CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR
CORPOCESAR

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

NORMAS ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, MECI 2014 Y Modelo Integrado de Planeación y Gestión

VALLEDUPAR, FEBRERO DE 2016

CONTENIDO

1. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
1.1 Objeto
1.2 Alcance
1.3 Definiciones
2. LA CORPORACIÓN
2.1.1 Ficha Empresarial
2.1.2 Reseña Histórica
2.1.3 Objeto de Corpocesar
2.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión
2.3 Exclusiones del Sistema Integrado de Gestión
2.4 Filosofía Institucional
2.4.1 Misión
2.4.2 Visión
2.4.3 Principios y Valores
3. ESTRUCTURA DE LA CORPORACIÓN
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
4.1 Requisitos Generales
4.1.1 Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión
4.1.2 Procedimientos Documentados del Sistema Integrado de Gestión
4.2. Requisitos de la Documentación
4.2.1. Generalidades
4.2.2 Manual del Sistema Integrado de Gestión
4.2.3 Control de Documentos
4.2.4 Control de Registros
5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
5.1 Declaración del Compromiso de la Alta Dirección
5.2 Enfoque al cliente
5.3 Política Integrada de Gestión
5.4 Planificación
5.4.1 Objetivos estratégicos de gestión
5.4.2 Planificación del Sistema Integrado de Gestión
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
5.5.1 Responsabilidad y autoridad
5.5.2 Representante de la dirección
5.5.3 Comunicación interna
5.6 Revisión por la Dirección
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
6.1 Provisión de recursos
6.2 Recursos humanos

6.3 Infraestructura
6.4 Ambiente de trabajo
7. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CLIENTES
7.1 Usuarios y partes interesadas
7.2 Diseño y desarrollo
7.3 Adquisición de bienes y servicios
7.4 Producción y prestación del servicio
7.4.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
7.4.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
7.4.3 Identificación y trazabilidad
7.4.4 Propiedad del cliente en el Sistema Integrado de Gestión
7.4.5 Preservación del producto
7.5 Control de equipos de seguimiento y medición
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
8.1 Generalidades
8.2 Seguimiento y medición
8.2.1 Satisfacción del cliente
8.2.2 Auditoria Interna
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio
8.3 Control del producto y/o servicio no conforme
8.4 Análisis de datos
8.5 Mejora
8.5.1 Mejora continua
8.5.2 Acción correctiva y preventiva
9 CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
10. PRESENTACION DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
10.1 Introducción
10.2 Políticas de Desarrollo Administrativo
10.3 Armonización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR
10.3.1 Gestión Misional y de gobierno
10.3.2 Transparencia, participación y servicio al ciudadano
10.3.3 Gestión del Talento Humano
10.3.4 Eficiencia Administrativa
10.3.5 Gestión Financiera
11. ANEXOS
11.1 Anexo 1. Caracterizaciones de los procesos del Sistema Integrado de Gestión
12. CONTROL DE CAMBIOS
13. TABLA DE APROBACIÓN

1. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1.1 Objeto

- Describir el Sistema Integrado de Gestión implementado por la **Corporación Autónoma Regional del Cesar- CORPOCESAR,** para el cumplimiento de los requisitos establecidos en las siguientes Normas: Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, Norma Técnica de Calidad NTC ISO -9001:2008, Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 y Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Documentar el modelo de operación por procesos y el marco de direccionamiento estratégico.

1.2 Alcance

El Sistema Integrado de Gestión está implementado en todas las áreas y procesos de la Corporación y se encuentra documentado en el presente manual a disposición de todos los usuarios, funcionarios, contratistas y partes interesadas, como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso con el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación. Además describe la estructura del Sistema desde los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de evaluación y control, dentro de su cadena de valor, su interacción y gestión.

1.3 Definiciones

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión: conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad.

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivos de calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar

Exclusiones: Requisitos que no aplican para el sistema de gestión de la entidad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Satisfacción del cliente/usuario: Percepción del cliente/usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

2. LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CÉSAR -CORPOCESAR

2.1.1 Ficha Empresarial

RAZÓN SOCIAL:	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR- CORPOCESAR
SECTOR :	Administrativo-Ambiental
DIRECCIÓN:	CARRERA 9 No. 9a-88
CIUDAD:	VALLEDUPAR
DEPARTAMENTO:	CESAR
TELÉFONO/FAX:	PBX57- 5-57 48 960
E-MAIL:	direcciongeneral@corpocesar.gov.co
PAGINA WEB:	www.corpocesar.gov.co

2.1.2 Reseña Histórica

La Corporación Autónoma Regional del Cesar, CORPOCESAR, creada a partir del Decreto 3454 de 1983 con el fin de promover el desarrollo regional desde su transformación en autoridad

Ambiental Regional, (Ley 99 de 1993); es un ente corporativo de carácter público descentralizado, relacionado con el nivel nacional, dotado de autonomía administrativa y financiera patrimonio propio y personería jurídica, encargado por la ley de administrar dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por el desarrollo sostenible de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Cuenta con una sede principal en la ciudad de Valledupar y cuatro (4) secciónales en todo el departamento del Cesar, específicamente en los municipios de La Jagua de Ibirico, Curumaní, Aguachica y Chimichagua, pretendiendo con ello cubrir todas las necesidades del área de su jurisdicción.

La Corporación Autónoma Regional del Cesar cuenta en su jurisdicción con una extensión territorial de 22.905 km^2, 25 municipios y una población de 1.166.420 habitantes según el Censo poblacional del año 2005.

De acuerdo a la concertación con el SINA pertenece a la Región Caribe Oriental con las siguientes Eco regiones Estratégicas: Sierra Nevada de Santa Marta, Serranía del Perijá, Valle del río Cesar, Valle del río Magdalena, Ciénaga de Zapatosa y Humedales Menores.

