



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

### 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.

Presenta la descripción de la composición de todos 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. DEFINICIONES

**- Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión:** Definen 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

MC-CAM-001. Versión 16.

- **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.
- **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

MC-CAM-001. Versión 16.

- **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.

### 5. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.

#### 5.1 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.

#### 5.2 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



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16.

máxima autoridad ambiental en su jurisdicción debe ejecutar la Política Nacional 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 de la política, llevan a que la alta dirección se haya planteado nuevos retos como el de integrar al Sistema de Gestión de Calidad con el sistema de Gestión Ambiental, el cual cobra alta relevancia al considerar que la Corporación es Autoridad Ambiental en el departamento del Huila.

### 6. 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.

**RESPECTO:** 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.

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

### 7. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La entidad realiza análisis de contexto interno y externo, cuando genera el diagnóstico de capacidades y entorno, así como la identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas (anexo al presente manual), como información de entrada para la



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16.

determinación del plan de acción institucional, según se ha definido en el procedimiento P-CAM-015 Planeación Estratégica.

La Misión se encuentra determinada en el documento OD-CAM-005 y la visión se encuentra determinada en el documento OD-CAM-009.

### ANÁLISIS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

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

CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	SERVICIOS QUE OFRECE LA CAM
<b>SOCIOS DE VALOR</b>	1. MINISTERIOS Y PERMISOS AMBIENTALES 2. ATENCION A DENUNCIAS POR INFRACCIONES AMBIENTALES 3. GESTION DE PROYECTOS 3.1 Ejecución de Proyectos Plan de Acción 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
<b>PRINCIPALES BENEFICIADOS CON LA ACTIVIDAD REALIZADA POR LA CORPORACIÓN</b>	1. Ministerios 2. ONG Ambientales 3. Municipios 4. Departamento 5. SENA 6. Comité de Cafeteros 7. Autoridades Militares y Policivas 8. Asociaciones y Fundaciones 9. Empresa Privada 10. Juntas de Acción Comunal 11. Empresas Prestadoras 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 19. Universidades
<b>ENTIDADES QUE REGULAN LA</b>	1. Sociedad civil 2. Municipios 3. Departamento 4. País 5. Planeta 6. Gestores de aprovechamiento de residuos 1. Presidencia de la República



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16.

<b>ACTIVIDAD ASOCIADA A LA ORGANIZACIÓN</b>	2. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 3. DAFP	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
<b>ENTES DE VIGILANCIA Y CONTROL</b>	1. Procuraduría General 2. Contraloría General 3. Revisoría Fiscal 4. Asamblea General Corporativa 5. Veedurías ciudadanas 6. Consejo Directivo 7. MAVDT	5. ASESORIA, ASISTENCIA TECNICA Y CAPACITACION
<b>ENTIDADES O PÚBLICO INTERESADO EN LA GESTIÓN DE LA CORPORACIÓN</b>	1. Dirección General 2. Consejo Directivo 3. Asamblea corporativa 4. Funcionarios y contratistas 5. Proveedores 6. Vecinos 7. Ente de certificación de sistema de gestión	6. INFORMACION 7. REGULACIONES Y NORMAS

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
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

MC-CAM-001. Versión 16.

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
Dirección General, Consejo Directivo Asamblea Corporativa	5	1. Información oportuna sobre el cumplimiento de metas trazadas, para la toma de decisiones.	<p>Direccionamiento Estratégico:</p> <p>Posibilidad de afectación Reputacional por información referente a la ejecución física y financiera de proyectos del plan de acción institucional poco fiable e inoportuna debido a que no existe una herramienta formalizada y documentada para el seguimiento y/o la información no se reporta de forma oportuna</p>	<p><a href="#">Decreto 1076 de 2015</a> ARTÍCULO 2.2.8.6.5.4. Informes.</p>	<p>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.</p>	Equipo Directivo



