente y la necesidades de recursos.

Procedimientos relacionados:

- Procedimiento Revisión de la dirección.
- Procedimiento Autoevaluación de la Gestión
- Procedimiento Planes de Acción
- Procedimiento encuestas de Satisfacción

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 27 de 37

Sección 6: Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

El INCIVA ha implementado y actualizado un Sistema de Gestión de Calidad que cumple con la norma Técnica de Calidad de Gestión Pública NTCGP1000:2009. Esta implementación y actualización se logró con el compromiso de la Dirección y con los recursos suficientes para realizarla.

Para mantener eficazmente el proceso y mejorarlo continuamente, la Dirección establece y proporciona los recursos necesarios.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

Para garantizar la competencia de nuestro personal, se han preparado descripciones del puesto de trabajo que identifican la competencia requerida para cada uno de los cargos que afectan la calidad del producto y/o servicio.

Dentro de esta cualificación se incluyen los requisitos de educación, habilidades y experiencia. Las competencias apropiadas, junto con la capacitación necesaria, proporcionan la capacidad requerida en cada cargo.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La competencia se revisa durante la contratación, cuando un funcionario cambia de cargo o cuando se modifican los requisitos para un cargo. Recursos Humanos mantiene registros de las cualificaciones de los funcionarios.

Si se encuentran discrepancias entre la competencia del funcionario y los requisitos del cargo, se decide dar capacitación o se emprende otra acción para brindar al empleado la capacidad necesaria para su tarea. En este último caso se evalúan los resultados para determinar si fueron eficaces.

Todos los funcionarios reciben capacitación sobre la importancia y la trascendencia de sus actividades y sobre la manera en que contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

6.3 Infraestructura

Para satisfacer los objetivos de calidad y los requisitos del producto, el INCIVA ha determinado la infraestructura necesaria.

La infraestructura ha sido proporcionada e incluye edificios, área de trabajo, elementos utilitarios, equipo de proceso y servicios de apoyo. A medida que surgen nuevas necesidades de infraestructura, se documentarán en proyectos de calidad. Se da mantenimiento a la infraestructura existente para asegurar la conformidad del producto.

Los requisitos de mantenimiento se documentan en:

- Planes de mantenimiento de Centros.

6.4 Ambiente de trabajo

Se mantiene un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad del producto. Los requisitos se determinan durante la planificación de calidad y se documentan en el proyecto de calidad.

El ambiente laboral se administra para que constantemente sea el adecuado. Se evalúan los datos del sistema de calidad para establecer si el ambiente laboral es suficiente para lograr la conformidad del producto o si es necesario emprender acciones correctivas o preventivas relacionadas con el ambiente laboral.

Documentos relacionados

Manual de funciones
Plan de Incentivos
Plan de Capacitaciones
Comité de Convivencia y conciliación

Sección 7: Realización del producto y/o servicio

7.1 Planificación de la realización del producto y/o servicio

En INCIVA se han planificado los productos y/o servicios que se ofrecen, como requisito de la planificación de calidad antes de que se implementen nuevos productos y/o servicios.

Durante esta planificación, la Dirección y/o el personal designado identifican:

- Los objetivos de calidad y los requisitos del producto y/o servicio.
- Los procesos, la documentación y los recursos necesarios.
- Los requisitos de verificación, validación, monitoreo, inspección y prueba.
- Los criterios para la aceptación del producto y/o servicio.

Dentro de los resultados de la planeación de calidad se incluye la documentación de proyectos de calidad, procesos, procedimientos.

