

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

1. INTRODUCCIÓN

La Gestión de la CAM está basada en el Mejoramiento Continuo, donde de manera sistemática se busca optimizar el desempeño en la prestación de los servicios que ofrecemos, la relación con nuestros clientes y demás partes interesadas, el cumplimiento de la normatividad vigente y la reducción de la contaminación. Por lo anterior, es conveniente conocer el enfoque de la organización de manera que permita visualizar claramente el papel que desempeña la CAM como autoridad ambiental del departamento.

El manual describe las disposiciones adoptadas por la CAM para cumplir las políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y normativos, así como, los requisitos exigidos en las Normas ISO 9001 e ISO 14001; buscando precisar, sistematizar y controlar todas las fases o actividades relacionadas con la adecuada prestación del servicio.

2. OBJETIVO DEL MANUAL

Presentar en forma clara y coherente la estructura de la CAM como un Sistema de Gestión basado en estándares de calidad y ambientales, que asegure la prestación de todos los servicios y conservación del medio ambiente; como resultado de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma y que apoyan fundamentalmente la toma de decisiones de la Alta Dirección.

3. ALCANCE DEL MANUAL

El presente Manual describe el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM, el cual está basado en los requisitos de las Normas ISO 9001 e ISO 14001, así como los estándares del MECI 1000:2005. Presenta la descripción de la composición de los procesos definidos por la CAM como misionales dentro de su estructura de valor, su interacción y gestión para lograr la adecuada atención de los servicios, la mejora continua y la prevención de la contaminación, así como los procesos de apoyo que contribuyen al logro de la misión de la Corporación.

4. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena-CAM, está orientado a la administración de los recursos naturales y la

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

ejecución de la política nacional ambiental en el Alto Magdalena, mediante el ejercicio de la Autoridad Ambiental y el fortalecimiento de la gestión ambiental, en sus sedes ubicadas en el Municipio de Neiva, Pitalito, La Plata, Garzón y Teruel.

5. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección es la responsable de establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y para ello se tiene en cuenta los aspectos internos y externos que puedan impactar en los objetivos y planificación del sistema de gestión. Se determinan riesgos y oportunidades, analizándolos y priorizándolos, y posteriormente se identifican e implementan acciones para abordarlos.

El procura del mejoramiento continuo, se proporcionan las herramientas para integrar, comunicar y administrar el sistema de gestión, así como los principales resultados obtenidos a partir de la ejecución de la política nacional ambiental y la administración de los recursos naturales del departamento. La participación activa de todos los miembros de la Corporación es insumo fundamental para la aplicación de la política del sistema integrado, así como del cumplimiento de los objetivos del sistema que se encuentran alineados con los del plan de acción institucional.

A continuación se describen las responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles desempeñados por los miembros de la Corporación y que se orientan al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión:

ROL	QUIEN ASUME EL ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES	RENDICIÓN DE CUENTAS
Representante legal	Director General	Suministrar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del Sistema Integrado de Gestión	Plan de Acción Institucional, Informes de Gestión, indicadores y comités internos
		Evaluar por lo menos una vez al año el estado del Sistema Integrado de Gestión para asegurarse de la conformidad con los requisitos de las normas	Actas de reunión de comité e informe de revisión por la dirección
		Garantizar la disponibilidad de personal competente para liderar y controlar el desarrollo y desempeño de la gestión ambiental interna, seguridad y salud en el trabajo y de calidad de la Corporación.	Contratación de los profesionales pertinentes para desempeñar este cargo
		Asignar y comunicar responsabilidades a los trabajadores en la gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y de calidad	Obligaciones de los contratos