2.1.3 Objeto de CORPOCESAR

La Corporación tiene como objeto propender por el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente en su jurisdicción, a través de la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

CORPOCESAR es el organismo rector de la gestión ambiental, maneja y administra los recursos naturales renovables, promulga y desarrolla normas tendientes a la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, uso, manejo y aprovechamiento de los recursos naturales y del medio ambiente en el departamento del Cesar.

2.2 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema Integrado de Gestión, cubre todos los procesos y servicios que presta CORPOCESAR así como la administración y gestión de sus riesgos contemplados en el desarrollo de actividades realizadas por la Corporación para la ejecución de programas y proyectos enfocados a fortalecer la Gestión hacia la Sostenibilidad, con el fin de ejecutar de manera efectiva la Política Ambiental establecida por el Gobierno Nacional a través de la administración de los Recursos Naturales en la Jurisdicción del Departamento del CESAR.

2.3 Exclusiones del Sistema Integrado de Gestión

A la Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR, no le son aplicables los siguientes requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:

El Numeral 7.3. Diseño y desarrollo. Los servicios que presta así como los procesos que ejecuta CORPOCESAR le han sido asignados por Ley y por lo tanto no se encuentra facultada ni está sujeta de desarrollar otros servicios por fuera del marco legal vigente. Por lo tanto este requisito no aplica para su Sistema Integrado de Gestión.

2.4 Filosofía Institucional

2.4.1 Misión

Liderar dentro del marco del desarrollo sostenible la gestión ambiental en su jurisdicción.

2.4.2 Visión

Lograr que en el 2020 el desarrollo integral de la comunidad se dé en armonía con la naturaleza, reconociendo y fortaleciendo la identidad cultural y la vocación productiva del territorio.

2.4.3 Principios y Valores

La Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR, fundamenta su accionar a través de los principios y valores éticos definidos a continuación:

Principios Corporativos:

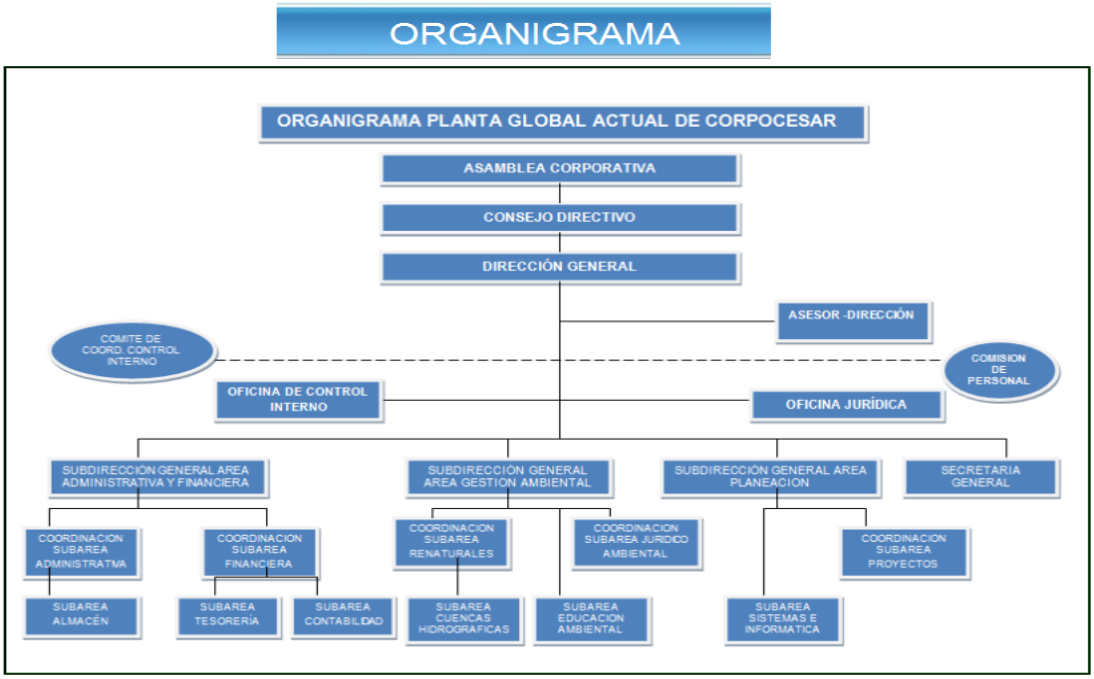
- **Calidad en el servicio:** Nos esforzamos por el permanente mejoramiento de nuestros servicios formando un equipo humano de alto nivel técnico y profesional, que brinde seguridad y confianza a nuestros usuarios.
- **Respeto al ambiente:** Creamos en nuestros servidores públicos un alto sentido de responsabilidad frente a la misión de la Corporación para promover el respeto y el compromiso con el medio ambiente y nuestra comunidad.
- **Contribución participativa de la entidad:** Desarrollamos canales apropiados de comunicación y enlace para garantizar la efectiva participación de nuestros servidores públicos y usuarios en el seguimiento y mejoramiento de la gestión de la Corporación.
- **Compromiso con el quehacer institucional:** Nos sentimos plenamente identificados con Corpocesar, es decir con su misión, sus valores, programas y proyectos, como fundamentos legítimos para responder a nuestro compromiso como sociedad.