 TABLA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN INCIVA NOVIEMBRE 2016					
No. de producto	PRODUCTO(S) Y/O SERVICIO(S) QUE SE ENTREGAN	ELEMENTOS DE ENTRADA PARA LA PRESTACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	REQUISITO PARA LA PRESTACION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO CON CALIDAD	CONTROLES DE CALIDAD AL PRODUCTO Y/O SERVICIO (registros necesarios para verificar el cumplimiento)	PROCESO MISIONAL RESPONSABLE
1	Asesoría a alcaldías para la inclusión de temas de patrimonio cultural y natural en formulación de Planes de Ordenamiento Territorial (s)	Directrices para identificación de temáticas en las que INCIVA aporta a los POT municipales	Directriz clara e incluida en las políticas de operación del proceso de investigaciones	Directrices de la Dirección y Subdirección de Investigaciones para la participación de INCIVA en los POT y Planes de Desarrollo Departamental y municipales	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02)
		Investigadores	Personal de planta idóneo en los temas a asesorar		
		Recursos (tiempo, económicos)	Apoyo logístico y de recursos oportuno		
2	Asesorías especializadas sobre patrimonio cultural y natural (S)	Solicitud	Solicitud formal y convenio o contrato	Directrices de la Dirección y Subdirección de Investigaciones para la participación de INCIVA	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02)
		Investigadores	Personal Idóneo		
		Apoyo logístico y de recursos	Que sea oportuno		
3	Orientación a entidades sobre patrimonio cultural y natural (S)	Solicitud de asesoría	Que esté relacionado con la misión institucional. Que la persona que lo atiende sea idónea.	Registro de asesoría	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02)
4	Asesoría para el registro de material arqueológico ante el ICANH (S)	Solicitud de asesoría	Existencia de pieza o colección auténtica para registro	Registro de la asesoría	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02)
5	Capacitación sobre patrimonio cultural y natural (Charlas, conferencias, etc)	Invitación a participar	Invitación formal y oportuna	Registro de asistencia personal externo a las capacitaciones.	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02)
		Investigadores	Personal Idóneo		
		Apoyo logístico y de recursos	Que sea oportuno		
6	Estudios de arqueología preventiva	Solicitud formal	Solicitud en medio físico o electrónico	Aplicación del procedimiento de estudios de arqueología preventiva	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02)
		Expedición de licencia al arqueólogo por parte del ICANH.	Elaboración oportuna de contrato o convenio aplicación de la ley.		
7	Estudios ambientales	Solicitud formal	Elaboración oportuna de convenio o contrato	Informes técnicos Validación institucional	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02)
8	Desarrollo de Investigación básica y aplicada orientada a la preservación de los recursos naturales y sociales.	Problema o necesidad acorde con el Plan de Desarrollo Departamental vigente	Que esté relacionado con las líneas de investigación de la entidad	Informes de avance e informe final Validación institucional, plan de acción anual	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02)
		Plan Decenal de Investigaciones	Que la persona que lo atiende sea idónea	Seguimiento del plan decenal en comité científico	
		Solicitud por convenio	Que haya gestión de recursos.	Publicación científica	
9	Consulta de colecciones de referencia científica (Arqueología, Botánica y Zoología)	Solicitud formal	Solicitud formal y oportuna	Protocolos de uso de colecciones de referencia científica	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02)
		Visita personal	Atención por parte del investigador a cargo de la colección		
10	Aporte a los lineamientos de políticas públicas nacionales, departamentales y municipales orientadas a la conservación del patrimonio cultural y natural.	Invitación a participar como miembros de comités en las temáticas correspondientes.	Invitación formal	Directrices de la Dirección y Subdirección de Investigaciones para la participación de INCIVA	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02)
		Investigadores	Personal Idóneo	Acto administrativo por el cual se incluye a INCIVA como miembro del comité respectivo.	
			Apoyo logístico oportuno	Documento de registro de asistencia por parte de funcionario de inciva	