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

ROL	QUIEN ASUME EL ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES	RENDICIÓN DE CUENTAS
		dentro del marco de las obligaciones específicas del contratista.	
		Aprobar los documentos del Sistema Integrado de Gestión.	Documentos actualizados
		Garantizar un programa de inducción para los trabajadores que ingresen a la empresa, independientemente de su forma de contratación y vinculación.	Registros inducción
		Garantizar un Plan Institucional de Capacitación acorde con las necesidades específicas detectadas, así como en la identificación de peligros y valoración de riesgos.	Plan Institucional de Capacitación
Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Profesional Especializado de la Oficina de Planeación	Participar en la actualización e identificación de los aspectos y evaluación y valoración de impactos ambientales.	Matriz de aspectos e impactos actualizada
		Actualizar los documentos necesarios del Sistema Integrado de Gestión	Documentos actualizados
		Participar en la construcción y ejecución de planes de acción.	Actas de reunión
		Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento del Sistema Integrado de Gestión.	Capacitaciones y reinducciones sobre el SIG
		Gestión y ejecución de los recursos destinados para el SIG y hacer seguimiento a los indicadores.	Contratos ejecutados Tablero de indicadores
		Apoyar las acciones de articulación para el diseño de estrategias, planes y programas enmarcados en el Sistema de Integrado de Gestión de la Corporación.	Divulgación de tips orientados a cumplimiento de los programas ambientales internos
		Promover la comprensión y comunicación de la política del Sistema Integrado de Gestión a los funcionarios y contratistas.	Socialización en la intranet, página web y agendas institucionales
Líder del Sistema de Gestión Ambiental	Contratista Oficina de Planeación	Coordinar las necesidades de capacitación en materia de la gestión ambiental interna de la Corporación.	Cronograma de actividades
		Promover la comprensión de la política en todos los niveles de la organización.	Sensibilizaciones y divulgación a través del correo electrónico

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

ROL	QUIEN ASUME EL ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES	RENDICIÓN DE CUENTAS
		Implementación y seguimiento del SGA	Controles operacionales
		Rendir cuentas a la Dirección sobre los resultados del SGA, mediante el Comité de Sistema Integrado de Gestión.	Informe de revisión por la dirección, informe de gestión
		Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar SGA	Programas ambientales internos
		Realizar la actualización e identificación de los aspectos y evaluación y valoración de impactos ambientales.	Matriz de aspectos e impactos actualizada
		Realizar seguimiento al desempeño de indicadores y tomar acciones cuando se requiera.	Análisis de los indicadores de los programas ambientales internos
		Atender las auditorías internas y externas que se programen para la evaluación, seguimiento y sostenibilidad del Sistema.	Informes de la auditoría interna y externa
Funcionarios y/o contratistas	Servidores públicos vinculados a la CAM	Participar en las actividades orientadas al fortalecimiento y socialización del Sistema de Integrado de Gestión	Capacitaciones
		Participar y contribuir al cumplimiento de metas y objetivos	Indicadores del Sistema Integrado de Gestión
		Dar cumplimiento de los programas ambientales internos.	Aplicación de los programas ambientales internos
		Participar en la actualización de los mapas de riesgos y oportunidades de los procesos implementados en la Corporación	Mapa de riesgos de los procesos
		Conocer, entender y aplicar la política del Sistema Integrado de Gestión	Informes de auditorías
		Participar en la construcción y ejecución de planes de acción	Planes de acción.
		Promover la comprensión de la política en los trabajadores	Informes de
		Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en seguridad y salud en el trabajo.	Plan de trabajo SG-SST
		Participar en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo	Investigación de incidentes y



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código:	MC-CAM-001
Versión:	14
Fecha:	06 Sep 2019

ROL	QUIEN ASUME EL ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES	RENDICIÓN DE CUENTAS
			accidentes
		Participar en las inspecciones de seguridad.	Inspección de SST
		Permitir los espacios de capacitación y formación del personal a cargo	Lista de asistencia
		Fomentar la participación de los trabajadores en las actividades del SG-SST y participar de las mismas	Lista de asistencia
		Procurar el cuidado integral de la salud	Diagnóstico de condiciones de salud
		Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.	Exámenes medico ocupacionales
		Cumplir las normas de seguridad y salud en el trabajo e higiene propios de la empresa.	Reglamento de higiene de seguridad industrial
		Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.	Cronograma de actividades
		Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato o supervisor del contrato.	Reporte de actos y condiciones inseguras
		Usar en todo momento los EPP y demás controles de riesgo que la empresa reglamente.	Inspección de EPP
		Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.	Furat
		Coordinar con los jefes de las áreas, la elaboración y actualización de la matriz de factores de riesgos y hacer la priorización para focalizar la intervención.	Matriz de factores de riesgos.
Responsable del SG-SST	Profesional Talento Humano	Promover la comprensión de la política en todos los niveles de la organización.	Divulgación de la política SG SST por medio de la intranet y correos corporativos.
		Gestión y ejecución los recursos para cumplir con el plan del SG-SST y hacer seguimiento a los indicadores.	Contratos ejecutados Cronograma de actividades.
		Coordinar las necesidades de capacitación en materia de prevención según los riesgos prioritarios y los niveles de la organización.	Plan de Trabajo SG-SST.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