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
		2. Cumplimiento de las metas de los proyectos del plan de acción institucional.	<p>Direccionamiento Estratégico:</p> <p>Posibilidad de afectación Reputacional por incumplimiento del plan de acción institucional debido a Insuficiencia de recursos para dar cumplimiento a las metas propuestas y/o emergencia sanitaria, y/o Demoras en los procesos de contratación de los servicios y productos en cada proyecto del Plan de acción institucional</p>			
		3. Mantener la presencia Institucional de la Corporación en la región.	<p>Autoridad Ambiental:</p> <p>Posibilidad de afectación Reputacional por Afectación de los recursos naturales debido a La no Atención oportuna de trámites y denuncias ambientales y Ausencia de seguimiento de las sanciones impuestas y licencias otorgadas</p>			





# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
			<p>Sistema Integrado de Gestión:</p> <p>Posibilidad de afectación Reputacional por Estancamiento del Sistema Integrado de Gestión debido a Ineficaz implementación, mantenimiento y mejoramiento del mismo.</p> <p>Posibilidad de afectación Reputacional por contaminación de los recursos naturales debido a inadecuada identificación de aspectos ambientales</p>			
Funcionarios y Contratistas	5	4. Eficaz implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema integrado de gestión	<p>Gestión Administrativa y Financiera:</p> <p>Incumplimiento de las políticas del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo - SGSST</p>	<p><a href="#">Resolución 0312 de 2019</a></p> <p><a href="#">Decreto 1072 de 2015</a></p>	<p>Que no se presenten incidentes laborales.</p> <p>Mayores beneficios laborales</p> <p>Renovación de equipos de cómputo</p>	Profesional de Gestión Humana



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
		2. Mejora en equipos de cómputo.	<p>Direccionamiento estratégico:</p> <p>Posibilidad de afectación Reputacional por Infraestructura tecnológica en mal estado y/o obsoleta debido a falta de mantenimiento y/o contar con equipos que ya cumplieron su vida útil</p>	Norma ISO 9001:2015	<p>cada año.</p> <p>Establecer como requisito la asistencia de los funcionarios a al menos una capacitación al año con entidades externas, en temas relacionados con el área</p>	
		3. Recibir información sobre los aspectos e impactos ambientales así como participar en la identificación de los mismos y en general información del sistema integrado de gestión	<p>Sistema Integrado de Gestión:</p> <p>Posibilidad de afectación Reputacional por Estancamiento del Sistema Integrado de Gestión debido a Ineficaz implementación, mantenimiento y mejoramiento del mismo.</p>	Norma ISO 9001:2015	<p>Tener incentivos no pecuniarios por cumplimiento de metas.</p> <p>Tener convenios gratuitos con diferentes centros lúdicos y de desarrollo de competencias.</p>	



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
		4. Liquidación de salario y demás prestaciones sociales de manera correcta, así como pago oportuno de aportes a seguridad social.	<p>Gestión Administrativa y Financiera:</p> <p>Posibilidad de afectación Económica por multa o sanción debido a Inconsistencia en las novedades de nómina que generan pagos erróneos.</p> <p>Posibilidad de afectación Económica por pagos de interés de mora y/o multa o sanción de la UGPP debido a Afiliación y reporte de novedades de seguridad social de forma inoportuna.</p>	Código Sustantivo del trabajo	<p>Incluir dentro del plan de bienestar la familia de los funcionarios.</p> <p>Adoptar el método de las 5's.</p>	
		5. Contar con programa de bienestar social e incentivos y plan institucional de capacitación	<p>Gestión Administrativa y Financiera:</p> <p>Incumplimiento de las políticas del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo - SGSST</p>	<a href="#">DECRETO 1567 DE 1998. Capítulos I. Sistema de capacitación II y III.</a>		



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
		6. Instalaciones en óptimas condiciones así como que se mantenga el orden y aseo.	<p>Gestión Administrativa y Financiera:</p> <p>Posibilidad de afectación Económica por deterioro o pérdida de la infraestructura física y/o bienes de propiedad de la entidad debido a Eventualidad de fuerza mayor, eventos externos que los pudiera poner en riesgo y/o incumplimiento del plan de mantenimiento</p>	<a href="#">Programa de bienestar</a>		
		7. Reserva de la información que se brinda para la ejecución de las labores.	<p>Direccionamiento Estratégico:</p> <p>Posibilidad de afectación Económica por ataques cibernéticos debido a Uso de redes y equipos que no están bajo el control de la corporación, por trabajo remoto y/o vulnerabilidad de seguridad de la plataforma tecnológica</p>	Política de tratamiento de datos personales.		



