



MANUAL DE CALIDAD SECCION 5- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

ELABORÓ:

JEFE PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

REVISÓ:

JEFE PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

APROBÓ:

SUBDIRECCION DE PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha de Aprobación: DD: 09 MM: 07 AAAA: 2010

	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE	VERSIÓN: 03
		FECHA: 09/07/2010
		Página 2 de 13

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de Gestión de la Calidad así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, a través de las siguientes acciones:

- a.** Ha identificado (ver Sección 7.2) los requisitos del usuario, los legales y reglamentarios y los comunica a la organización a través de las disposiciones dadas en la Sección 5.5.3., y se asegura de la Mejora Continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante revisiones periódicas a intervalos planificados de los resultados obtenidos de la medición de los objetivos.
- b.** Ha establecido la Política de Calidad (ver Sección 5.3)
- c.** Define los objetivos de calidad (ver Sección 5.4.1) establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad.
- d.** Realiza revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad (ver 5.6)
- e.** A través del Proceso de Dirección y Mejora Continua, se asegura que los recursos necesarios para la eficaz operación de este sistema se determinen y suministren. (Ver 6.1)

5.2 Enfoque al Usuario

La alta Dirección en la Sección 7.2.1 determina los requisitos del usuario.

La alta Dirección, a fin de asegurarse del cumplimiento de los requisitos del usuario, ha establecido una encuesta que le permita medir la satisfacción del usuario (8.2.1) y el análisis de los indicadores establecidos para cada proceso, los cuales son analizados en la revisión por la dirección y permiten establecer los planes de acción para la mejora.

A su vez, realiza reuniones de seguimiento (comité de Calidad) para la revisión del cumplimiento del Sistema para asegurarse que los requisitos del usuario se cumplen. Además de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para Servicio No Conforme se hacen los controles y toma de acciones necesarias.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p> <p style="text-align: center;">CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE</p>	<p style="text-align: center;">VERSIÓN: 03</p>
		<p style="text-align: center;">FECHA: 09/07/2010</p>
		<p style="text-align: center;">Página 3 de 13</p>

5.3 Política de Calidad

La Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique CARDIQUE como máxima autoridad ambiental en su área de jurisdicción, es un ente encargado de administrar el ambiente y los recursos naturales, que busca una efectiva gestión para el desarrollo sostenible de la sociedad, cumpliendo los requisitos de los usuarios para su plena satisfacción a través del mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de su sistema de gestión de la calidad, garantizado por un talento humano competente proyectándose a la consolidación a nivel de la costa Caribe.

Esta política es comunicada a toda la organización según lo establecido en la Sección 5.5.3, su entendimiento se evalúa durante las auditorias internas de calidad.

Esta política de calidad está sujeta a modificaciones, si la Alta Dirección durante las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad lo estime conveniente, con el fin de mantenerla actualizada.

Para asegurarse que la Política de Calidad sea conocida y entendida dentro de la organización, se realizan talleres de entendimiento, publicación de la misma en la página web de la Corporación y en las instalaciones, temas referentes al Sistema de Gestión de Calidad.

5.4 Objetivos y Planificación de la Calidad

5.4.1 Objetivos de Calidad

Teniendo en cuenta la Política de Calidad, los objetivos de la calidad han sido definidos por la alta Dirección. Se cuenta con el cuadro control de objetivos donde se incluye el proceso responsable y metas que se deben alcanzar según indicadores de medición también definidos. Los responsables de cada proceso presentan en la periodicidad establecida, informes de gestión a los Representantes de la Dirección, de acuerdo a lo descrito en el cuadro control de objetivos, los resultados son analizados por la alta Dirección, donde se establecen los planes de acción a seguir para su mejora. Dichos Objetivos son:

- **Mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.**

	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE	VERSIÓN: 03
		FECHA: 09/07/2010
		Página 4 de 13

- **Entrega a satisfacción los servicios relacionados con el medio ambiente y los recursos naturales a nuestros usuarios.**
- **Desarrollo sostenible de las comunidades.**
- **Ser reconocida como la Corporación Autónoma Regional líder en la costa Caribe Colombiana.**
- **Emplear Talento Humano competente para realizar una gestión ambiental efectiva.**

5.4.2 Planificación de la Calidad

Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran especificados para alcanzar los objetivos de la calidad y cumplir los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2008 y la NTC GP 1000-2004.