- **Gestión ambiental autónoma:** Adaptamos nuestra gestión a las diversidades socioculturales y biofísicas que caracterizan nuestra sociedad y su territorio, a través de un trabajo institucional coordinado, que apoye el fortalecimiento de la gestión ambiental responsable y autónoma de las entidades territoriales.
- **Honestidad en la actuación:** En nuestras actuaciones y decisiones nos empeñamos en trascender los objetivos, propósitos, creencias y gustos personales, de modo que impere siempre el bien común de las generaciones actuales y futuras. Nuestras actuaciones y decisiones como servidores públicos son impersonales.

Valores Éticos:

- Compromiso
- Responsabilidad
- Honestidad
- Eficiencia
- Pertenencia
- Respeto
- Compañerismo
- Lealtad
- Calidad
- Transparencia

3. ESTRUCTURA DE LA CORPORACIÓN



4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1. Requisitos Generales

El enfoque basado en procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación incluye (3) procesos Estratégicos, (4) Misionales, (7) de Apoyo y (1) de Evaluación, cada uno cuenta con sus respectivos procedimientos, los que permiten ejecutar de manera más eficaz sus funciones, generando mayores sinergias e interacciones eficaces de los procesos y colaboradores para el logro de los objetivos de la entidad.

Estos procesos se orientan fundamentalmente a establecer las directrices para el mejoramiento de los procesos, velar por el cumplimiento de normas, políticas y procedimientos por parte de actores internos, externos y usuarios de CORPOCESAR y fomentar su gestión eficaz. Con base en el direccionamiento de la entidad, teniendo en cuenta su constante dinámica, se promueve de manera permanente el desarrollo de acciones en materia de mejoramiento con el objetivo de orientar el servicio a la satisfacción de los usuarios.

Los procesos del Sistema Integrado de Gestión, se encuentran articulados así:

- **Procesos Estratégicos**

Entre los procesos estratégicos se encuentra el proceso de Planeación Estratégica, Gestión de Comunicación e Información y Gestión y mejora del Sistema Integrado de Gestión.

- **Procesos Misionales**

Los procesos misionales representan el conjunto de las actividades necesarias para cumplir con la misión de la Corporación. En este contexto, se desarrollan las acciones necesarias para:

a) Generar el plan estratégico de la Entidad, para dar cumplimiento con las metas establecidas por la misma.
b) Coordinar las actividades en materia de gestión del sistema, con el fin de establecer directrices para la operación y la coordinación constante con todos los agentes.
c) Controlar la operación y Administrar las concesiones, con el fin de garantizar los resultados esperados.
d) Generar la Sostenibilidad ambiental del territorio a través del cumplimiento de la Misión de la entidad.

Los procesos misionales son: Gestión de evaluación, Control y Seguimiento Ambiental, Gestión de Educación Ambiental, Gestión de Planificación y Ordenamiento Ambiental del Territorio y Gestión de Laboratorio Ambiental.

El Proceso Gestión de Laboratorio Ambiental cuenta con dos proyectos que corresponden al Control de Fuentes Móviles en el departamento del César y el Sistema de Vigilancia de Calidad de Aire del César SVCADC, este último cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad interno de acuerdo con la norma NTC ISO 17025:2005, por lo tanto los documentos y registros generados en este proyecto conservarán las consideraciones y requisitos establecidos en dicha norma para su operación bajo condiciones controladas.

- **Procesos de Apoyo**

Son los que proporcionan los recursos que hacen posible que la entidad cumpla con la misión y se logre cumplir igualmente con la visión, son el apoyo constante a la gestión de la cadena de valor.

Incluyen todas las actividades necesarias para brindar apoyo a la entidad en materia tecnológica, jurídica, administrativa y financiera.

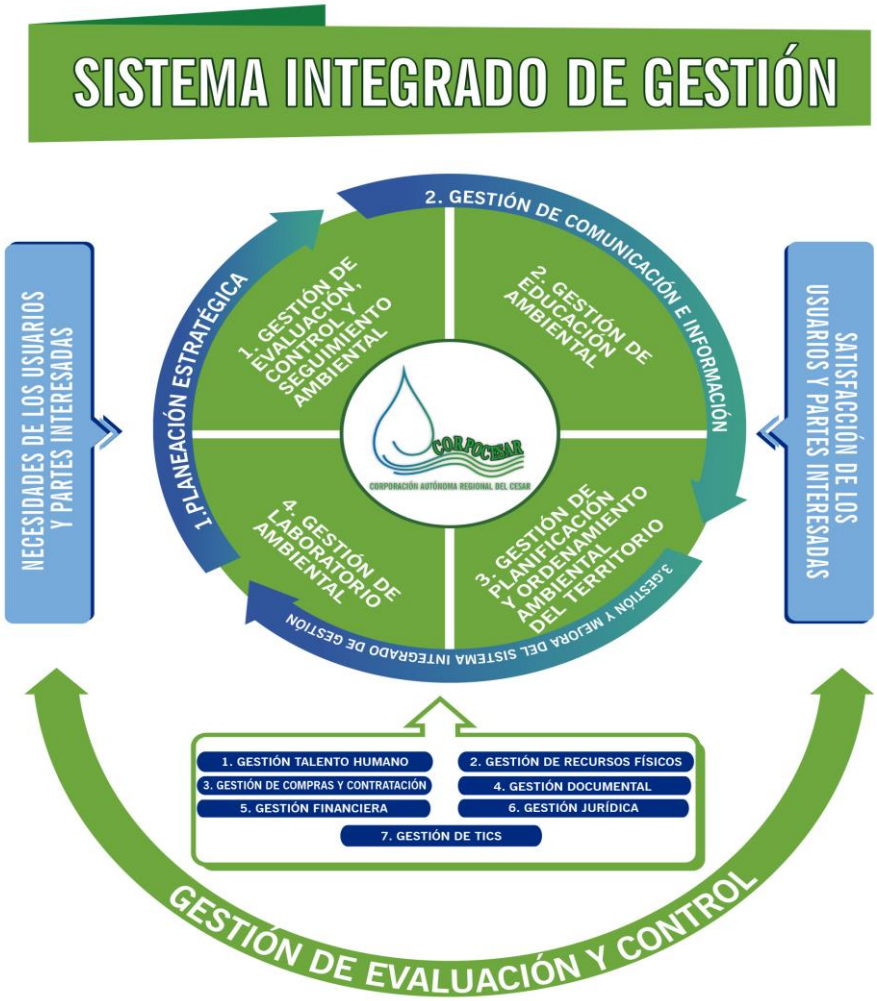
Los procesos de apoyo son: Gestión de Talento Humano, Gestión de Recursos Físicos, Gestión de Compras y Contratación, Gestión Documental, Gestión Financiera, Gestión Jurídica y Gestión de TIC¨S.