 TABLA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN INCIVA NOVIEMBRE 2016					
No. de producto	PRODUCTO(S) Y/O SERVICIO(S) QUE SE ENTREGAN	ELEMENTOS DE ENTRADA PARA LA PRESTACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	REQUISITO PARA LA PRESTACION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO CON CALIDAD	CONTROLES DE CALIDAD AL PRODUCTO Y/O SERVICIO (registros necesarios para verificar el cumplimiento)	PROCESO MISIONAL RESPONSABLE
11	Diseño, construcción, montaje y presentación de exposiciones temporales, itinerantes y permanentes para la divulgación del patrimonio cultural y natural	Plan Estratégico vigente	Plan Estratégico articulado con el Plan de Desarrollo Departamental	Plan estratégico aprobado y vigente	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02) Y P3 - MERCADEO Y DIVULGACIÓN (FO-PMD-06)
		Planes de Acción anual	Plan de acción acorde con el Plan Estratégico	Seguimiento al cumplimiento del plan de acción	
			Actividad aprobada dentro del plan de acción		
		Guion científico y museográfico	Contenido Guion científico y museográfico acorde con la exposición	Guion aprobado por la oficina de mercadeo y Divulgación	
		Colecciones de exposición en reserva para la exhibición	Colección de exposición referenciada y en óptimo estado de conservación para la exposición	Cronograma de conservación de colecciones.	
		Definición de canales de divulgación	Material divulgativo acorde al canal de divulgación	Material divulgativo aprobado por la oficina de mercadeo y divulgación	
		Logística para la exposición	Aplicación procedimiento PMD2 Presentación de Exposiciones Itinerantes	Aplicación procedimiento PMD2 Presentación de Exposiciones Itinerantes.	
		Solicitud de montajes de exposición cliente externo o interno			
Insumos para el montaje de la exposición	Guías o interpretes idóneos, personal de seguridad para la exposición				
Convenio en los casos en que aplique.	Convenio con cláusulas de protección de la exposición.				
12	Construcción y realización de talleres educativos del patrimonio cultural y natural	Plan Estratégico vigente	Plan Estratégico articulado con el Plan de Desarrollo Departamental	Plan estratégico aprobado y vigente	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02) Y P3 - MERCADEO Y DIVULGACIÓN (FO-PMD-06)
		Plan de acción del proceso al que corresponde	Actividad aprobada dentro del plan de acción	Seguimiento al plan de acción	
		Definición temática de talleres y material para su ejecución.	Insumo por parte de la Subdirección de Investigaciones apoyado por investigadores para definir temática y materiales a utilizar en los talleres.	Procedimiento talleres (elaborar)	
		Segmento de público objeto	Estudio de mercado de clientes potenciales para talleres	Documento estudio de mercado para talleres	
		Protocolo de talleres (a elaborar)	Protocolo relacionado con la misión institucional	Documento protocolo socializado	
		Solicitud del cliente	Solicitud oportuna para la realización del taller	Archivo de gestión	
		Materiales y espacio para realización del taller	Definición de espacio y suministro oportuno de materiales	Actividad Plan de Acción del Proceso de Investigaciones	
		Logística de taller	Lider de taller	Protocolo talleres	
Inscripciones al Taller	Listados de asistencia				
13	Visitas guiadas en centros del patrimonio cultural y natural a cargo del INCIVA	Guiones por centro	Guiones documentados, controlados e incluyentes realizados por la oficina de Mercadeo y Divulgación	Validación de contenidos por parte de personal idóneo (Investigaciones y Mercadeo y Divulgación).	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02) Y P3 - MERCADEO Y DIVULGACIÓN (FO-PMD-06)
				Visitas por parte de funcionarios del INCIVA.	
		Centros	Guía, mediador o interprete idóneos e identificados.	Aplicar procedimiento de contratación	
				Evaluación de desempeño	
				Cronograma mantenimiento preventivo centros	
		Material de exposición	Centros en estado óptimo (infraestructura, accesibilidad, exposiciones)	Aplicación de protocolo de los centros (por oficializar)	
Encuestas de satisfacción					
Bases de datos visitantes centros	Colecciones en buen estado de conservación	Cronograma mantenimiento preventivo centros			
Plan de manejo ambiental del centro	Bases de datos completas, actualizadas y clasificadas	Documento bases de datos consolidado y controlado por Mercadeo y Divulgación			
	Plan de manejo actualizado y formalizado	Aplicar plan de manejo ambiental del centro			

