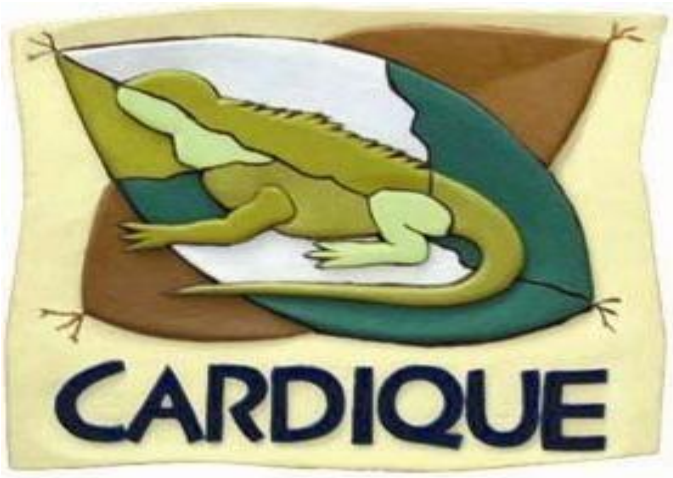

MANUAL INTEGRAL
SECCION 7-REALIZACIÓN DEL SERVICIO

ELABORÓ:	**TECNICO ADMINISTRATIVO – AREA DE CALIDAD SIGES**
REVISÓ:	**PROFESIONAL UNIVERSITARIO - AREA DE CALIDAD SIGES**
APROBÓ:	**DIRECTOR GENERAL**

Fecha de Aprobación: DD: 09 MM: 03 AAAA: 2017

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La Corporación formula el Plan de Acción para un periodo de cuatro años, el cual orienta la gestión directiva, de los funcionarios de la entidad y sobre el cual se hace seguimiento. En el Proceso de Planeación Estratégica se definen las actividades para Planificar y dirigir el desarrollo sostenible que permite a la Corporación y su área de jurisdicción orientar de manera coordinada el manejo, administración y aprovechamiento de sus recursos naturales renovables,
para contribuir desde lo ambiental a la consolidación de alternativas de desarrollo sostenible en el corto, mediano y largo plazo, acorde con las características y dinámicas biofísicas, económicas, sociales y culturales acorde con la normatividad legal aplicable.

La planeación de la realización del servicio se define inicialmente en el Proceso de Planeación Estratégica y luego en los Procesos de Licenciamiento Permisos y Trámites Ambientales, Laboratorio y Gestión ambiental.

7.2 PROCESO RELACIONADOS CON EL USUARIO

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

Los requisitos relacionados con el servicio a tener en cuenta para la prestación del mismo son:

1. La descripción y exigencia establecida en los contratos, órdenes de servicios o requerimientos de usuarios (Incluyendo las actividades en el Proceso de Planeación Estratégica para formular el Plan de Acción.)

2. Los requisitos del usuario son establecidos mediante disposiciones reglamentarias y legales o convenios dados dentro del funcionamiento del Sistema nacional ambiental SINA respaldado por la ley 99 de 1993.(En cada uno de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión se hace referencia a los requisitos legales aplicables (ver matriz de normatividad)

3. La atención de solicitudes según los servicios que ofrece CARDIQUE se enmarcan dentro de los plazos de tiempo establecidos en los procedimientos de la entidad según la normativa legal.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio

La corporación determina su competencia dentro de cada proceso para atender las solicitudes de prestación de servicio presentadas por los usuarios, las cuales están definidas en la ley 99 de 1993 y en sus decretos reglamentarios. Se cuenta con los procesos de Planeación Estratégica, Licenciamiento, permisos y trámites Ambientales, Gestión Ambiental, Laboratorio y Banco de proyectos donde se revisan los requisitos.

Si la revisión realizada por la alta dirección admite que la solicitud es competencia de la entidad se da inicio a las actividades propias de cada proceso o se notifica al solicitante de la no competencia de la entidad respecto a la solicitud recibida.

En el caso del laboratorio al llegar la solicitud por parte del usuario se revisa si el servicio solicitado se puede prestar, de no ser así se comunica al cliente que no se realizará porque no se encuentra dentro del alcance o portafolio de servicio del laboratorio.