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
		10. Trato justo y digno.	<p>Gestión Administrativa y Financiera:</p> <p>Incumplimiento de las políticas del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo - SGSST</p>	Código de integridad		
Ciudadano, Municipios, departamento, país, departamento	5	<p>1- Atención oportuna de trámites y permisos, presentación de denuncia, educación ambiental, asuntos jurídicos, asesoría en temas ambientales, información técnica.</p> <p>2. Control de parte de la entidad al cumplimiento de la normatividad ambiental en el</p>	<p>Autoridad Ambiental:</p> <p>Posibilidad de afectación Reputacional por Afectación de los recursos naturales debido a La no Atención oportuna de trámites y denuncias ambientales y Ausencia de seguimiento de las sanciones impuestas y licencias otorgadas</p>	<p><a href="#">Ley 1549 de 2012. Artículos 1 y 4 "Institucionalización de la política nacional de educación ambiental"</a></p> <p>Ley 99 de 1993 Título VIII</p>	<p>Respuestas a las solicitudes antes del tiempo establecido por ley sin vulnerar el debido proceso.</p>	<p>Líder Atención al Ciudadano Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental Subdirector de Gestión Ambiental</p>



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
		departamento				
		3. Recibir Información y asesoría para el cumplimiento de la normatividad ambiental	Gestión para la atención al ciudadano:  Posibilidad de afectación Reputacional por insatisfacción del ciudadano frente a los servicios prestados por la corporación debido a que tienen una baja percepción sobre la gestión de la corporación	<a href="#">LEY 1755 DE 2015 Capítulo II</a>  <a href="#">Ley 1712 de 2014</a>  <a href="#">LEY 2016 DE 2020:</a> Código de integridad  <a href="#">Ley 1712 de 2014</a>		
		4. Canales de atención oportunos y disponibles				
		5. Trato Digno				
		6. Derecho de acceso a la información pública.	Direccionamiento Estratégico:  Posibilidad de afectación Reputacional por deterioro de la imagen institucional debido a publicación de información desactualizada y/o no autorizada	<a href="#">Decreto 1076 de 2015 ARTÍCULO</a>		



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
		7. Plan de acción institucional acorde a la situación actual del departamento para poder acceder a cofinanciación y apoyo	Direccionamiento Estratégico:  Posibilidad de afectación Reputacional por inadecuada planeación estratégica debido a desconocimiento de la situación ambiental del departamento y de lineamientos nacionales en cuanto a la planeación estratégica y/o falta de participación ciudadana en elaboración del Plan de Acción Institucional	2.2.8.6.4.12. Componentes del Plan de Acción Cuatrienal		
Entes de Vigilancia y Control	5	1.Hacer buen uso de los recursos y bienes públicos	Gestión Administrativa y Financiera:  Posibilidad de afectación Económica por deterioro o pérdida de la infraestructura física y/o bienes de propiedad de la entidad debido a Eventualidad de fuerza mayor, eventos externos que los pudiera poner en riesgo y/o incumplimiento del plan de mantenimiento	<a href="#">Decreto 1076 de 2015</a> ARTÍCULO 2.2.8.6.5.4. Informes.  Resolución 040 del 23 de Abril de 2020 Contraloría General de la Republica: "Adopta el régimen de contabilidad presupuestal RCPP y el catalogo	Disponer de la información requerida de forma inmediata una vez es solicitada por la entidad.	Todos los servidores públicos de la entidad