ROL	QUIEN ASUME EL ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES	RENDICIÓN DE CUENTAS
		Apoyar la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo.	Actas de investigación de accidentes de trabajo.
		Participar de las reuniones del COPASST y apoyar su gestión.	Registros de asistencias COPASST.
		Rendir cuentas a la Dirección sobre los resultados del SG-SST	Informe de gestión
		Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar SG-SST	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
		Implementación y seguimiento del SG-SST.	
Comité de convivencia Laboral	Integrantes del Comité	Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.	Informe de hechos
		Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.	Actas de reunión
		Formular planes de mejora y hacer seguimiento a los compromisos.	Acta de compromisos
		Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.	Seguimiento de quejas
		Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones.	Informes realizados
Personal vinculado a la CAM	Contratistas	Disponer de los elementos de seguridad industrial que se requieran para adelantar las actividades propias del contrato.	Presentar EPP según actividad
		Dar estricto y oportuno cumplimiento a lo consagrado en el Art. 1, Parágrafo 2, de la Ley 828 de 2003, Ley 1122 de 2007, Ley 1150 de 2007, Art. 23, y demás normas concordantes, relacionado con los pagos al Sistema Integral de Seguridad Social (salud, pensión y ARP) y aportes parafiscales, según el caso.	Planilla de seguridad social y afiliación ARL según nivel de riesgo

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

ROL	QUIEN ASUME EL ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES	RENDICIÓN DE CUENTAS
COPASST	Integrantes del COPASST	Vigilar el cumplimiento del SG-SST	Rendición de cuentas
		Visitar periódicamente las instalaciones.	Inspecciones de áreas locativas, equipos de emergencia
		Acoger las sugerencias que presenten los trabajadores en materia de seguridad.	Actas de reunión
		Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan presentar actos y/o condiciones inseguras	Reporte de condiciones inseguras

6. LINEAMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

6.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de la CAM se documenta según la siguiente estructura documental:



- **Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión:** Define directrices del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación, así como los resultados que se esperan alcanzar con su implementación. Se constituyen en el marco de referencia para el desarrollo de todo el sistema.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

- **Manual del Sistema Integrado de Gestión:** Plantea la forma como será administrado el Sistema y el alcance de la gestión, incluyendo, interrelación de procesos, responsabilidades y compromisos adquiridos, para su implementación y mejoramiento.

- **Procedimiento:** Manera específica de realizar un conjunto de actividades. El procedimiento describe la actividad incluyendo qué, cómo, cuándo, quién y por qué se realiza. También identifica al personal y los procesos o dependencias involucrados en la actividad.

- **Instructivos:** Los instructivos describen cómo se realiza una tarea. Con este documento, puede obtenerse información detallada del procedimiento o la actividad. Tanto los procedimientos como los instructivos, están destinados a propiciar la clara comprensión de las tareas que deben ejecutarse, y garantizar la continuidad del proceso de trabajo, aunque haya cambios en el personal encargado.

- **Caracterizaciones:** Documento que describe en forma resumida las actividades, entradas y salidas, clientes y proveedores de un proceso. Además relaciona los recursos necesarios, sean estos humanos, infraestructura, información y ambiente de trabajo.

- **Formatos:** Son aquellos documentos donde se consignan los datos obtenidos en el desarrollo de una actividad, convirtiéndose en registros del Sistema Integrado de Gestión.

- **Listados:** Relacionan la información principal de los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión, para facilitar la ubicación y estado del documento.

- **Documentos de Origen Externo:** Documentos que no fueron generados al interior de la Corporación, pero su información es esencial para el normal desarrollo de un proceso o actividad. Por lo tanto es necesaria su inclusión dentro de los documentos del listado maestro del Sistema Integrado de Gestión.

- **Registros:** Corresponden a la evidencia objetiva de ejecución de un procedimiento o actividades dentro del mismo, los cuales deben ser diligenciados por quien ejecuta la actividad, siguiendo las mismas indicaciones que al respecto se presentan en el procedimiento descrito.

- **Medio Ambiente:** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

- **Aspecto Ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

- **Impacto ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

- **Prevención de la contaminación:** Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir los impactos ambientales adversos.

7. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.

7.1 NATURALEZA

Conforme lo establece el artículo 23 de la ley 99 de 1993, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, es un ente corporativo de carácter público, creado por la ley, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica, dotada de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargada por la ley de administrar dentro del departamento del Huila, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y políticas del Ministerio del Medio Ambiente.