- **Proceso de Evaluación**

Se orientan fundamentalmente hacia el apoyo del mejoramiento de los procesos y buscan velar por el cumplimiento de normas, tanto a nivel interno como externo, creando políticas y procedimientos que fomenten la transparencia y la eficaz gestión de los procesos. Entre los procesos de control se encuentra el proceso de Gestión de Evaluación y Control.

4.1.1 Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión

La interacción de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, se describe gráficamente a través del mapa de procesos de la entidad:



CORPOCESAR analizará permanentemente los cambios que deban realizarse a todo nivel, estructural, procedimental o administrativo y determinará su adecuación y pertenencia buscando mantener la integridad del Sistema Integrado de Gestión. Tanto sus disposiciones como los cambios se verificarán mediante la programación y ejecución de las auditorías internas y la revisión periódica del Sistema Integrado de Gestión.

4.1.2 Procedimientos Documentados del Sistema Integrado de Gestión

Los procedimientos documentados establecidos para el sistema integrado de gestión de la Corporación Autónoma Regional del Cesar se encuentran definidos a continuación:

TIPO DE PROCESO	PROCESO		PROCEDIMIENTOS	
	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE
ESTARATÉGICOS	01	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PCE-01-P-01	PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN Y AJUSTE DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL REGIONAL- PGAR
			PCE-01-P-02	PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN Y AJUSTE DEL PLAN DE ACCIÓN
			PCE-01-P-03	PROCEDIMIENTO PARA FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS
			PCE-01-P-04	PROCEDIMIENTO PARA LA VIABILIZACIÓN DE PROYECTOS
			PCE-01-P-05	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO
			PCE-01-P-06	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
			PCE-01-P-07	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
			PCE-01-P-08	PROCEDIMIENTO CONVOCATORIA COOPERACIÓN TÉCNICA PARA FUNCIONARIOS
	02	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	PCE-02-P-01	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN AMBIENTAL
			PCE-02-P-02	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
	03	GESTIÓN Y MEJORA DEL	PCE-03-P-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	**PCE-03-P-02**	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS
			PCE-03-P-03	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO AL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME
			PCE-03-P-04	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO
			PCE-03-G-01	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS
MISIONALES	**01**	**GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL**	**PCM- 01-P-01**	PROCEDIMIENTO LICENCIA AMBIENTAL
			PCM- 01-P-02	PROCEDIMIENTO CONCESIÓN HÍDRICA SUPERFICIAL
			PCM- 01-P-03	PROCEDIMIENTO PERMISO DE EXPLORACIÓN EN BUSCA DE AGUAS SUBTERRÁNEAS
			PCM- 01-P-04	PROCEDIMIENTO CONCESIÓN HÍDRICA SUBTERRÁNEA
			PCM- 01-P-05	PROCEDIMIENTO PERMISO DE VERTIMIENTOS
			PCM- 01-P-06	PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN DE MANEJO Y/O DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS
			PCM- 01-P-08	PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN PARA LA OCUPACIÓN DE CAUCES, PLAYAS Y LECHOS (OBRAS, TRABAJOS Y ACTIVIDADES HIDRÁULICAS)
			PCM- 01-P-09	PROCEDIMIENTO PERMISO Y/O AUTORIZACIÓN DE APROVECHAMIENTO FORESTAL DOMÉSTICO EN TERRENOS DE DOMINIO PÚBLICO O PRIVADO
			PCM- 01-P-10	PROCEDIMIENTO PERMISO Y/O AUTORIZACIÓN DE APROVECHAMIENTO FORESTAL ÚNICO O PERSISTENTE EN TERRENOS DE DOMINIO PÚBLICO O PRIVADO
			PCM- 01-P-11	PROCEDIMIENTO PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS PSMV
			PCM- 01-P-12	PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN PARA APROVECHAMIENTO DE ÁRBOLES AISLADOS EN CENTROS URBANOS
			PCM- 01-P-13	PROCEDIMIENTO PERMISO Y/O AUTORIZACIÓN PARA APROVECHAMIENTO DE ÁRBOLES AISLADOS EN TERRENO DE DOMINIO PÚBLICO O PRIVADO