 TABLA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN INCIVA NOVIEMBRE 2016					
No. de producto	PRODUCTO(S) Y/O SERVICIO(S) QUE SE ENTREGAN	ELEMENTOS DE ENTRADA PARA LA PRESTACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	REQUISITO PARA LA PRESTACION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO CON CALIDAD	CONTROLES DE CALIDAD AL PRODUCTO Y/O SERVICIO (registros necesarios para verificar el cumplimiento)	PROCESO MISIONAL RESPONSABLE
14	Servicio de consulta centro de analisis de informacion especializada (caie)	Llamada telefonica, consulta por internet o visita personal	Linea telefónica en buen estado, servicio de internet activo	Protocolo de consulta y préstamo de material bibliográfico (POR CONSTRUIR).	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02) Y P6 - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
			Profesional idoneo para el manejo de la informacion.	Aplicar procedimiento de contratacion	
			Espacio fisico en condiciones de atencion	Protocolo de consulta y préstamo de material bibliográfico (POR CONSTRUIR).	
			Apartado aereo en funcionamiento		
		De fácil consulta			
		Buenas condiciones de conservación			
		Material bibliográfico	Base de datos actualizada y funcionando del material bibliográfico	Aplicar procedimiento de contratacion	
			Espacio fisico en condiciones de atencion		
Profesional idoneo para el manejo de la informacion.					
15	Publicación de artículos científicos en la revista Cespedesia sobre temas afines a la misión institucional	Artículos para publicar	Apartado aéreo en funcionamiento	Apartado en funcionamiento y revisado periódicamente	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02) Y P3 - MERCADEO Y DIVULGACIÓN (FO-PMD-06)
			Producción de artículos por parte de investigadores de planta y asociados	Normas para publicar en la revista Cespedesia	
			Comité Científico y Editorial Cespedesia en funcionamiento		
			Artículos idóneos		
			Recursos económicos para canje de revista con instituciones nacionales e internacionales		
			Cumplimiento de las normas para publicar en Cespedesia		
16	Préstamo de material biológico de colecciones de referencia para estudio	Solicitud de préstamo	Solicitud acorde con protocolos de cada colección	Protocolos claramente establecidos	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02) Y P6 - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
			Solicitud desde otra colección biológica certificada (no a título personal)	Cumplimiento de normas nacionales de sanidad y seguimiento del préstamo por parte del profesional encargado de la colección.	
17	Producción de material vegetal vivo para reforestación	Plan Estrategico vigente	Plan Estratégico articulado con el Plan de Desarrollo Departamental	Plan estratégico aprobado y vigente	P2 - INVESTIGACIÓN (FO-PINV-02)
		Planes de Acción anual	Plan de acción acorde con el Plan Estratégico	Seguimiento al cumplimiento del plan de accion	
			Actividad aprobada dentro del plan de accion		
		Trabajo de campo	Recursos económicos, humanos, tiempo, transporte y Plan de Trabajo	Seguimiento proyecto/plan de trabajo, informe de supervisión e interventoria, inventario de plantas producidas	
		Producción y entrega de material	Plan de trabajo, Clientes identificados, estudios de mercado, acompañamiento en proceso de entrega (protocolo acorde a cada situación)	Seguimiento proyecto y plan de trabajo, Acta liquidación convenio	
		Reuniones con comunidades, mapas de necesidades de restauración de flora nativa.	Necesidad identificada,	Listados de asistencia reuniones con comunidad, informe de acuerdo y necesidades identificadas con la comunidad	
			convenios firmados, materiales producidos,		
Convenios con Secretaría de agricultura, Corporación autónoma, municipios, sociedad civil asentada en áreas de cuencas con necesidad de intervención	Viveros del INCIVA adecuados y funcionando perfectamente bien (dispongan de sustratos, espacios, agua y trabajadores profesional, técnico y operario todo el año).	Visitas de supervisión por parte de la subdirección de Investigaciones			