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
		2. Información veraz y oportuna respecto al cumplimiento de la normatividad vigente de acuerdo a su línea de acción.	Control de Gestión: Posibilidad de afectación Económica por Multa o sanción debido a Omisión de información a los entes de control sobre la existencia de situaciones irregulares.	integrado de clasificación presupuestal CICP".  Decreto 111 15 de enero de 1996: Estatuto orgánico del presupuesto  Las demás relacionadas en el nomograma		
Proveedores	4	1. Cumplimiento de cronogramas en los procesos de selección.	Gestión Contractual: Posibilidad de afectación Económica por multa o sanción debido a inadecuada o incorrecta estructuración del proceso contractual en la plataforma SECOP II	<a href="#">LEY 80 DE 1993</a>	Generar en línea las certificaciones a satisfacción de forma inmediata una vez se liquide el contrato.	Dependencia solicitante del bien o servicio a adquirir y oficina de contratación





# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
		2. Gestión adecuada en las diferentes etapas del proceso contractual y recibir su pago según las condiciones acordadas.	Gestión Contractual:  Posibilidad de afectación Económica por multa o sanción debido a debilidades en el ejercicio de la supervisión de contratos y convenios (incluida la etapa pos contractual) ejercida por el área técnica responsable			
		3. Comunicación clara de requisitos de calidad y ambientales a cumplir	Gestión Contractual:  Posibilidad de afectación Económica por multa o sanción debido a inadecuada estructuración del proceso contractual desde la dependencia solicitante			



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
Entidades que regulan las actividades de la entidad	4	1. Cumplimiento de lineamientos en los temas de su competencia	Control de Gestión:  Posibilidad de afectación Económica por Multa o sanción debido a Inobservancia de las funciones y los principios éticos en el ejercicio de los roles de la OCI.	<a href="#">Ley 909 de 2004.</a> Empleo público  <a href="#">Decreto 648 de 2017.</a> Situaciones administrativas  <a href="#">Decreto 1083 del 2015.</a> Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Generar herramientas automatizadas y eficientes para dar cumplimiento a las directrices impartidas.	Todos los servidores públicos.
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.	Sistema Integrado de Gestión:  Posibilidad de afectación Reputacional por Estancamiento del Sistema Integrado de Gestión debido a Ineficaz implementación, mantenimiento y mejoramiento del mismo	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.	Profesional sistema Integrado de Gestión y Todos los servidores de la corporación
Vecinos	4	1. Cumplimiento de lineamientos legales, normativos y técnicos,	Sistema Integrado de Gestión:  Posibilidad de afectación	Resolución 2184 2019	Establecer una relación cordial para crear alianzas de beneficios mutuos	Profesional sistema Integrado de Gestión y Todos los



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

PARTE INTERESADA	PRIORIZACIÓN	NECESIDAD			EXPECTATIVA	RESPONSABLE DE VELAR POR SU CUMPLIMIENTO
		DE LA PARTE INTERESADA	SEGUIMIENTO	LEGAL		
			OPORTUNIDAD O RIESGO ASOCIADO			
Gestores de aprovechamiento de residuos	3	respecto a la clasificación y disposición de residuos	Reputacional por incumplimiento de programas ambientales debido a malas prácticas de los funcionarios		Que a todo lo que se haya dispuesto como aprovechable se pueda dar tratamiento, por haberse realizado una correcta separación en la fuente	servidores de la corporación
La academia y otros socios de valor	3	1. Alianzas estratégicas.  2. Apoyo (información, capacitación) en buenas prácticas ambientales	Sistema Integrado de Gestión:  Reanudar la práctica del compostaje en la sede principal de la corporación.  Gestión Ambiental:  Medición de la satisfacción de los usuarios que acceden a los senderos de Neiva y Pitalito, con el fin de conocer su percepción sobre el servicio prestado y generar mejoras en la estrategia de senderismo para potencializarla.	Normatividad Interna establecida por las instituciones de educación	Realización de prácticas de los estudiantes dentro de la entidad.	Subdirectores que gestionan las alianzas

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

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM, realiza seguimiento a la pertinencia de estas partes interesadas y sus requisitos, en la revisión por la dirección y el cumplimiento de los mismos se monitorea a través de los riesgos u oportunidades asociadas.