MISIONALES			**PCM- 01-P-14**	PROCEDIMIENTO PERMISO DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS
			PCM- 01-P-15	PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN EN MATERIA DE REVISIÓN DE GASES, PARA CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
			PCM- 01-P-16	PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE TASAS FORESTALES EN PROYECTOS LICENCIADOS O PERMISIONADOS POR EL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE - MADS O LA ANLA
			PCM- 01-P-17	PROCEDIMIENTO APROBACIÓN DE PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA
			PCM- 01-P-18	PROCEDIMIENTO PARA AVOCAR CONOCIMIENTO DE PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES "PGIRHS" (COMPONENTE EXTERNO); DE ACTIVIDADES DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS PELIGROSOS O DE OTRAS ACTIVIDADES NO SUJETAS A EVALUACIÓN AMBIENTAL
			PCM- 01-P-19	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL AMBIENTAL
			PCM- 01-P-20	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A APROVECHAMIENTO FORESTAL DOMÉSTICO Y DE ÁRBOLES AISLADOS
			PCM- 01-P-22	PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE TASAS RETRIBUTIVAS
			PCM-01-P-23	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y APROBACIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIAS.
			PCM-01-P-24	PROCEDIMIENTO PERMISO DE ESTUDIO PARA LA RECOLECCIÓN DE ESPECÍMENES DE ESPECIES SILVESTRES DE LA DIVERSIDAD BIOLÓGICA CON FINES DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES
			PCM-01-P-25	PROCEDIMIENTO PERMISO DE RECOLECCIÓN DE ESPECÍMENES DE ESPECIES SILVESTRES DE LA DIVERSIDAD BIOLÓGICA CON FINES DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA NO COMERCIAL

MISIONALES			**PCM-01-P-26**	PROCEDMIENTO PARA DECERETAR CADUCIDAD DE CONCESIÓN HIDRICA OTORGADA
	02	**GESTIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL**	**PCM-02-P-01**	PROCEDIMIENTO PARA ASISTENCIA EN LA FORMACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDA
			PCM-02-P-02	PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE TALLERES CONTEXTUALIZADOS
			PCM-02-P-03	PROCEDIMIENTO PARA ASISTENCIA EN LA FORMACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRAES
			PCM-02-P-04	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN LOS CIDEAS
	03	**PLANIFICACIÓN Y ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO**	**PCM-03-P-01**	PROCEDIMIENTO CONCERTACIÓN REVISIÓN Y AJUSTE DEL PROYECTO DEL PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL
			PCM-03-P-02	PROCEDIMIENTO ORDENACIÓN Y MANEJO DE CUENCAS HIDROGRÁFICAS
	04	**LABORATORIO AMBIENTAL**	**PCM-04-P-01**	PROCEDIMIENTO CONTROL DE VÍAS FM
			PCM-04-P-04	PROCEDIMIENTO ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD FM
			PCM-04-P-05	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y ASEGURAMIENTO METROLÓGICO DE EQUIPOS PARA LA MEDICIÓN DE EMISIONES GENERADAS POR LAS FUENTES MÓVILES
			PCM-04-P-06	PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
			PCM-04-P-07	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS
			PCM-04-P-08	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE SOLICITUDES DE OPERACIÓN DEL SVCADC
			PCM-04-P-09	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
			PCM-04-P-10	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS
			PCM-04-P-11	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL TRABAJO NO CONFORME
			PCM-04-P-12	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
			PCM-04-P-13	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS
			PCM-04-P-14	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

MISIONALES			**PCM-04-P-15**	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN DEL LABORATORIO
			PCM-04-P-16	PROCEDIMIENTO ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
			PCM-04-P-17	PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO DE MATERIAL PARTICULADO
			PCM-04-P-18	PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA
			PCM-04-P-19	PROCEDIMIENTO DE SUBCONTRATACIÓN DE ENSAYOS, CALIBRACIONES Y/O TRABAJOS - SVCADC
			PCM-04-P-20	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SVCADC
			PCM-04-G-01	GUÍA CONTROL Y VALIDACIÓN DE DATOS
			PCM-04-G-02	GUÍA ELABORACIÓN DE INFORMES
			PCM-04-G-03	GUÍA CONDICIONES FÍSICAS DEL LABORATORIO
			PCM-04-G-04	GUÍA CALCULO Y VALIDACIÓN DE CONCENTRACIONES
			PCM-04-G-05	GUÍA PARA VERIFICACIÓN DE TERMOHIGROMETROS
			PCM-04-G-06	GUÍA PESAJE DE FILTROS
			PCM-04-G-07	GUÍA IDENTIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE FILTROS
			PCM-04-G-08	GUÍA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL LABORATORIO
			PCM-04-G-09	GUÍA PARA LA PROGRAMACIÓN DE TEMPORIZADORES
			PCM-04-G-10	GUÍA OPERACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS HI-VOL
			PCM-04-G-11	GUÍA OPERACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS PQ100
			PCM-04-G-12	GUÍA OPERACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS PQ200
			PCM-04-G-13	GUÍA OPERACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS PM162M
			PCM-04-G-14	GUÍA OPERACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS PARTISOL 2025
			PCM-04-G-15	GUÍA OPERACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS BAM1020
			PCM-04-G-16	GUÍA OPERACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS FH62C14
			PCM-04-G-17	GUÍA OPERACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS GRIMM180