7.2.3 Comunicación con el usuario

Toda la comunicación es archivada en el expediente del usuario, en estos se almacenan comunicaciones enviadas, comunicaciones recibidas, documentos legales y demás documentación del usuario.

Estos expedientes reposan en el archivo central de la corporación, se cuenta en el sistema del archivo central con una base de datos en donde se clasifican los usuarios en carpetas identificadas por tipo de actividad y dentro de cada carpeta se tienen los usuarios codificados de acuerdo a un número consecutivo asignado.

Estos expedientes podrán ser solicitados por el funcionario que lo requiera a través de la solicitud de préstamo de documentos al archivo central.

La retroalimentación del usuario ya sea verbal o escrita es atendida por el subdirector que aplique o el (los) funcionario (s) que el designe, cuando sean quejas o reclamos del servicio en el Registro de servicio No Conforme se le da tratamiento de acuerdo al procedimiento de Servicio No Conforme.

La corporación mantiene su comunicación con los usuarios a través de diferentes canales, entre ellos se cuenta con la página Web www.cardique.gov.co , eventos con la comunidad (Audiencias, visitas, charlas etc.), atención al usuario y a través de encuestas de retroalimentación; se cuenta con un buzón de sugerencias en la recepción de la entidad.

Para el proceso de licenciamiento, permisos y trámites ambientales en los casos que se requiera, deberá darse cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 99 de 1993, en lo relacionado con las comunidades indígenas y negras y el decreto 1320 de 1998 por el cual se reglamenta la consulta previa con las comunidades indígenas y negras para la explotación de los recursos naturales dentro de su territorio.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planeación del diseño

La Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE planea y controla su diseño a través de las disposiciones realizadas para la formulación del Plan de Acción para un periodo de cuatro años donde se tienen en cuenta políticas, programas, proyectos, guías y todo aquello que se oriente a la prestación del servicio.

También planea y controla el desarrollo de la ejecución de los proyectos según lo indicado en el Proceso de Contratación. Durante la planeación la entidad determina y cumple con lo establecido en la cláusula 7.3.1 incisos a) al c) de la norma internacional ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009.

La entidad administra las interfaces entre los diferentes procesos involucrados en el diseño, logrando la comunicación y asignación de responsabilidades establecidas en el Plan de Diseño.

7.3.2 Entradas para el diseño

Las entradas relacionadas con los requisitos del servicio están determinadas en el numeral 7.2.1 y se tienen en cuenta en el Proceso de Planeación Estratégica para la formulación del plan de Acción. Así mismo, constituyen entradas para el diseño del Plan de Acción los siguientes:

- Plan de Gestión Ambiental elaborado por la Corporación para un periodo de 10 años.
- Guía para la formulación y seguimiento de los Planes de Acción de las CARS, elaborada por el MAVDT. En esta guía, se relacionan las políticas ambientales que regulan la Corporación y de igual forma, se tienen en cuenta los objetivos de desarrollo sostenible y del milenio, que se establecen en las cumbres mundiales sobre desarrollo sostenible.
- Plan Nacional de Desarrollo (PND)
- Planes de Ordenamiento Territorial y otros estudios técnicos.
- Solicitudes de necesidades de los Alcaldes de los Municipios donde CARDIQUE tiene Jurisdicción, además de las solicitudes recibidas de los Institutos de Investigación Ambiental y otras Corporaciones (IDEAM, INVIMAS, etc.)
- Decreto 330 de 2007
- Resolución 964 de 2007 y 643 de 2004
- Indicadores fiscales emitidos por la contraloría general de la Republica

Para el caso de Diseños de obras civiles se identificaran en un Plan de Diseño requerido al contratista. Este se debe hacer con base en un cronograma que se solicitará al contratista en los pliegos de condiciones para la ejecución del diseño y así determinar las etapas para hacer las revisiones.

Para los proyectos presentados se verifica como establece en 7.3.4, para establecer si contiene todos los elementos de entrada. Los elementos de entrada son revisados para su adecuación toda vez que se modifiquen los requisitos relacionados con el servicio determinados en 7.2.1.

