



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: 06 MM: 11 AAAA: 2009

	<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: 01
		FECHA: 06/11/2009
		Página 2 de 11

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección:

- 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 y los planes de calidad.
- 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 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 Cliente

La alta dirección en la sección 7.2.1 ha identificado 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 y el análisis de los indicadores establecidos para cada proceso, a través de los informes de Gestión de Calidad, los cuales permiten establecer los planes de acción para la mejora.

A su vez, realiza reuniones de seguimiento para la revisión del cumplimiento del Sistema para asegurarse que los requisitos del cliente 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>	VERSIÓN: 01
		FECHA: 06/11/2009
		Página 3 de 11

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 esta sujeta a modificaciones, si la Alta Dirección durante la 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 ha incluido en el programa general de capacitaciones, 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 y el Coordinador de Calidad y el representante de la dirección en el cuadro control de objetivos, el cual 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 al Coordinador de Calidad, 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.
- Entrega a satisfacción los servicios relacionados con el medio ambiente y los recursos naturales a nuestros usuarios.
- Desarrollo sostenible de las comunidades.

	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 06/11/2009
		Página 4 de 11

- 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 realizara un chequeo de los posibles cambios 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
3	CONTROLES ADICIONALES REQUERIDOS POR LOS CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Especificaciones dadas por un cliente. 	Director General

	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 01
	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE	FECHA: 06/11/2009
		Página 5 de 11

CAMBIO		COMO	RESPONSABLE DE INFORMAR
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 versión 2008 • Cambios en la versión de la norma GP 100 versión 2004 	Representante de la Dirección, Jefes de Procesos y/o Coordinador de Calidad
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 	Representante de la Dirección, Jefes de Procesos y/o Coordinador de Calidad

5.5 Responsabilidades, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

En la figura No. 3 se establece la estructura organizacional de la entidad.

La Alta Dirección esta conformada por los subdirectores, el Representante de la Dirección ante el SGC, y el Director General, que se responsabilizan del Procedimiento

	<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: 01</p>
		<p style="text-align: center;">FECHA: 06/11/2009</p>
		<p style="text-align: center;">Página 6 de 11</p>

de Direccionamiento y Mejora continua, con el apoyo de un Coordinador de Calidad, además de las responsabilidades y autoridades principales propias como son:

Subdirectores

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.
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.

	<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: 01</p>
		<p style="text-align: center;">FECHA: 06/11/2009</p>
		<p style="text-align: center;">Página 7 de 11</p>

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.

Representante de la Dirección

1. Establecer el sistema de calidad de la entidad 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 de Calidad

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.

	<p align="center"> MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE </p>	<p align="center">VERSIÓN: 01</p>
		<p align="center">FECHA: 06/11/2009</p>
		<p align="center">Página 8 de 11</p>

Cada proceso tiene asignado unos responsables cuyas funciones principales 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.

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 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: 01
		FECHA: 06/11/2009
		Página 9 de 11

5.5.2. Representante de la Dirección

La Alta Dirección ha designado como su representante en el Sistema de Gestión de la Calidad a la Dra. Ingrid Helena Ibáñez Salgado, mediante Resolución 1285 de, 19 de Noviembre de 2007, 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.** El Representante de la Dirección estará soportado en sus funciones por un Coordinador de Calidad cuya responsabilidad es la de Coordinar como su nombre lo indicada, cada una de las actividades del Representante de la Dirección.

5.5.3 Comunicación Interna

La corporación ha implementado un Equipo de Calidad, conformado por los responsables de los procesos, el coordinador de calidad, y liderado por el Representante de la Dirección ante el SGC.

Este comité se reúne mínimo cada 6 meses 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, la política de calidad aprobada es divulgada por El Representante de la Dirección mediante comunicados internos que se publicarán en la cartelera de la Entidad y en las reuniones con los Jefes de Procesos.

	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE	VERSIÓN: 01
		FECHA: 06/11/2009
		Página 10 de 11

Cuando hay cambios en la política de calidad se realiza una reunión general la cual esta a cargo del Representante 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 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 del sistema de gestión de calidad a través de un informe preparado por el representante de la Dirección que incluye los siguientes aspectos:

- a. Informe estadístico sobre los resultados de las auditorias de calidad.
- b. Nivel de satisfacción del usuario, 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. Tendencia de los últimos 6 meses de los índices definidos para cada proceso.
- 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. Estado de implementación de los planes de acción derivados de la revisión anterior.
- f. Planes de cambios que puedan afectar la estructura del sistema.
- g. Planes de acciones que permitan la mejora continua del sistema de gestión de calidad.
- 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.

	<p align="center"> MANUAL DE CALIDAD SECCION 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE CARDIQUE </p>	<p align="center">VERSIÓN: 01</p>
		<p align="center">FECHA: 06/11/2009</p>
		<p align="center">Página 11 de 11</p>

5.6.3 Resultados de la revisión

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

- a. A la mejora de eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad.
- b. Cambios o mejoramiento del producto y/o servicio en relación con los requisitos del usuario.
- c. Asignación de recursos

6. ACTUALIZACIONES

Fecha de modificación	Parte modificada	Número de versión	Modificaciones