			PCM-04-G-18	GUÍA OPERACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS MP101M
			PCM-04-G-19	GUÍA OPERACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO ESTACIONES METEOROLÓGICAS DAVIS
			PCM-04-G-20	GUÍA OPERACIÓN, CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO PLUVIÓMETROS TELEDYNE
			PCM-04-G-21	GUÍA MANEJO SEGURO DE EQUIPOS Y MATERIALES DE REFERENCIA
			PCM-04-G-22	GUÍA ESTIMACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE DE LA MEDICIÓN
			PCM-04-G-23	GUÍA TRANSPORTE, MANIPULACIÓN Y RECEPCIÓN DE MUESTRAS
APOYO	**01**	**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**	**PCA-01-P-01**	PROCEDIMIENTO VINCULACIÓN DE PERSONAL
			PCA-01-P-02	PROCEDIMIENTO FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN
			PCA-01-P-03	PROCEDIMIENTO BIENESTAR SOCIAL Y ESTÍMULOS
			PCA-01-P-04	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE NOMINA
			PCA-01-P-05	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL
	02	**GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS**	**PCA-02-P-01**	PROCEDIMIENTO ENTRADA Y SALIDA DE BIENES DE ALMACÉN
			PCA-02-P-02	PROCEDIMIENTO COMPROBACIÓN EXISTENCIA DE BIENES
			PCA-02-P-03	PROCEDIMIENTO PARA DAR DE BAJA A BIENES
			PCA-02-P-04	PROCEDIMIENTO SOBRANTES, FALTANTES, RECUPERACIÓN Y TRASLADO DE BIENES
	03	**GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN**	**PCA-03-P-01**	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIÓN
			PCA-03-P-02	PROCEDIMIENTO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN
			PCA-03-P-03	PROCEDIMIENTO CONTRATO POR URGENCIA MANIFIESTA
			PCA-03-P-04	PROCEDIMIENTO CONTRATO POR LICITACIÓN PÚBLICA
			PCA-03-P-05	PROCEDIMIENTO CONTRATO POR SELECCIÓN ABREVIADA
			PCA-03-P-06	PROCEDIMIENTO CONTRATO POR CONCURSO DE MÉRITOS

APOYO			**PCA-03-P-07**	PROCEDIMIENTO CELEBRACIÓN DE CONTRATOS O CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS
			PCA-03-P-08	PROCEDIMIENTO CONTRATO POR SUBASTA INVERSA
			PCA-03-P-09	PROCEDIMIENTO CONTRATO IGUAL O INFERIOR AL 10% DE LA MENOR CUANTÍA (MÍNIMA CUANTÍA)
			PCA-03-P-10	PROCEDIMIENTO LEGALIZACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS
	04	**GESTIÓN D0CUMENTAL**	**PCA-04-P-01**	PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE GESTIÓN
			PCA-04-P-02	PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO CENTRAL
			PCA-04-P-03	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN
			PCA-04-P-04	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE CORRESPONDENCIA EXTERNA
	05	**GESTIÓN FINANCIERA**	**PCA-05-P-01**	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REGISTRO DE INGRESOS
			PCA-05-P-02	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE CUENTAS Y PAGOS
			PCA-05-P-03	PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE FACTURACIÓN
			PCA-05-P-04	PROCEDIMIENTO CONTABLE INTEGRACIÓN EN EL SISTEMA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
			PCA-05-P-05	PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CARTERA A TRAVÉS DE COBRO PERSUASIVO
			PCA–05–P-06	PROCEDIMIENTO RECAUDO Y CONTROL DE LA SOBRETASA AMBIENTAL
			PCA-05-P-07	PROCEDIMIENTO TÍTULOS JUDICIALES
			PCA–05-P-08	PROCEDIMIENTO MODIFICACIONES PRESUPUESTALES
			PCA-05-P-09	ELABORACIÓN, APROBACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS
			PCA-05-P-10	PROCEDIMIENTO DE INVERSIONES TEMPORALES

APOYO			**PCA-05-P-11**	PROCEDIMIENTO CIERRE FISCAL, PRESUPUESTAL Y CONTABLE
			PCA-05-P-13	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE FINANCIERO DE COMISIONES/VISITAS DE PROFESIONALES DE APOYO A LA GESTIÓN
			PCA-05-P-14	PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL CDP PARA PROCESOS CONTRACTUALES
			PCA-05-P-17	PROCEDIMIENTO CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE CAJA MENOR
	06	**GESTIÓN JURÍDICA**	**PCA- 06-P-01**	PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO
			PCA-06-P-02	PROCEDIMIENTO COBRO COACTIVO
			PCA-06-P-03	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS AMBIENTALES
			PCA-06-P-04	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN
			PCA-06-P-05	PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO ORDINARIO
			PCA-06-P-06	PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO VERBAL
	07	**GESTIÓN DE TICS**	**PCA- 07-P-01**	PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
			PCA-07-P-02	PROCEDIMIENTO BACKUPS A LA INFORMACIÓN DE LA UNIDAD
			PCA-06-P-03	PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL WEB.
EVALUACIÓN	**01**	**GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL**	**PCEV-01-P-01**	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA
			PCEV-01-P-02	PROCEDIMIENTO ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA A LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD
			PCEV-01-P-05	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

La Corporación Autónoma Regional del Cesar ha definido una **guía para la elaboración de documentos** (**PCE-03-G-01)** y un **procedimiento para el control de documentos (PCE-03-P-01),** documentos en los cuales se establecen los parámetros generales para la elaboración, codificación, revisión, aprobación, emisión, modificación, actualización, control de cambios, distribución, eliminación y manejo e identificación de documentos obsoletos.

La estructura documental que soporta el Sistema Integrado de Gestión de CORPOCESAR, se divide en cuatro niveles para los documentos internos del sistema de acuerdo a su alcance y detalle de descripción de los procesos que estandarizan:

- **Documentación de primer nivel:** incluye la política integrada de gestión, manual del sistema integrado de gestión y objetivos estratégicos de gestión.
- **Documentación de segundo nivel:** la documentación de segundo nivel está conformada por los Procedimientos de cada uno de procesos del sistema, los cuales son documentos que desarrollan los requerimientos expresados en el presente Manual, trasladando la política y objetivos estratégicos de gestión a los distintos procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión. Estos documentos describen de manera clara quién, cómo, cuándo, con qué medios y dónde se realizan las actividades. Los Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión son documentos controlados y de uso interno del mismo.
- **Documentación de tercer nivel:** esta documentación está constituida por las guías del Sistema, las cuales corresponden principalmente a las implementadas en el proceso de gestión de Laboratorio Ambiental, específicamente en el Sistema de Vigilancia de Calidad del Aire del Cesar SVCADC y se usan principalmente para describir métodos de ensayo, calibración, operación, validación de datos y mantenimiento de equipos.
- **Documentación de cuarto nivel:** esta documentación corresponde a los registros, los cuales son documentos probatorios de las actividades efectuadas en CORPOCESAR como resultado de la implementación del Sistema Integrado de Gestión y de las actividades propias de la misión de la entidad. Así mismo, dentro de este nivel de documentación se compilan otros documentos del sistema, los cuales son elaborados por el sistema integrado de gestión y recogen información aplicada en el desarrollo de los trabajos. Generalmente surgen de la aplicación de los documentos anteriores.