7.3.3 Resultados del diseño

Los resultados del diseño son proporcionados en el Plan de Acción Ajustado (nombre provisional mientras entra en vigencia el periodo de cuatro años para los mismos) desarrollado en el proceso de Planeación Estratégica y en las recomendaciones, en los planos de diseño cuando aplique y memorias de cálculo.

Estos documentos contienen la evidencia de que los elementos de entrada se cumplieron; proporcionan la información necesaria para las compras, ejecución de los proyectos, de adecuación e infraestructura del área de disposición y facilitan la verificación.

7.3.4 Revisión del diseño

La Corporación en el proceso de Planeación Estratégica realizara las revisiones del Plan de Acción y a través del Plan de Diseño para el caso de las obras civiles de acuerdo a lo planeado en 7.3.1. Se mantienen registros de estas revisiones.

La revisión se realiza con base al cronograma solicitado en el pliego de condiciones, el cual es presentado (propuestas de diseño) por el contratista.

7.3.5 Verificación del diseño

La verificación del diseño de acuerdo a lo planeado en 7.3.1. En el proceso de Planeación Estratégica se asegura que las salidas cumplan con los requisitos de las entradas. También se verificara lo solicitado en los pliegos de condiciones y la normatividad aplicable a los proyectos que incluyan diseño. Esta verificación se realiza a través del seguimiento según las interventorías, a través del registro Verificación de diseño el cual deberá incluirse en los informes de Interventoría.

7.3.6 Validación del diseño

La validación del diseño y desarrollo se realiza de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1); asegurándose que los proyectos sean capaces de satisfacer los requisitos para su ejecución.

Se realiza la validación antes de la entrega o implementación de los proyectos

7.3.7 Control de los cambios del diseño

Los cambios en el diseño son identificados según lo establecido en el Proceso de Planeación Estratégica y en el Plan de Diseño. Se mantienen registros de estos cambios y según sea apropiado, son revisados, verificados y validados.

7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIO

La entidad se basa en las disposiciones legales que cobijan a las entidades públicas para las compras, el procedimiento de contratación define la metodología para gestionar la compra de bienes y servicios de acuerdo a los lineamientos que estipula la ley 80 de 1993 y ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios.

Se han identificado que los siguientes materiales afectan la calidad del Servicio:

- Bienes de consumo
- Bienes devolutivos
- Equipos
- Reactivos

Se dispone de los siguientes documentos:

- Procedimientos de la entidad- Artículos referentes a Contratación.
- Resolución interna Nº 0555 del 13 de julio de 2004; Procedimiento y el manual para la ejecución de las interventorías de los contratos y convenios que celebre la corporación.
- Instructivo para Selección, Evaluación y Reevaluación de proveedores
- Procedimiento de contratación

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la prestación del servicio

a) Las características del servicio estarán consignadas en las Caracterizaciones de los Procesos de Licenciamiento, Permisos y Trámites Ambientales, Gestión Ambiental y Laboratorio, el original impreso se encuentra en la oficina del SIGES y colgados en la Página web de la Corporación (www.cardique.gov.co).

b) Las Instrucciones de trabajo que sean necesarias se referencian en el Manual de funciones y competencias laborales y los procedimientos de la entidad.

c) Los equipos apropiados para la ejecución del proceso serán definidos en la etapa de planeación, los equipos adicionales o requeridos para la ejecución del servicio serán definidos según la necesidad.

d) Para la prestación del servicio se utilizan equipos de seguimiento y medición ver

a) Formato F-GES-09 Listado de Equipos de Laboratorio.

e) Se implementa el seguimiento y la medición en cada uno de los procesos de prestación del servicio.

f) Serán controlados los riesgos de mayor probabilidad a través del mapa de riesgos de cada proceso.

De acuerdo con el resultado del seguimiento y medición, el coordinador del SIGES y el Representante de la dirección, con el apoyo de la Dependencia Relacionada se hará cargo de las mejoras.