## **8. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

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 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.

## **9. GESTIÓN POR PROCESOS**

La CAM ha diseñado e implementado el Sistema Integrado de Gestión para la mejora del valor de lo público con el fin de atender las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés y de esta manera, fortalecer el desempeño institucional, por lo cual se genera el valor de lo público.

La integralidad del Modelo Operación de la CAM permitirá contar con una visión integral de su operación bajo los sistemas de gestión de calidad y ambiental con el fin de ser más eficientes las actividades comunes y complementarias cuando se integren.

Los procesos identificados, así como su interacción se describe en los documentos: OD-CAM-008 Mapa de procesos, CP-CAM-001 CP Sistema Integrado de Gestión, CP-CAM-014 CP Control de Gestión, CP-CAM-016 CP Gestión Administrativa y Financiera, CP-CAM-017 CP Gestión Ambiental, CP-CAM-018 CP Autoridad Ambiental, CP-CAM-019 CP Direccionamiento Estratégico, CP-CAM-020 Gestión para la atención al ciudadano, CP-CAM-021 Gestión Contractual, CP-CAM-022 Gestión Jurídica y Secretaría de Órganos colegiados, CP-CAM-023 Ordenamiento Territorial y Cambio Climático.



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

## MAPA DE 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 quién 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.
- Infraestructura, información y ambiente de trabajo necesarios para ejecutar satisfactoriamente el proceso.



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

## 10. LIDERAZGO Y COMPROMISO

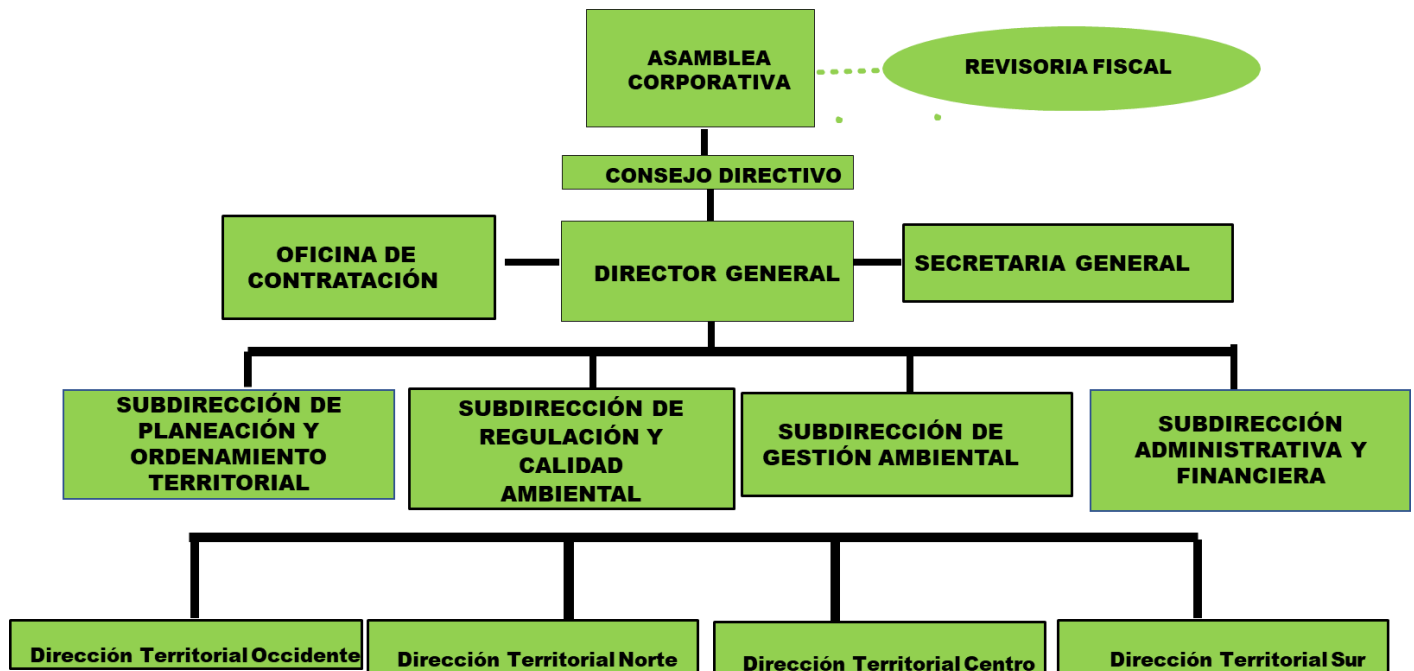
### 10.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