4.2.2 Manual del Sistema Integrado de Gestión

Este Manual es debidamente elaborado, revisado y aprobado, incluye el alcance del Sistema Integrado de Gestión, las exclusiones con sus respectivas justificaciones, la relación de los procedimientos y responsables y la descripción de la interacción de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de CORPOCESAR.

4.2.3 Control de Documentos

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación Autónoma Regional del Cesar se controlan siguiendo la metodología establecida en el procedimiento de control de documentos (PCE-03-P-01), el cual pertenece al proceso de Gestión y mejora del sistema integrado de gestión. En este procedimiento se describen los controles necesarios para la adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación de cambios y de la versión vigente de los documentos. El Sistema de Vigilancia de Calidad de Aire del Cesar SVCADC del proceso de Gestión de Laboratorio Ambiental, cuenta con un procedimiento propio PCM-04-P-07 Procedimiento de Control de Documentos SVCADC, diseñado de acuerdo a los requisitos de la norma ISO/IEC 17025, bajo el cual se controlan los documentos del SVCADC.

4.2.4 Control de Registros

Los registros del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación Autónoma Regional del Cesar se controlan siguiendo la metodología establecida en el procedimiento de administración y control de Registros (PCE-03-P-02), el cual pertenece al proceso de Gestión y mejora del sistema integrado de gestión. En el procedimiento se definen los parámetros necesarios para: su identificación, almacenamiento, protección, recuperación (acceso), tiempo de retención y disposición final, en coherencia con las disposiciones legales aplicables sobre el control de registros establecidas en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo). El Sistema de Vigilancia de Calidad de Aire del Cesar SVCADC del proceso de Gestión de Laboratorio Ambiental, cuenta con un procedimiento propio PCM-04-P-13, Procedimiento para control de registros SVCADC, diseñado de acuerdo a los requisitos de la norma ISO/IEC 17025, bajo el cual se controlan los registros del SVCADC.

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5.1 Declaración del Compromiso de la Alta Dirección

“Como Director General de la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR me comprometo con el desarrollo, implementación y mejora continua de la eficacia y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión, a través del establecimiento de una política integrada de gestión actualizada, practicable y coherente con nuestras demás directrices corporativas, y así mismo a

establecer los objetivos estratégicos de gestión y las estrategias necesarias para la materialización de las premisas contenidas en dicha política.

Así mismo me comprometo a que los procesos y metodologías involucrados en el Sistema Integrado de gestión, cumplan con los requisitos de los estándares NTC-GP 1000:2009, ISO 9001: 2008 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI:1000 en su versión vigente.

Como evidencia de este compromiso, suministraré los medios necesarios para que todo el equipo humano que nos acompaña en el cumplimiento de nuestro objetivo, cuente con los recursos, la competencia necesaria y el entusiasmo, para conseguir la satisfacción de nuestros usuarios y demás partes interesadas, así como el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en nuestro carácter de entidad pública y otros requisitos necesarios para el buen hacer de la corporación.

El presente compromiso está dirigido también al análisis y revisión continúa de los resultados obtenidos con la implementación del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de establecer las acciones necesarias para mantener el nivel de eficacia y eficiencia que demande la prestación de nuestros servicios conforme a los requisitos previamente establecidos.

Kaleb Villalobos Brochel
Director General Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR

5.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección de la Corporación Autónoma Regional del Cesar se asegura que los requisitos del cliente, que para nosotros están representados en todos los usuarios de la misión de la entidad en el área de su jurisdicción, se determinan y se cumplen en cada uno de los procesos, a través de la medición de la calidad del servicio prestado.

5.3 Política Integrada de Gestión

La Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR, como Autoridad Ambiental, lidera y desarrolla la gestión ambiental en el marco del desarrollo sostenible en todo el territorio del departamento del Cesar, fomentando el uso racional y adecuado de los recursos naturales y el ambiente, mediante la ejecución de programas y proyectos que permitan la satisfacción de las necesidades de los diferentes actores sociales del departamento, y contribuyan así al mejoramiento de la calidad de vida desde el ámbito ambiental; cumpliendo con los requisitos legales, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y otros requisitos que suscriba la entidad para el desarrollo de su misión y asegurando el talento humano, los recursos físicos y financieros, y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

La alta Dirección y el personal de la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR están comprometidos con la implementación y el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión basado en la normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009; El Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014; y el Modelo integrado de Planeación y Gestión, con la buena práctica profesional en todas sus actividades y con el conocimiento y cumplimiento de las políticas y los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión en el marco del cumplimiento de la misión de la entidad.