Como parte del procedimiento de Dirección y Mejora Continua se considera la revisión de este sistema y mediante planes de acción se planifican e implementan los cambios que se requieran.

En la revisión por la Dirección se realizará un chequeo de los posibles cambios para mantener la integridad del sistema, como se relacionan a continuación:

CAMBIO		COMO	RESPONSABLE DE INFORMAR
1	ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de Cargos • Desaparición de Cargos • Combinación de Cargos • Reasignación de Funciones 	Representante de la Dirección, Jefes de Procesos y/o Coordinador de Calidad
2	CAMBIOS TECNOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación • Adquisición • Modernización de Equipos 	Representante de la Dirección



**MANUAL DE CALIDAD
SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA
DIRECCIÓN**

**CORPORACION AUTONOMA
REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE
CARDIQUE**

VERSIÓN: 03

FECHA: 09/07/2010

Página 5 de 13

CAMBIO		COMO	RESPONSABLE DE INFORMAR
3	CONTROLES ADICIONALES REQUERIDOS POR LOS USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Especificaciones dadas por un usuario 	Director General
4	CAMBIOS EN MÉTODOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Adición • Combinación • Desaparición de operaciones • Reemplazos • Modificación 	Director General
5	CAMBIOS DE REFERENCIAL ISO 9001:2008/ GP 1000:2004	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la versión de la norma ISO 9001. • Cambios en la versión de la norma GP 1000. 	Representante de la Dirección, Jefes de Procesos y/o Coordinador
6	SUBCONTRATACIÓN DE ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Operación que en forma permanente la efectúe un proveedor 	Director General
7	CAMBIOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DEL SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo Procedimiento • Nuevos Instructivos • Eliminación de un procedimientos • Eliminación de un instructivo 	Representante de la Dirección, Jefes de Procesos y /o Coordinador

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p> <p style="text-align: center;">CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE</p>	<p style="text-align: center;">VERSIÓN: 03</p>
		<p style="text-align: center;">FECHA: 09/07/2010</p>
		<p style="text-align: center;">Página 6 de 13</p>

5.5 Responsabilidades, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Se tiene establecida la estructura organizacional de la entidad.

La Alta Dirección está conformada por el Director General, Secretario General, los subdirectores, Asesor de la oficina de control interno, Jefe del Laboratorio de Calidad y los Representante de la Dirección ante el SGC, que se responsabilizan del Procedimiento de Direccionamiento y Mejora Continua, con el apoyo de un Coordinador de Calidad, además de las responsabilidades y autoridades principales propias como son:

Director:

1. Definir los planes y programas requeridos para el cumplimiento de las políticas establecidas de acuerdo con los objetivos de la Corporación.
2. Coordinar que se dé un adecuado cumplimiento de las políticas y objetivos trazados dentro del plan de acción establecido por la entidad.
3. Propender en la conducción de las relaciones con entes reglamentarios con los que se tienen vinculación.
4. Dirigir, coordinar y controlar todas las actividades inherentes a su cargo, para garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios que presta la entidad.
5. Administrar el talento humano, recursos financieros y técnicos que se le asignen para su gestión.
6. Promover el desarrollo del personal a su cargo.
7. Coordinar las reuniones de trabajo periódicas en las cuales se analice el desempeño de las dependencias, el cumplimiento de sus objetivos y se discutan las dificultades que afecten su desempeño.
8. Proyectar planes de expansión que garanticen la optimización de los servicios que presta la entidad.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p> <p style="text-align: center;">CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE</p>	<p style="text-align: center;">VERSIÓN: 03</p>
		<p style="text-align: center;">FECHA: 09/07/2010</p>
		<p style="text-align: center;">Página 7 de 13</p>

9. Aprobar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
10. Definir y revisar las Directrices Organizacionales como misión, visión, política y objetivos de calidad.
11. Verificar el cumplimiento de las metas de la organización: hacer seguimiento sobre el desempeño de todas las áreas de la organización a fin de orientarlas hacia el cumplimiento de las metas y objetivos.
12. Realizar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
13. Realizar inversiones para mantener la infraestructura y el ambiente de trabajo.
14. Autorizar toda clase de pagos, que esté enmarcados dentro de los términos legales.
15. Identificar y aprobar las oportunidades de mejora o los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad.
16. Asegurar la realización de las auditorias internas y la toma de acciones correctivas y preventivas, para la mejora del sistema.

