



MANUAL INTEGRAL SECCION 5- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

ELABORÓ:

TECNICO ADMINISTRATIVO – AREA DE CALIDAD SIGES

REVISÓ:

PROFESIONAL UNIVERSITARIO - AREA DE CALIDAD SIGES

APROBÓ:

DIRECTOR GENERAL

Fecha de Aprobación: DD: 29 MM: 01 AAAA: 2018

	MANUAL INTEGRAL SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 09
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 29/01/2018
		Página 2 de 12

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 Integrado de Gestión 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 Integrada de Gestión. (Ver Secc. 5.3)
- c. Define los objetivos de calidad (ver Sección 5.4.1) establecidos para el Sistema Integrado de Gestión
- d. Realiza revisiones por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión. (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 Directivo) para la revisión del cumplimiento del Sistema para asegurarse que los requisitos del usuario se cumplen.

	MANUAL INTEGRAL SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 09
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 29/01/2018
		Página 3 de 12

Además de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para Servicio No Conforme se hacen los controles y toma de acciones necesarias.

5.3 Política Integrada de Gestión

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

Esta política es comunicada a toda la organización según lo establecido en la Sección 5.5.3, su entendimiento se evalúa durante las auditorías internas del SIGES.

Esta política Integrada de Gestión está sujeta a modificaciones, si la Alta Dirección durante las revisiones del Sistema Integrado de Gestión Revisión por la Dirección 5.6.1) lo estime conveniente, con el fin de mantenerla actualizada.

Para asegurarse que la Política Integrada de Gestión 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 Integrado de Gestión.

5.4 Objetivos y Planificación del Sistema Integrado de Gestión.

5.4.1 Objetivos SIGES

Teniendo en cuenta la Política, los objetivos 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 al Representante de la Dirección, de acuerdo a lo descrito en el cuadro control de objetivos (seguimiento cuadro control de objetivo), los resultados son analizados por la alta Dirección, donde se establecen los planes de acción a seguir para su mejora.

	MANUAL INTEGRAL SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 09
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 29/01/2018
		Página 4 de 12

Dichos Objetivos son:

- **Mejorar continuamente nuestro Sistema Integrado de Gestión.**
- **Entrega a satisfacción los servicios relacionados con el medio ambiente y los recursos naturales a nuestros usuarios.**
- **Desarrollo sostenible de las comunidades.**
- **Ser reconocida en la Región aribe Colombiana por su efectiva Gestión Ambiental**
- **Emplear Talento Humano competente para realizar una gestión ambiental efectiva.**

5.4.2 Planificación del SIGES

Los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión Se encuentran especificados para alcanzar los objetivos de la calidad y cumplir los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009 y MECI.

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:



**MANUAL INTEGRAL
SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

VERSIÓN: 09

FECHA: 29/01/2018

**PROCESO DE DIRECCION Y
MEJORA CONTINUA**

Página 5 de 12

	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 ✓ Cambio de la Alta Dirección ✓ Libre nombramiento 	Director General Representante de la Dirección. Alta Dirección.
2	CAMBIOS TECNOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adecuación ✓ Adquisición ✓ Modernización de Equipos 	Dirección General
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 1000:2009	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios en la versión de la Norma ISO 9001. ✓ Cambios en la versión de la Norma GP 1000 	Director General Representante de la Dirección, Coordinador del SIGES
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 SIGES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuevo Procedimiento ✓ Nuevos Instructivos ✓ Eliminación de un procedimientos ✓ Eliminación de un instructivo 	Director General Representante de la Dirección, Jefes de Procesos y /o Coordinador del SIGES
8	CAMBIOS LEGALES APLICABLES A LA CORPORACION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fusión de Corporaciones ✓ Nueva Legislación 	Director General

	MANUAL INTEGRAL SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 09
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 29/01/2018
		Página 6 de 12

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 de Control Interno Disciplinario, Jefe del Laboratorio de Calidad, el Representante de la Alta Dirección, Coordinador SIGES, que se responsabilizan del Procedimiento de Direccionamiento y Mejora Continua, con el apoyo del Representante de la Alta Dirección 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.

	MANUAL INTEGRAL SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 09
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 29/01/2018
		Página 7 de 12

8. Proyectar planes de expansión que garanticen la optimización de los servicios que Presta la entidad.
9. Aprobar los documentos del Sistema Integrado de Gestión SIGES.
10. Definir y revisar las Directrices Organizacionales como misión, visión, política y objetivos Del SIGES.
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 Integrado de Gestión SIGES
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 Integrado de Gestión
16. Asegurar la realización de las auditorías internas y la toma de acciones correctivas Y preventivas, para la mejora del sistema.
17. las demás que se le asigne el Director y que correspondan a la naturaleza del cargo y de la Dependencia.

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 dé 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.

	MANUAL INTEGRAL SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 09
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 29/01/2018
		Página 8 de 12

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 Integrado de Gestión.
10. Colaborar con el Director General, en la definición y revisión de Directrices Organizacionales como misión, visión, política y objetivos del SIGES.
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 Integrado de Gestión.
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 Integrado de Gestión SIGES.
16. Asegurar la realización de las auditorías 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.