7.2 RESEÑA HISTÓRICA.

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, nace como respuesta a los preceptos Constitucionales de la Carta de 1991, en la cual se hace manifiesto el nuevo concepto de crecimiento económico dentro de los lineamientos del desarrollo humano sostenible, constituyéndose como un derecho colectivo el derecho de los individuos a gozar de un ambiente sano, que debe ser garantizado por el Estado.

Fue así como mediante la Ley 99 del 22 de diciembre de 1993, que crea el Ministerio del Medio Ambiente, reordena el sector público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, y organiza el Sistema Nacional Ambiental (SINA); se creó entre otras, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM; dotándosele de la potestad de ser la máxima autoridad ambiental en la región, con la intención de superar el esquema centralizado y sectorial que había predominado históricamente en la gestión ambiental. Esta entidad es definida por la misma ley como ente corporativo de carácter público, integrada por los municipios, departamentos y demás entidades territoriales que conforman una unidad geográfica, hidrográfica o geopolítica; está dotada de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica. Como máxima autoridad ambiental en su jurisdicción debe ejecutar la Política Nacional

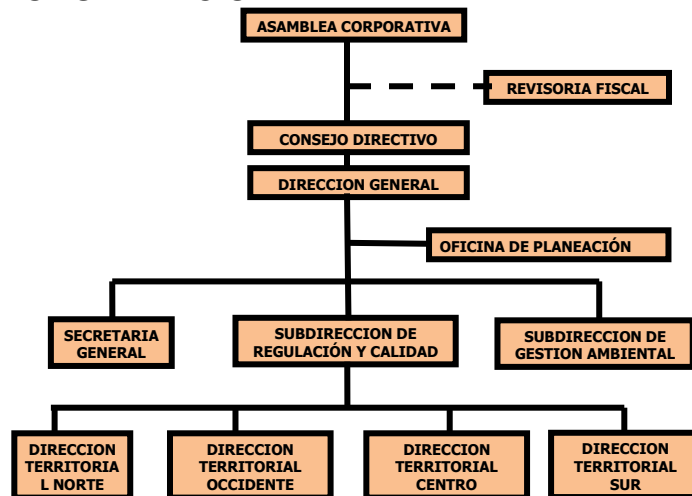
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

Ambiental trazada por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, administrar los recursos naturales renovables y el medio ambiente y promover el desarrollo sostenible en la región.

La Corporación con jurisdicción en el departamento del Huila, inició labores en marzo de 1995, mes en el cual se posesionó el primer Director General de la entidad con su equipo de trabajo. La asunción de funciones como autoridad ambiental fue realizada de manera gradual a medida que el INDERENA Seccional Huila, en liquidación, iba entregando sus archivos y procesos en trámite, dentro del plazo señalado por la misma ley 99, es decir hasta el 22 de diciembre de 1995.

En la actualidad la CAM cuenta con un Sistema de Gestión certificado bajo las normas ISO 9001 e ISO 14001, orientado a la satisfacción de los requisitos y necesidades de los clientes, la optimización del talento humano y el mejoramiento continuo de los procesos. Este sistema ha venido evolucionando permanentemente. El logro de estos objetivos así como política de mejoramiento continuo, llevan a que la Alta Dirección se haya planteado nuevos retos como el de integrar al Sistema de Gestión de Calidad un sistema de Gestión Ambiental, el cual cobra alta relevancia al considerar que la Corporación es Autoridad Ambiental en el departamento del Huila y uno de sus objetivos es “Mejorar la capacidad de gestión de la Corporación, que facilite la administración y manejo de los recursos naturales y el ambiente”.

7.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



7.4 MISIÓN

Nuestra misión es Liderar en el Departamento del Huila una relación Sociedad – Naturaleza que garantice a las presentes y futuras generaciones la base de recursos naturales necesaria para sustentar el desarrollo regional y contribuir a la supervivencia del planeta. Con este propósito ejecutamos la política ambiental bajo criterios de sostenibilidad, equidad y participación ciudadana con el fin de administrar eficientemente el medio ambiente y los recursos naturales renovables.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

7.5 VISIÓN

La CAM en el 2020 será líder en Colombia en el manejo integral de los recursos naturales de la cuenca alta del Río Magdalena y Macizo Colombiano, logrando el compromiso de la comunidad reflejado en la sostenibilidad ambiental.