Subdirectores, Secretario General

1. Proponer a la alta Dirección, los planes y programas requeridos para el cumplimiento de las políticas establecidas de acuerdo con los objetivos de la Corporación.
2. Coordinar que se de un adecuado cumplimiento de las políticas y objetivos trazados dentro del plan de acción establecido por la entidad.
3. Asesorar dentro del área de su competencia a la Dirección General en la conducción de las relaciones con entes reglamentarios con los que se tienen vinculación.

	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE	VERSIÓN: 03
		FECHA: 09/07/2010
		Página 8 de 13

4. Dirigir, coordinar y controlar todas las actividades inherentes de la dependencia a su cargo, para garantizar la eficiencia de los servicios que presta la entidad.
5. Administrar el talento humano, recursos financieros y técnicos que se le asignen para su gestión.
6. Promover el desarrollo del personal a su cargo.
7. Coordinar las reuniones de trabajo periódicas en las cuales se analice el desempeño de las dependencias, el cumplimiento de sus objetivos y se discutan las dificultades que afecten su desempeño.
8. Proyectar planes de expansión que garanticen la optimización de los servicios que presta la entidad.
9. Aprobar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
10. Colaborar con el Director General, en la definición y revisión de Directrices Organizacionales como misión, visión, política y objetivos de calidad.
11. Verificar el cumplimiento de las metas de la organización: hacer seguimiento sobre el desempeño de todas las áreas de la organización a fin de orientarlas hacia el cumplimiento de las metas y objetivos.
12. Realizar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
13. Realizar inversiones para mantener la infraestructura y el ambiente de trabajo.
14. Autorizar toda clase de pagos, que esté enmarcados dentro de los términos legales.
15. Identificar y aprobar las oportunidades de mejora o los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad.
16. Asegurar la realización de las auditorias internas y la toma de acciones correctivas y preventivas, para la mejora del sistema.
17. Las demás que le asigne el Director General y que correspondan a la naturaleza del cargo y de la dependencia.

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p> <p align="center">CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE</p>	VERSIÓN: 03
		FECHA: 09/07/2010
		Página 9 de 13

Representante de la Dirección

1. Asegurarse de que se Establece, implementa el sistema de calidad de la Corporación y velar por el mantenimiento del mismo.
2. El Representante de la Dirección en calidad, tiene sus demás responsabilidades definidas en el punto 5.5.2 del presente capítulo.

Coordinador

1. Coordinar las actividades del procedimiento de Direccionamiento y Mejora.
2. Junto con el Representante de la Dirección ser el Responsable de los Procesos de Direccionamiento y Mejora,
3. Apoyar en el cumplimiento de los requisitos del usuario durante la ejecución del proceso.

Cada proceso tiene asignado unos responsables que son jefes del proceso, y a su vez, cuentan con líderes del proceso que coadyuvan en las funciones principales que son las siguientes:

- a. Participar en la definición de los objetivos y metas del proceso asignado que contribuyan al cumplimiento de la política de calidad.
- b. Divulgará a los responsables de las actividades y subprocesos la política, objetivos y documentación de soporte de dicho proceso.
- c. Efectuar el análisis de los resultados de los procedimientos, proponer los ajustes y mejoras del proceso.
- d. Elaborar la documentación necesaria para el control y operación del proceso.
- e. Identificar los recursos necesarios para el proceso.

	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE	VERSIÓN: 03
		FECHA: 09/07/2010
		Página 10 de 13

Adicionalmente la responsabilidad y autoridad para cada una de las actividades se encuentran establecidas en los diferentes documentos y procedimientos que soportan el sistema de calidad.

Los demás responsables de subprocesos y otras áreas descritas en el organigrama de calidad de CARDIQUE, se encuentran definidos en los perfiles de cargo.