	MANUAL INTEGRAL SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 09
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 29/01/2018
		Página 9 de 12

Representante de la Dirección

1. Asegurarse de que se Establece, implementa el sistema Integrado de Gestión SIGES 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. Dirigir y coordinar las actividades del equipo operativo del sistema Integrado de Gestión.
2. presidir las reuniones del equipo.
3. planear junto con el representante de la Dirección General las actividades para cada reunión del comité y elaborar el orden del día.
4. Comunicar con anterioridad a los integrantes los temas a tratar durante la reunión.
5. Lograr acuerdos que conduzcan al mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión.
6. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario, en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.
7. Liderar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, coordinando con los responsables las actividades necesarias en armonía y participación de todo el talento humano vinculado a cada 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 SIGES
- 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.

	MANUAL INTEGRAL SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 09
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 29/01/2018
		Página 10 de 12

- 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 Integrado de Gestión SIGES

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

5.5.2. Representante de la Dirección

La alta Dirección ha designado como representante en el Sistema Integrado De Gestión al subdirector de Planeación, cuyas responsabilidades son las siguientes:

- a. Orientar, dirigir y coordinar el sistema Integrado de Gestión.
- b. Velar por el cabal cumplimiento, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.
- c. Generar el compromiso permanente en la Dirección General, para el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del sistema Integrado de Gestión.
- d. Promover la formulación, ejecución y seguimiento de actividades, dentro del plan de acción de cada dependencia, para el sostenimiento del sistema.
- e. Someter a comité Directivo las recomendaciones que sean necesarias para el mantenimiento, revisión y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.
- f. Las demás responsabilidades que le asigne el Director General relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL INTEGRAL SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 09
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 29/01/2018
		Página 11 de 12

5.5.3 Comunicación Interna

La Corporación ha implementado un Equipo Operativo, conformado por los jefes de los procesos, los líderes de los procesos y liderado por el Coordinador del SIGES.

Este comité se reunirá ordinariamente las veces que sea necesario, conforme a los requerimientos del SIGES y sus objetivos están definidos en el Procedimiento para las Reuniones del Comité Directivo y del equipo operativo del SIGES.

Se deja evidencia de dichas reuniones en actas.

La política Integrada de Gestión, es aprobada por la Dirección y es divulgada por el Coordinador del SIGES, a través de la publicación en la página web, realización de talleres de entendimiento y carteleras, 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 y Lideres de procesos.

Cuando hay cambios en la política Integrada de Gestión se realiza una reunión general la cual está a cargo del Coordinador del SIGES, en la que se hace una explicación general del Sistema Integrado de Gestión.

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

Semestralmente y con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, el Coordinador del SIGES realiza una revisión del desempeño de dicho sistema, de la cual se presenta un informe de revisión por la Dirección donde se deberá incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema Integrado de Gestión, incluidos la política Integrada de Gestión y objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL INTEGRAL SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 09
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 29/01/2018
		Página 12 de 12

Este informe incluye los siguientes aspectos:

- a. Los resultados de las auditorias del SIGES.
- b. 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 Integrado de Gestión.
- g. Las recomendaciones para la mejora continúa del Sistema Integrado de Gestión.
- 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 Integrada de Gestión.
- b. La mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del usuario.
- c. la necesidad de recursos

	MANUAL INTEGRAL SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	VERSIÓN: 09
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 29/01/2018
		Página 13 de 12

6. ACTUALIZACIONES

Fecha de modificación	Parte modificada	Número de versión	Modificaciones
06-11-2009	5.6	02	Se realizan ajustes a la versión de la norma NTC ISO 9001:2008
09-07-2010	5.5.2	03	Se realiza cambios del Representante de la Dirección
09-08-2010	5.3 5.6.1	04	Se modificó el tiempo de entrega de informe de revisión por la Dirección, este se presentará en un plazo máximo de 1 mes después de haber realizado dicha revisión. Se colocó que la revisión de la política de calidad será realizada en la revisión por la Dirección
03-08-2011	5.4.2	05	Se actualizó la nueva versión de la norma NTCGP 1000:2009 Estructura de la organización. Cambios legales aplicables a la corporación
10-03-2015	Contenido Identificación	06	Se modifica el término “Manual de la Calidad “por Manual Integral “. Se actualiza el termino “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 “ .
16-09-2015	5.5.2 5.5.3	07	Se actualiza el término “Equipo de Calidad por Equipo Operativo y se modifica el tiempo establecido para realizar las reuniones del equipo operativo, las cuales se llevaran a cabo cada mes o las veces que sea necesario.



**MANUAL INTEGRAL
SECCION 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

VERSIÓN: 09

FECHA: 29/01/2018

**PROCESO DE DIRECCION Y
MEJORA CONTINUA**

Página 14 de 12

09-03-2017	Contenido	08	<p>Se actualiza la portada Elaboro “Jefe de Procesos de Dirección y Mejora Continua, por Técnico Administrativo – área de calidad SIGES.</p> <p>Reviso “Jefe de Procesos de Dirección y Mejora Continua” por Profesional Universitario - Área de Calidad SIGES.</p> <p>Aprobó Subdirección de Planeación Estratégica por Director General.</p>
29-01-2018	Contenido	09	<p>Cambia tabla de planificación SIGES responsable el Director General</p>