 TABLA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN INCIVA NOVIEMBRE 2016					
No. de producto	PRODUCTO(S) Y/O SERVICIO(S) QUE SE ENTREGAN	ELEMENTOS DE ENTRADA PARA LA PRESTACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	REQUISITO PARA LA PRESTACION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO CON CALIDAD	CONTROLES DE CALIDAD AL PRODUCTO Y/O SERVICIO (registros necesarios para verificar el cumplimiento)	PROCESO MISIONAL RESPONSABLE
18	Alojamiento para estudiantes, profesionales, investigadores y turistas	Solicitud formal por escrito o llamada telefonica para reserva	Registro Nacional de Turismo	Seguimiento a renovación	P3 - MERCADEO Y DIVULGACIÓN (FO-PMD-06)
			Muebles y enseres en optimo estado	Cumplimiento de plan mantenimiento centros	
			Personal idoneo para atencion al cliente	Procedimiento de Contratacion	
19	Alquiler de Auditorios	Solicitud formal	Personal idoneo para atencion al cliente	Protocolo Alojamiento	P3 - MERCADEO Y DIVULGACIÓN (FO-PMD-06)
			Infraestructura en buen estado		
			Muebles y enseres en optimo estado		
			Solicitud formal y oportuna		
20	Alquiler de Teatrino	Solicitud formal	Infraestructura en buen estado	Protocolo de Alquiler de Teatrino	P3 - MERCADEO Y DIVULGACIÓN (FO-PMD-06)
			Personal idoneo para atencion al cliente		
			Solicitud formal y oportuna		

7.2 Procesos relacionados con el cliente

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

INCIVA determina los requisitos del cliente antes de prestar un servicio.

Dentro de los requisitos del cliente se incluyen aquellos:

- Exigidos por el cliente.
- Exigidos por las actividades de prestación de servicio.
- No establecidas por el cliente, pero necesarias para la prestación del servicio.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- Los requisitos adicionales determinados por la entidad.

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

En el Inciva, para la revisión de los productos y/o servicios se tiene lo siguiente:

- se revisa y actualizan los guiones de los diferentes centros, para garantizar que la información transmitida a la comunidad esté de acuerdo con los objetivos de divulgación y a los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.
- Anualmente se definen los requisitos del producto y/o servicio de acuerdo al Plan de Divulgación y Mercadeo.
- Las Encuestas de satisfacción son la herramienta que se utiliza para la revisión de los requisitos del producto y/o servicio.
- Se realizan visitas periódicas a los Centros, de parte de la oficina de Mercadeo y Divulgación con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 33 de 37

- En la publicación de artículos científicos, se revisa por parte de la oficina de Mercadeo y Divulgación el cumplimiento de las normas para ésta acción.

7.2.3 Comunicación con el cliente

El INCIVA ha implementado un procedimiento para la comunicación con los clientes, relativo a la información de los servicios que se prestan.

- Manejo de PQRS
- Encuestas de Satisfacción
- Buzones de sugerencia
- Material divulgativo

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compra

Se sigue un procedimiento documentado para garantizar que el bien y/o servicio adquirido satisfaga los requisitos de compra especificados, se solicita la póliza de calidad correspondiente.

El procedimiento se basa en la normatividad y los lineamientos definidos en el Decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional No. 1082 de 2015, Colombia Compra Eficiente.

Los criterios de selección, evaluación y reevaluación son documentados en el procedimiento. Los registros de la evaluación y de cualquier acción necesaria se conservan como registros de calidad.

7.4.2 Información de la compra

La información de compra describe el bien y/o servicio que se va a adquirir, en la que se incluye, según corresponda:

- Los requisitos para la aprobación del bien y/o servicio, según formato de requerimiento.
- Los requisitos de calificación del personal.
- Los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Los documentos de compra se revisan para garantizar que los requisitos sean adecuados, antes de realizar pedidos al proveedor.

Documentos relacionados

- Procedimiento PAR1
- Procedimiento PAR2

7.4.3 Verificación del producto comprado

El procedimiento PAR1 describe el proceso utilizado para verificar que el producto adquirido satisface los requisitos especificados de compra.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 34 de 37

Sección 8: Medida, análisis y mejora

8.1 Generalidades

El INCIVA a través del representante de la dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, ha implementado procedimientos de seguimiento, análisis y mejora, según corresponda:

- para garantizar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- para perfeccionar constantemente la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

Estos procesos son identificados en procedimientos documentados como:

Procedimiento producto no conforme PINV3 Y PMD6

Procedimiento PEM1 Auditorías Internas

Informe Revisión por la dirección

Procedimiento PEM2 planes de mejoramiento Individuales

Procedimiento Plan de mejoramiento por proceso

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, el INCIVA supervisa la información relacionada con la percepción del cliente con respecto al grado en que la entidad ha satisfecho sus requerimientos.