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p> <p align="center">CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE</p>	VERSIÓN: 03
		FECHA: 09/07/2010
		Página 11 de 13

5.5.2. Representante de la Dirección

La Alta Dirección ha designado como representantes en el Sistema de Gestión de la Calidad al Subdirector de Planeación y la asesora de la oficina de control interno, cuyas responsabilidades son las siguientes:

- a.** Velar por el establecimiento, implementación y mantenimiento de los Procesos que sean necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b.** Informar a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad así como las necesidades de mejora del sistema mediante informes de desempeño de cada proceso, promover las políticas y requisitos definidos por la alta Dirección en todos los niveles de la organización.
- c.** Asegurar la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización mediante reuniones con el equipo de calidad en el que se debaten aspectos referentes al Sistema de Gestión de Calidad.
- d.** Los Representantes de la Dirección estará soportado en sus funciones por un Coordinador de Calidad cuya responsabilidad es la de Coordinar como su nombre lo indica, cada una de las actividades de éste.

5.5.3 Comunicación Interna

La Corporación ha implementado un Equipo de Calidad, conformado por los jefes de los procesos, los líderes de los procesos, el Coordinador de Calidad y liderado por los Representantes de la Dirección ante el SGC.

Este comité se reúne por lo menos una vez al año o las veces que sea necesario, conforme a los requerimientos del SGC y sus objetivos están definidos en el Procedimiento para las Reuniones del Comité de Calidad.

Se deja evidencia de dichos comités en actas de reunión del mismo; también se cuenta con un boletín informativo interno, Ambientémonos, donde se realizan notas acerca del Sistema de Gestión de la Calidad y de los hechos y actuaciones más importantes de la Corporación.

La política de calidad aprobada es divulgada por el Representante de la Dirección mediante la publicación en la página web, realización de talleres de entendimiento y

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p> <p style="text-align: center;">CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE</p>	VERSIÓN: 03
		FECHA: 09/07/2010
		Página 12 de 13

cartelera, cuando sea necesario se realizara por medio de comunicados internos que se publicarán en la cartelera de la entidad y en las reuniones con los jefes de procesos.

Cuando hay cambios en la política de calidad se realiza una reunión general la cual está a cargo de los Representantes de la Dirección, en la que se hace una explicación general del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las reuniones de retroalimentación se programan dependiendo de los resultados obtenidos mediante la evaluación del desempeño que se referencia en la sección 6.2.2.

Para el manejo de la documentación y/o comunicaciones entre las diferentes dependencias se cuenta con registros para el control de entrega y recibidos.

5.6 Revisión por la Dirección

Cada seis (6) meses y con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, la alta Dirección efectúa una revisión del desempeño de dicho sistema, a través de un informe de revisión por la Dirección preparado por los representantes de la Dirección que incluye los siguientes aspectos:

- a.** Los resultados de las auditorias de calidad.
- b.** La retroalimentación de los usuarios, las necesidades y expectativas que se han captado a través de las encuestas de satisfacción del usuario, las quejas y reclamos de los usuarios.
- c.** El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
- d.** Informe estadístico que muestre el estado de las acciones correctivas y preventivas y como han contribuido al desarrollo y mejora de los procesos.
- e.** Las acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previa.
- f.** Los cambios que puedan afectar la estructura del sistema de Gestión de Calidad.
- g.** Las recomendaciones para la mejora continúa del Sistema de Gestión de Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE	VERSIÓN: 03
		FECHA: 09/07/2010
		Página 13 de 13

h. Identificar y valorar los riesgos a los que pueden estar expuesto cada uno de los procesos de la entidad y que afecten la calidad del servicio hacia los usuarios

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de dicha revisión quedan consignados en el acta de revisión que incluye un plan de acción a seguir relativos a:

- a.** La mejora de eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.
- b.** La mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del usuario.
- c.** la necesidad de recursos

6. ACTUALIZACIONES

Fecha de modificación	Parte modificada	Número de versión	Modificaciones
06-11-2009	5.6	2	Se realizan ajustes a la versión 2008
09-07-2010	5.5.2	3	Se realiza cambios del Representante de la Dirección