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.

En 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:

### 10.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



### 10.3 POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

La Alta Dirección declara su compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la satisfacción del cliente y la protección al medio ambiente a través de la Política de Gestión Integrada OD-CAM-012 Política Sistema Integrado de Gestión:

“En la CAM administramos los recursos naturales del departamento del Huila y ejecutamos la Política Nacional Ambiental en el Alto Magdalena, con el fin de construir participativamente un territorio de vida sostenible y productivo, con base en los siguientes principios:

1. Satisfacción de los requisitos y expectativas de los clientes.
2. Cumplimiento de los requisitos legales, ambientales, de seguridad, de salud en el trabajo y otros requisitos que se suscriban con terceros.
3. Desarrollo y optimización del talento humano, previniendo cualquier tipo de lesiones y enfermedades laborales.
4. Mejoramiento continuo de los procesos y del desempeño ambiental.;
5. Protección ambiental y prevención de la contaminación. ”

### 10.4 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

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
		Asignar y comunicar responsabilidades a los trabajadores en gestión ambiental interna, seguridad y salud en el trabajo y de calidad dentro del marco de las obligaciones específicas del contratista.	Obligaciones de los contratos
		Aprobar los documentos del Sistema Integrado de Gestión.	Documentos actualizados



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

ROL	QUIEN ASUME EL ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES	RENDICIÓN DE CUENTAS
		Garantizar la inducción y/o reinducción para los trabajadores que ingresen a la empresa, independientemente de su forma de contratación y vinculación.	Registros inducción y/o reinducción
		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
		Coordinar las necesidades de capacitación en materia gestión ambiental y de calidad.	Cronograma de actividades
		Velar por la Implementación y seguimiento del sistema integrado	Sensibilizaciones y divulgación a través del correo electrónico
		Implementación y seguimiento del SGA	Controles operacionales
		Rendir cuentas a la Dirección sobre los resultados del sistema integrado, mediante el Comité institucional de gestión y desempeño	Informe de revisión por la dirección, informe de gestión
Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar sistema integrado de gestión	Programas ambientales internos		





# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

ROL	QUIEN ASUME EL ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES	RENDICIÓN DE CUENTAS
		Realizar seguimiento al desempeño de indicadores y tomar acciones cuando se requiera.	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 mantenimiento 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 auditorias
		Participar en la construcción y ejecución de acciones correctivas y de mejora	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 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



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

ROL	QUIEN ASUME EL ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES	RENDICIÓN DE CUENTAS
		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.
		Disponer de elementos de seguridad industrial, bioseguridad y cumplir con el pago de aportes a seguridad social	
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.
		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,	Actas de reunión



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

ROL	QUIEN ASUME EL ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES	RENDICIÓN DE CUENTAS
		promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.	
		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
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

## 11. PLANIFICACIÓN

### 11.1 RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En la planificación del Sistema de Gestión Integrado se consideraron las cuestiones internas, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el alcance del sistema de gestión y el objetivo de cada uno de los procesos, para la determinación de los riesgos y oportunidades, que se encuentran definidos en los documentos: T-CAM-061 Matriz de riesgos de gestión, T-CAM-144 Mapa de riesgos de corrupción y T-CAM-145 Mapa de oportunidades.