El método para la obtención y uso de esta información está identificado en los Procedimientos de los Procesos relacionados con el Cliente (P3) y Responsabilidad de la Dirección (P1).

8.2.2 Auditoría Interna

El INCIVA realiza auditorías internas como mínimo una vez por año a intervalos programados con el fin de establecer si el Sistema de Gestión de Calidad:

- Se ajusta a los acuerdos planeados, a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTCGP1000:2009 y a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por la entidad.
- Está eficazmente implementado y mantenido.

Se ha diseñado e implementado un procedimiento de auditoría que identifica un programa de auditoría basado en la importancia de las áreas a ser auditadas, así como en los resultados de auditorías anteriores.

Los criterios de auditoría, el alcance, la frecuencia, los métodos, las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar auditorías y para informar y conservar los resultados, están definidos y documentados en el Proceso P8 Evaluación y Mejora.

El responsable de la gestión del área que está siendo auditada tiene el deber de asegurar que las acciones son emprendidas sin demoras indebidas, con el fin de eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Dentro de las actividades de seguimiento se incluye la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

8.2.3 Seguimiento y Evaluación de los procesos

El INCIVA aplica métodos adecuados para el monitoreo y, cuando corresponda, para la evaluación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para lograr los resultados proyectados.

Cuando estos resultados no se logran, se emprende la acción correctiva, según sea el caso, para garantizar la conformidad del producto.

El procedimiento para identificar y llevar a cabo el requerido seguimiento y monitoreo de los procesos está documentado.

Procedimientos relacionados

Procedimiento Revisión de la Dirección

Procedimiento PEM1 Auditoría Interna

Procedimiento Planes de Mejoramiento por proceso

8.3 Control del producto no conforme

El INCIVA garantiza que el producto que no satisface los requisitos es identificado y controlado para evitar su uso no deseado.

Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del producto inadecuado se definen en el Procedimiento Control del producto no conforme.

Procedimientos relacionados

Procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme PINV3 y PMD6

8.4 Análisis de los datos

La Dirección y/o los Subdirectores determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de demostrar que el mismo sea adecuado y efectivo en satisfacer los requisitos de la norma.

La Dirección y/o los Subdirectores analizan la información con el fin de identificar oportunidades de mejora y asignar tareas y acciones preventivas y correctivas en la medida en que sean necesarias.

Los procesos para determinar, recopilar y analizar estos datos están definidos en el Procedimiento Revisión por la Dirección.

Entre los datos pertinentes se incluyen los datos generados como resultado del seguimiento y evaluación, y los provenientes de otras fuentes relevantes.

	MANUAL DE LA CALIDAD	VERSION : 01	
		FECHA : NOVIEMBRE 28 DE 2016	Página 36 de 37

El análisis de los datos proporciona información relacionada con:

- la satisfacción del cliente.
- las características y tendencias de los procesos, productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades de una acción preventiva.
- los proveedores.
- Las Auditorías Internas
- Los Planes de Mejoramiento

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

El INCIVA mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditoría, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión por la Dirección.

8.5.2 Acción correctiva

El INCIVA emprende acciones correctivas para eliminar la causa de las no conformidades, con el fin de evitar la recurrencia. Las acciones correctivas son adecuadas a los efectos de las no conformidades halladas.

Un procedimiento documentado define los requisitos para:

- revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de clientes).
- determinar las causas de las no conformidades.
- evaluar la necesidad de acciones para garantizar que las no conformidades no se repitan.
- determinar e implementar la acción necesaria.
- registrar los resultados de la acción emprendida de acuerdo al seguimiento
- revisar la acción correctiva emprendida.

8.5.3 Acción preventiva

Cuando el INCIVA identifica unas no conformidades potenciales, se determinan y se implementa una acción preventiva para eliminar las causas potenciales con el fin de evitar su ocurrencia. Las acciones preventivas son adecuadas a los efectos de los problemas potenciales.

Documentos relacionados

Procedimiento informe Revisión por la Dirección
 Procedimientos relacionados con el cliente
 Procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme PINV3 y PMD6
 Auditorías Internas
 Procedimiento Planes de mejoramiento