7.6 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

7.6.1 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En la CAM administramos los recursos naturales y ejecutamos la Política Nacional Ambiental, con el fin de vivir en un territorio natural de paz que sea resiliente al cambio climático y así contar con una base natural que sustente el crecimiento verde y sostenible en la región del Alto Magdalena. Por lo anterior estamos comprometidos en hacer las cosas bien y cada vez mejor, con base en los siguientes principios:

1. Fortalecimiento de la cultura interna del servicio al ciudadano y trabajo en equipo que oriente las labores diarias a la satisfacción de los requisitos y expectativas de los ciudadanos y demás partes interesadas;
2. Mejoramiento continuo del sistema de gestión, que se refleje en el óptimo desarrollo de los procesos, en el desempeño ambiental y en la seguridad y salud de los trabajadores, previniendo cualquier tipo de lesiones y enfermedades laborales;
3. Desarrollo y fortalecimiento de las competencias del talento humano;
4. Cumplimiento de los requisitos legales, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y otros requisitos que se suscriban con terceros;
5. Protección ambiental y prevención de la contaminación.

7.6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Ordenar, administrar, proteger y recuperar el recurso hídrico así como las cuencas hidrográficas, a partir de acciones y estudios prioritarios, que permitan garantizar el recurso hídrico en el departamento y el país.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

- Ejecutar acciones orientadas a la conservación y recuperación de los ecosistemas estratégicos y Áreas Protegidas junto con su biodiversidad asociada, así como generar conocimiento de la biodiversidad y planificación de ecosistemas estratégicos; como elementos fundamentales para la conservación de la diversidad biológica y producción hídrica.
- Promover, apoyar y orientar el uso sostenible de la biodiversidad en los negocios verdes, la utilización de tecnologías y sistemas productivos sostenibles; que contribuyan a la sostenibilidad ambiental y a la disminución de emisiones de CO2.
- Administrar y controlar el correcto uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, con el apoyo de las demás entidades con funciones ambientales en la jurisdicción.
- Acompañar a los municipios del Huila en procesos de ordenamiento territorial y contribuir a mejorar el conocimiento y reducir el riesgo de desastres naturales y del cambio climático en jurisdicción de la Corporación.
- Ser modelo de gestión institucional, por la interiorización y aplicación de los principios del buen gobierno, por la gestión ambiental corporativa y por los resultados de su labor.
- Generar procesos que permitan el cambio de actitud del huilense frente a su naturaleza, bajo el enfoque de Opita de Corazón, articulados con las acciones que ejecute la Corporación.

7.6.3 VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPETO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

7.7 RECURSOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	INFORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Director General - Jefes de Dependencia - Profesionales - Técnicos - Secretarías - Auxiliares - Administrativos - Contratistas - Judicantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Oficinas - Computadores - Software - Sistemas de Información - Equipos de apoyo en campo - Muebles - Impresoras - Teléfonos - Video Beam - Internet - Scanner 	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación adecuada - Espacios de trabajo ergonómicos 	<p>Procedimientos, Instructivos, Manuales, Normas, caracterizaciones y formatos asociados a cada proceso.</p>

7.8 COMUNICACIONES

7.8.1 COMUNICACIÓN INTERNA

Los principales medios de comunicación, empleados para la difusión del Sistema Integrado de Gestión, son la capacitación y jornadas de inducción y reinducción con los integrantes de los grupos y dependencias, donde se tratan temas sobre aspectos generales del Sistema Integrado de Gestión, cambios en los procesos, permitiendo la participación activa de usuarios del Sistema.

El uso de correos electrónicos y el WhatsApp, como medios de comunicación ágil, también se utilizan para el manejo de la información relacionada con el Sistema Integrado de Gestión, así como la publicación de información en la página web institucional.

Los documentos se socializan a través de correo electrónico y se publican en la Intranet Corporativa, a la que tienen acceso todos los funcionarios de la entidad. Además de ello se notifica al responsable del proceso la aprobación del nuevo documento y su disponibilidad en la intranet corporativa.

En medios internos como el boletín “NOTICAM”, CAM al Día, artículos en periódicos regionales y en carteleras también se hace divulgación acerca del Sistema Integrado de Gestión de la CAM.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

La comunicación interna también fluye a través de comités de trabajo, como el Comité de Dirección, encuentros conversacionales por dependencias, que son espacios para el intercambio de información y búsqueda de opciones de mejoramiento.

7.8.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

Existen canales de comunicación para que cualquiera de las partes interesadas externas transmitan sus inquietudes a la organización y esta las responda. Dentro de los medios de comunicación utilizados por la Corporación para transmitir información, vale la pena mencionar los medios radiales, impresos, WhatsApp, redes sociales, televisivas, vía web y presenciales como audiencias públicas, entre otros.