Así mismo se establecieron los roles y responsabilidades en gestión del riesgo dentro del Esquema de líneas de defensa aprobado dentro del procedimiento P-CAM-034 Administración del Riesgo

### 11.2 ASPECTOS AMBIENTALES

Con el propósito de controlar los aspectos ambientales significativos bajo la perspectiva de ciclo de vida, la corporación ha documentado la metodología para la identificación de aspectos e impactos, en el procedimiento P-CAM-039 Identificación y Evaluación Aspectos Ambientales. La identificación de los aspectos e impactos y sus respectivos controles se encuentran detallados en T-CAM-081 Matriz de Identificación de Aspectos e Impactos.



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

### 11.3 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

Para la identificación de requisitos legales aplicables a la entidad, se lleva el control en el normograma. Para la identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales ambientales se estableció el procedimiento P-CAM-040 Evaluación de cumplimiento legal de la gestión ambiental.

### 11.4 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES

La planificación de la manera de abordar riesgos y oportunidades, aspectos e impactos, requisitos legales y otros requisitos, y su integración al sistema de gestión, se realiza a través de las matrices que corresponden a cada uno, donde se definen los controles necesarios para prevenir que se materialicen los riesgos, se generen impactos ambientales significativos o se incumplan los requisitos legales.

### 11.5 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Los objetivos del sistema de gestión integrado son coherentes con la Política de Gestión Integrada, son medibles a través de los indicadores de gestión y se planifican para su cumplimiento, según se describe en los documentos: OD-CAM-013 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y OD-CAM-024 Tablero de indicadores Sistema Integrado de Gestión.

### 11.6 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La Planificación del cambio se realiza según se describe en el procedimiento P-CAM-071 Procedimiento Planificación del Cambio. En el que se detalla la planificación de los cambios relacionados con el sistema de gestión integrado.

## 12. APOYO

### 12.1 RECURSOS

La determinación y asignación de los recursos se realiza a través del presupuesto institucional, donde se establecen los recursos asociados a la necesidad de personal, infraestructura, recursos de seguimiento y medición, ambiente para la operación de los procesos y conocimiento de la organización. Se hace seguimiento a la ejecución del presupuesto. Se cuenta igualmente con P-CAM-066 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, donde se asegura que se mantiene la infraestructura adecuada.

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	INFORMACIÓN
- Director General - Subdirectores - Profesionales - Técnicos - Secretarías	- Oficinas - Computadores - Software - Sistemas de Información - Equipos de apoyo en	- Iluminación adecuada  - Espacios de trabajo	Procedimientos, Instructivos, Manuales, Normas, caracterizaciones y formatos asociados a



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-CAM-001. Versión 16. Noviembre 23 de 2021

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	INFORMACIÓN
- Auxiliares Administrativos - Contratistas - Judicantes	campo - Muebles - Impresoras - Teléfonos - Video Beam - Internet - Scanner	ergonómicos	cada proceso.

### 12.2 COMPETENCIA

La competencia de los funcionarios de la corporación se identifican en el Manual de Funciones y para los contratistas se define a través del proceso de contratación. Para asegurar el cumplimiento de la competencia se han definido los siguientes documentos: P-CAM-010 Selección de personal, P-CAM-011 Capacitación, P-CAM-012 Bienestar Social e Incentivos, y P-CAM-053 Evaluación del desempeño.

### 12.3 TOMA DE CONCIENCIA

La toma de conciencia, frente a la Política de Gestión Integrada, los objetivos, su contribución a la eficacia del sistema de gestión integrado, y las implicaciones del no cumplimiento de los requisitos de calidad y ambiental; se asegura a través de las capacitaciones, comunicados, inducción y/o reinducción, sensibilización, y demás actividades para el mejoramiento de los procesos y el cumplimiento de los requisitos.

### 12.4 COMUNICACIÓN

Se han determinado las necesidades de comunicaciones internas y externas, estableciendo qué comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar, cómo comunicar y quién comunica en el OD-CAM-003 Plan Estratégico de Comunicaciones.