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

La Corporación validará todos los procesos para la prestación del servicio, a través de las siguientes disposiciones:

a) Personal Calificado: Se dispondrá de personal calificado para desarrollar cada uno de los procesos que afecten la realización del servicio cuya competencia está establecida en el manual de funciones y competencias laborales de la Corporación.

b) Procedimientos Adecuados: Se dispondrá de procedimientos a la luz de la normativa legal aplicable, lo cual permitirá establecer las técnicas y métodos apropiados para la prestación del servicio. Estos documentos deberán estar debidamente documentados, entregados, entendidos y puesto en práctica por el personal.

c) Equipos Apropiados: La entidad posee los Equipos y Herramientas necesarias para la realización de su Misión.

Las disposiciones señaladas nos permitirán garantizar la calidad en todos los procesos de prestación de los servicios.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

En el proceso de licenciamiento, permisos y trámites ambientales, se identifica el estado del producto a través de un número consecutivo de radicación desde que llega a la entidad y sucesivamente de acuerdo al código interno de las dependencias según el área en que se encuentre y al final con el número de acto administrativo el cual cuenta con un expediente, el cual contiene toda la documentación del proceso.

Las áreas se encuentran codificadas así:
001- Dirección
002- Secretaria general
003- Administrativa
004- Planeación
005- Gestión ambiental
006- Control interno
007- Laboratorio

De igual forma se identifica el estado de las solicitudes de inscripción de proyectos y los proyectos que llegan a la corporación a través del número de radicación asignado en la recepción de la corporación.

Las muestras en el laboratorio una vez ingresan se les asigna un código único en el Formato F- GES-13 Registro y Control de Muestras, por medio del cual se identifica durante todo el proceso.

En estas dependencias y en las áreas que los directores de área determinen se mantendrán registros De control de la documentación y/o comunicaciones entregadas y recibidas.

7.5.4 Propiedad del Usuario

La documentación que es suministrada por el usuario cuando realizan solicitudes, se anexa a los trámites y proyectos correspondientes, cuando los documentos no cumplen con los requisitos o términos establecidos por la corporación o la normatividad aplicable se notifica al usuario para que sea complementada.

En el caso del laboratorio las muestras en el laboratorio una vez ingresan se les asigna un código único en el Formato F- GES- 13 Registro y Control de Muestras, por medio de la cadena de custodia se verifica y protege la muestra hasta que se le realizan los análisis o pruebas correspondientes y se obtienen los resultados, los cuales son entregados al usuario.

7.5.5 Preservación del servicio

Se mantendrá la documentación de los trámites y seguimientos según lo establecido en 5.5.3, 7.2.3 y 7.5.3 de este manual. Los materiales que se encuentran ubicados en el área de almacén de la corporación se mantienen resguardados en condiciones adecuadas de acuerdo a cada producto.

7.6 CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

Todos y cada uno de los equipos de inspección, medición y ensayo que están relacionados directamente con los procesos analíticos practicados en el Laboratorio de Calidad Ambiental se registran en el Formato F-GES-09 Listado de Equipos de Laboratorio.

Cuando se realicen contratos de obras, el contratista deberá presentar al interventor los documentos soportes que acrediten que los equipos utilizados para los diferentes ensayos, cumplan con:

1. certificado de Calibración de los equipos utilizados para la realización de los ensayos.
2. Identificarse para poder determinar el estado de calibración.

.

8. ACTUALIZACIONES

Fecha de modificación	Parte modificada	Número de versión	Modificaciones
O7-07-2010	7.1	02	Cambio del Plan de Acción Trienal a plan de acción para cuatro años
03-08-2011	7.3.1	03	Se actualizó la versión de la norma NTCGP 1000:2009
03-08-2011	Contenido	04	Se modifica el término “Manual de la Calidad “por Manual Integral “. Se actualiza el término “Sistema de Gestión de la Calidad – SGC” por” Sistema Integrado de Gestión SIGES , se modifica el nombre “Coordinador de Calidad” por “Coordinador del SIGES” se actualiza “Política de la Calidad” por “Política Integrada de Gestión
09-03-2017	Contenido	05	Se actualiza la portada Elaboro “Jefe de Procesos de Dirección y Mejora Continua, por Técnico Administrativo – área de calidad SIGES. Reviso “Jefe de Procesos de Dirección y Mejora Continua” por Profesional Universitario - Área de Calidad SIGES. Aprobó Subdirección de Planeación Estratégica por Director General.