La Corporación comunica externamente la información relacionada con sus aspectos ambientales significativos, teniendo en cuenta que uno de los propósitos es convertirse en una empresa líder en la gestión ambiental a nivel institucional, divulgando las experiencias exitosas o lecciones aprendidas y haciendo partícipe a otras entidades en la implementación de los programas ambientales.

7.9 MAPA DE PROCESOS

La CAM ha establecido un Mapa de Procesos que estructura los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo. Adicionalmente incluye un proceso transversal a los anteriores denominado Control de Gestión, el cual tiene influencia sobre los cuatro procesos.



	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

7.9.1 GESTIÓN POR PROCESOS

En el documento de “Caracterización de Procesos”, se define para cada uno de los procesos, los elementos básicos que lo caracterizan y permite comprender el proceso de manera general e interrelacionada con otros procesos. Dentro de los aspectos tenidos en cuenta para la caracterización vale la pena mencionar:

- Las entradas ya sean de información, actividades o insumos a ser transformadas y determinar quien es el proveedor de estas entradas.
- Las actividades que agregan valor para transformar las entradas en salidas del proceso y determinar quién es el cliente de estas salidas.
- Recursos humanos, infraestructura, información y ambiente de trabajo necesarios para ejecutar satisfactoriamente el proceso.

7.9.2 INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS

La interacción se ve reflejada en las caracterizaciones de cada proceso.

7.10 ANÁLISIS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

Se realizó una primera identificación de partes interesadas agrupándolas según su y sus requisito a manera general, agrupándolas de acuerdo a su incidencia en la gestión de la corporación así como aquellas que se ven afectadas (beneficiados) por la gestión de nuestra entidad.

CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	SERVICIOS QUE OFRECE LA CAM	NECESIDADES Y REQUISITOS DEL CLIENTE Y DEMÁS PARTES INTERESADAS
SOCIOS DE VALOR	1. TRÁMITES Y PERMISOS AMBIENTALES 1. ATENCION A DENUNCIAS POR INFRACCIONES AMBIENTALES 3. GESTION DE PROYECTOS 3.1 Ejecución de Proyectos Plan de Acción	1. Oportunidad en el servicio 2. Agilidad 3. Cofinanciación y apoyo 4. Satisfacción 5. Aprovechamiento adecuado 6. Mejoramiento de la situación ambiental 7. Transparencia 8. Efectividad 9. Buena atención 10. Generar empleo

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

	de Servicios Públicos 12. Juntas de Acueducto 13. Organizaciones de Cooperación Internacional 14. Corporaciones 15. Promotores Ambientales 16. Institutos de Investigación 17. Sectores productivos 18. Comunidades Indígenas	3.2 Cofinanciación proyectos 3.3 Supervisión de convenios y contratos 4. PLANIFICACION AMBIENTAL DEL TERRITORIO 4.1 Planes de Ordenamiento Territorial (Revisión componente ambiental) 4.2 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Hospitalarios (Seguimiento) 4.3 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (Aprobación y seguimiento) 4.4 Plan de Ordenación y Manejo de las Cuencas Hidrográficas 4.5 Plan de Ordenamiento del Recurso Hídrico 4.6 Plan de Gestión Ambiental Regional 4.7 Plan de Acción 4.8 Reglamentación de Corrientes 5. ASESORIA, ASISTENCIA TECNICA Y CAPACITACION 6. INFORMACION 7. REGULACIONES Y NORMAS	11. Mejorar la calidad de vida 12. Contribuir al desarrollo 13. Orientación 14. Ser aliados 15. Tener apoyo 16. Acompañamiento
PRINCIPALES BENEFICIADOS CON LA ACTIVIDAD REALIZADA POR LA CORPORACIÓN	1. Sociedad civil 2. Municipios 3. Departamento 4. País 5. Planeta		
ENTIDADES QUE REGULAN LA ACTIVIDAD ASOCIADA A LA ORGANIZACIÓN	1. Presidencia de la República 2. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 3. Ministerio de Hacienda 4. Congreso de la República 5. Tribunales 6. Altas Cortes 7. Consejo Directivo 8. DAFP		
ENTIDADES QUE CONTROLAN LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA ORGANIZACIÓN	1. Procuraduría General 2. Contraloría General 3. Revisoría Fiscal 4. Asamblea General Corporativa 5. Veedurías ciudadanas 6. Consejo Directivo 7. MAVDT		
OTRAS ENTIDADES O PÚBLICO DE INTERÉS PARA LA ORGANIZACIÓN	1. Concejos Municipales 2. Asamblea Departamental 3. Curadurías 4. Personerías 5. Contraloría Departamental y Municipal 6. Juzgados 7. Fiscalía 8. Tribunal Administrativo		