#### 12.4.1 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, 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 e intranet corporativa.

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 de la gestión de la corporación.

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.

### 12.4.2 Comunicación Externa

Existen canales de comunicación para que cualquiera de las partes interesadas externas transmita 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, 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 proyectos ambientales.

## 12.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

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



En el procedimiento P-CAM-001 Control de documentos y P-CAM-002 Control Registros se describen las actividades para el control de la información documentada.

### **13. OPERACIÓN**

Con el propósito de planificar la prestación del servicio de manera adecuada, así como establecer los controles para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente y proteger el medio ambiente, se han establecido en la corporación procedimientos asociados a cada proceso, donde se describen las actividades a realizar para asegurar que se cumplen con el desempeño adecuado de los procesos.

Los requisitos para los servicios ofrecidos por la corporación están determinados por la legislación en materia ambiental, y se cuenta con el proceso de servicio al ciudadano, para atender sus quejas y requerimientos.

Las actividades de diseño y desarrollo que aplican para la prestación del servicio se aplican según se describe en el documento I-CAM-018 Diseño y desarrollo de planes,

La corporación cuida la propiedad del infractor que es decomisada en función de las actividades de la Autoridad Ambiental. La propiedad del infractor se identifica y registra en el inventario que se realiza cuando se realizan los decomisos, y es trasladada a las instalaciones de la corporación donde se protege y salvaguarda mientras esta bajo custodia de la Corporación, quien se compromete a cuidar y mantener y a informar de manera inmediata cualquier imprevisto. En lo relacionado con tratamiento de datos de la comunidad se hace de acuerdo con lo establecido en la política de tratamiento de datos personales.

#### **13.1 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

Las compras de productos y servicios suministrados externamente se llevan a cabo y se controla por el proceso Gestión contractual y según se describe en el Manual de contratación y el procedimiento P-CAM-016 contratación e interventoría. La selección de los proveedores se realiza de acuerdo con las condiciones financieras, técnicas y económicas. La evaluación, el seguimiento al desempeño y la reevaluación se realiza a través de los informes de supervisión, donde se detalla el cumplimiento o no de las obligaciones determinadas. Durante la ejecución del contrato el supervisor debe hacer las observaciones pertinentes relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista. En caso de que esté no cumpla se informará para proceder en términos legales a lo que haya lugar.

#### **13.2 SALIDAS NO CONFORMES**

Las salidas no conformes se controlan según se describe en el procedimiento P-CAM-007 Control de las salidas no conformes.

#### **13.3 PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS**

La corporación ha identificado las emergencias que pueden presentarse a razón de los aspectos ambientales identificados, y se ha determinado el control de los mismos según se describe en el procedimiento P-CAM-041 Preparación y respuesta ante emergencias.

#### 14. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Se mide el desempeño de los procesos y del sistema de gestión integrado, a través del seguimiento al cumplimiento de los indicadores, la medición de la satisfacción del cliente, la evaluación del cumplimiento legal (P-CAM-040 Evaluación de cumplimiento legal de la gestión ambiental), entre otros.

Se planifican auditorías internas, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-CAM-028 Auditoría Interna; y se realiza la revisión por la dirección según se ha establecido en el procedimiento P-CAM-065 Procedimiento Revisión por la Dirección.

#### 15. MEJORA

La mejora continua del sistema de gestión integrado se da día a día en la implementación de mejores herramientas para el control de las actividades críticas identificadas. Cuando se presenta una no conformidad se da tratamiento de acuerdo a lo definido en el procedimiento P-CAM-006 Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora.

#### 16. MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DETALLE DEL CAMBIO	PASA A VERSIÓN
23-nov-21	15	Se ajustó la matriz de partes interesadas de acuerdo a nueva estructura organizacional. ítem 7.	16
		Se ajustó ítem 10 de acuerdo a nueva estructura del SIG.	
		Se ajustó ítem 12.4 incluyendo el plan estratégico de comunicaciones.	
		Se ajustó ítem 13 eliminando los nombres de los procedimientos.	