A continuación se priorizan las partes interesadas identificadas como marco de acción de la Corporación Autónoma Regional del Alto. La escala asignada es de 1 a 5, según los siguientes criterios:

1. No Tiene Influencia
2. Baja Influencia

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

- 3. Mediana Influencia
- 4. Alta Influencia
- 5. Muy Alta Influencia

Para la interpretación de la siguiente matriz se entenderá:

Necesidad: Aquello a lo cual es imposible sustraerse

Expectativa: Esperanza de realizar o conseguir algo.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código:	MC-CAM-001
Versión:	14
Fecha:	06 Sep 2019

PARTES INTERESADAS	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD		EXPECTATIVA	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
		DE LA PARTE INTERESADA	LEGAL			
Dirección General, Consejo Directivo Asamblea Corporativa	5	1. Información oportuna de metas trazadas para la toma de decisiones 2. Aumentar la presencia Institucional de la Corporación en la región. 3. Cumplimiento de las actividades de los programas ambientales.		1. Cumplimiento de metas. 2. Posicionar la corporación como líder en Colombia en el manejo integral de los recursos naturales de la cuenca alta del Río Magdalena y Macizo Colombiano, logrando el compromiso de la comunidad reflejado en la sostenibilidad ambiental. 3. Generar acciones que realmente impacten al medio ambiente.	Reuniones de consejo directivo. Reuniones de comité Institucional de Gestión y Desempeño. Seguimiento a los programas ambientales.	Alta Dirección.
Funcionarios y Contratistas	5	1. Mejorar condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Decreto 2811 de 1974. Ley 09 de 1979 Decreto 1140 de 2003. Directiva Presidencial N – 04 de 2012.	1. Que no se presenten incidentes laborales.	1. Implementación de la resolución 0312 de 2019.	Secretario General.
		2. Mejora en equipos de cómputo y puestos de trabajo.	Ley 697 de 2001 Decreto 2331 de 2007.	2. Renovación de equipos de cómputo cada año.	Inventario equipos de cómputo.	Secretario General.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código:	MC-CAM-001
Versión:	14
Fecha:	06 Sep 2019

PARTES INTERESADAS	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD		EXPECTATIVA	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
		DE LA PARTE INTERESADA	LEGAL			
		3. Cumplimiento del Plan de capacitación.	Resolución 0312 de 2019.	3. Establecer como requisito la asistencia de los funcionarios a al menos una capacitación con entidades externas, en temas relacionados con el área.	Plan de capacitación.	Secretario General.
		4. Pago oportuno del salario, prestaciones sociales y aportes a seguridad social.		4. Tener incentivos no pecuniarios por cumplimiento de metas.	Pagos de nómina, prestaciones sociales y planillas de seguridad social.	Secretario General.
		5. Contar con un programa de bienestar social e incentivos.		5. Tener convenios con diferentes centros lúdicos y de desarrollo de competencias. Incluir dentro del plan de bienestar la familia de los funcionarios.	Plan de bienestar social e incentivos.	Secretario General.
		6. Cumplimiento la política de cero papel y demás programas de ahorro y uso eficiente de los recursos.		6. Generar acciones que realmente impacten al medio ambiente.	Seguimientos a los programas internos ambientales por parte del profesional del Sistema de Gestión Ambiental	Profesional del Sistema de Gestión Ambiental



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código:	MC-CAM-001
Versión:	14
Fecha:	06 Sep 2019

PARTES INTERESADAS	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD		EXPECTATIVA	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
		DE LA PARTE INTERESADA	LEGAL			
		7. Mantener las instalaciones y equipos en óptimas condiciones de orden y aseo.		7. Adoptar el método de las 5's.	Contratación de personal de servicios generales.	Secretario General.
		8. Reserva de la información que se brinda para la ejecución de las labores.			Política de tratamiento de datos personales. Carta de trato digno. Código de integridad.	Oficina de planeación.
		8. Trato justo y digno.			Evaluación del desempeño.	Jefes de dependencia.
		9. Retroalimentación respecto al desempeño				
Ciudadano	5	1- Atención oportuna de trámites y permisos, presentación de denuncia, educación ambiental, asuntos jurídicos, asesoría en temas ambientales, información técnica.	Resolución 0312 de 2019. Ley 1549 de 2012. Artículos 1 y 4 Ley 115 de 1994. Artículo 1 Ley 99/93. Artículo 1	1. Respuestas a las solicitudes antes del tiempo establecido por ley sin vulnerar el debido proceso.	Centro de atención al ciudadano. Respuestas a las diferentes solicitudes. Estrategias de educación ambiental.	Subdirecciones de Regulación y Calidad Ambiental y Gestión Ambiental Todos los servidores públicos de la entidad.
		2. Derecho de acceso a la información pública.	Decreto 2811 de 1974. Artículo 1, 7 y 31	2. Que el acceso a la información pública sea inmediata.	Cumplimiento a la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.	Oficina de planeación.
		4. Tener a su disposición mecanismos de respuesta oportuna a PQRS.	Resolución 054 de 2017. Artículo 1, 3 y 9	4. Mecanismos efectivos (fácil acceso y operatividad y eficientes), de respuesta oportuna.	Centro Atención al ciudadano. Radicación virtual de PQRS.	Asesor de Dirección.
Proveedores	4	1. Cumplimiento de cronogramas en los procesos	Parágrafo 2 de la ley 828 del 2003,	Generar en línea las certificaciones a	Cargue de las evidencias del proceso	Dependencia solicitante del bien o



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código:	MC-CAM-001
Versión:	14
Fecha:	06 Sep 2019

PARTES INTERESADAS	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD		EXPECTATIVA	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
		DE LA PARTE INTERESADA	LEGAL			
		de selección.	Ley 1122 del 2007, Ley 1150 del 2007, artículo 23.	satisfacción de forma inmediata una vez se liquide el contrato.	en el SECOP.	servicio a adquirir y secretaría general.
		2. Gestión oportuna en las diferentes etapas del proceso contractual.				
		3. Pago oportuno				
Entes de vigilancia y control	4	1.Hacer buen uso de los recursos y bienes públicos	Ley 1549 de 2012. Artículos 1 y 4 Ley 115 de 1994. Artículo 1 Ley 99/93. Artículo 1	Hacer uso eficiente de los recursos.	Informe pormenorizado de control, interno. Auditorías internas al SIG. Auditorías de Contraloría.	Todos los servidores públicos de la entidad
		2. Cumplimiento con la normatividad vigente de acuerdo a su línea de acción.	Decreto 2811 DE 1974. Artículo 1, 7 y 31 Resolución 054 de 2017. Artículo 1, 3 y 9	Disponer de la información requerida de forma inmediata una vez es solicitada por la entidad.		
Entes de certificación	4	1. – Cumplimiento de los requisitos de las Normas Técnicas objeto de certificación. 2. – Cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.	NTC ISO 9001:2015. NTC ISO 14001:2015. Normatividad legal aplicable a la entidad según su objeto.	Alto impacto en la gestión de la entidad, a partir de la implementación del Sistema Integrado de Gestión., generando mejoramiento continuo al interior de la misma.	A través de las auditorías interna y externa al SIG. se logra el cumplimiento de los requisitos de las normas internacionales implementadas.	Control interno y coordinador del sistema Integrado de Gestión
DAFP	4	Cumplimiento de las directrices impartidas en los temas de su competencia:	Ley 909 de 2004.	Generar herramientas eficientes para dar cumplimiento a las	Procesos y procedimientos establecidos en la	Todos los servidores públicos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	MC-CAM-001
		Versión:	14
		Fecha:	06 Sep 2019

PARTES INTERESADAS	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD		EXPECTATIVA	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
		DE LA PARTE INTERESADA	LEGAL			
		1. Empleo Público 2. Gestión Pública 3. Fortalecimiento Institucional 4. Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Decreto 648 de 2017. Decreto 1083 del 2015.	directrices impartidas.	corporación. Auditorías.	
La academia	3	1. Alianzas estratégicas. 2. Información específica de las normas y prácticas empresariales.	Normatividad establecida por las instituciones de educación superior	Realización de prácticas de los estudiantes dentro de la entidad.	Seguimiento a los convenios marco que se suscriban entre la institución y la Corporación	Director General Secretario General Supervisores

Los requisitos planteados en esta matriz como necesidades se consideraran como requisitos pertinentes para el Sistema Integrado de Gestión.

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM, realiza seguimiento y revisión de esta información, verificando su pertinencia en la revisión por la dirección