La política integrada de gestión se comunica, implementa y mantiene en todos los niveles de la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR y se revisa anualmente con el fin de verificar su cumplimiento y conveniencia.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos Estratégicos de Gestión

- Administrar los recursos naturales renovables y el ambiente en el área de su jurisdicción, generando conocimiento y adelantando procesos de sensibilización que permitan su conservación, recuperación, manejo y uso sostenible.
- Reglamentar la planificación integral de los recursos naturales y el ambiente con el fin de coadyuvar en la implementación de normas de ocupación y uso ambiental del territorio en el departamento del Cesar.
- Lograr la satisfacción de los diferentes actores sociales involucrados en la ejecución de la misión de la Corporación.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
- Garantizar la competencia del talento humano, a través del fortalecimiento de los perfiles profesionales de los funcionarios y demás servidores de la corporación.
- Asegurar continuamente el cumplimiento de los requisitos legales y los demás que le apliquen a la entidad en el desarrollo de su gestión interna.

La medición de los objetivos estratégicos de gestión se realizará por medio de los indicadores que se diseñaron para cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Corpocesar. Como documento anexo (**Ver Anexo 1**) se presenta la relación de los indicadores que apuntan a la medición de los objetivos estratégicos de gestión de la entidad.

5.4.2 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión de Corpocesar es planificado garantizando el ciclo PHVA, y se mantiene su integridad realizando la respectiva planificación de todo cambio identificado que lo afecte.

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

Las responsabilidades y autoridades que tienen cada uno de los cargos que hacen parte de la estructura organizacional de la Corporación Autónoma Regional del Cesar, han sido estipuladas en el "Manual específico de funciones, requisitos, nomenclatura y clasificación de los empleos públicos de la planta de personal de la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR- Resolución 1391 de 2006"

5.5.2. Representante de la Dirección

Para garantizar el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión la alta dirección de CORPOCESAR, ha designado como su representante, al Subdirector General del área de Planeación, con las siguientes responsabilidades:

En materia de MECI 2014:

- Orientar, dirigir y coordinar el proyecto de implementación y/o fortalecimiento continuo del Modelo de acuerdo a lo dispuesto por el Comité de Coordinación de Control Interno o quien haga sus veces y el representante legal.
- Asegurar que se desarrollen a cabalidad cada una de las etapas previstas para el fortalecimiento continuo del Modelo en la Entidad.
- Informar a la Alta Dirección sobre la planificación y avances de la etapa implementación y fortalecimiento continuo del Modelo.
- Dirigir y coordinar las actividades del equipo MECI.
- Coordinar con los directivos o responsables de cada área o proceso las actividades que requiere realizar el equipo MECI, en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
- Someter a consideración del Comité de Coordinación de Control Interno o quien haga sus veces, la aprobación y seguimiento de las actividades planeadas para el fortalecimiento continuo del MECI, sugiriendo correctivos donde se requiera.
- Su función principal es la de administrar y dirigir el proceso de diseño, implementación, fortalecimiento continuo y actualización permanente del Modelo Estándar de Control Interno de la Corporación, y actuará bajo las directrices establecidas por el Comité de Coordinación de Control Interno o quien haga sus veces y el representante legal.

En materia de NTCGP 1000:2009:

- Proveer los recursos necesarios a los responsables de ejecutar las tareas exigidas por el Sistema.

- Presentar ante el organismo competente la política de calidad, los objetivos de calidad, los diferentes documentos y elementos del Sistema de Gestión de la Calidad y sus modificaciones para aprobación.
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Entidad.
- Asignar las funciones que considere pertinente al equipo modelador de procesos y mejoramiento continuo de la NTCGP 1000:2009.
- Mantener la visión panorámica de todos los procesos, a fin de ser la persona que ubique al comité dentro de las etapas y actividades del proceso de mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.
- Dar orientación al comité respecto a conceptos, metodologías y herramientas de calidad, cuando surjan dudas o requerimientos de ayuda.
- Llevar el archivo de gestión del Sistema.
- Las demás establecidas en la Norma Técnica de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 para el cabal cumplimiento y logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad.

En materia de Desarrollo Administrativo y Modelo de Integración de Planeación y Gestión:

- Liderar el desarrollo, implementación, seguimiento y mejoramiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Asegurar los recursos para implementar, mantener y mejorar continuamente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Informar periódicamente a la Alta Dirección, sobre el desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Aprobar en conjunto con los líderes de los procesos, la documentación del Sistema Integrado de Gestión, garantizando el cumplimiento de los requisitos y políticas de desarrollo administrativo.
- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Comunicar a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas en la Entidad, acerca de la importancia del Sistema Integrado de Gestión que incluye el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y satisfacer tanto los requisitos legales como los del cliente.

5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección de la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR, asegura que se establecen los procesos de comunicación interna apropiados dentro de la entidad, con el objetivo de asegurar que el Sistema Integrado de Gestión opere adecuadamente. La comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, empleando comunicaciones escritas oficiales, correos electrónicos, resoluciones, folletos, agendas internas, entre otros, de acuerdo con lo siguiente:

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
Planeación estratégica	Plan de Gestión Ambiental Regional	Subdirector General Área de Planeación	Todos los procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cuando se requiera
	Plan de Acción	Subdirector General Área de Planeación	Todos los procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cuando se requiera
	Plan Operativo Anual de Inversiones	Subdirector General Área de Planeación	Todos los procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cuando se requiera
	Informe de distribución de recursos en los proyectos de inversión	Subdirector General Área de Planeación	Gestión Financiera	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Anual
	Proyectos Viabilizados	Subdirector General Área de Planeación	Todos los procesos	Notificación por medio escrito	Cuando se requiera
	Informe de Gestión	Subdirector General Área de Planeación	Dirección General-Consejo Directivo	Informe en medio físico o magnético	Semestral
	Proyectos aprobados en el OCAD	Subdirector General Área de Planeación	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cuando se requiera
	Estado del desempeño de los procesos	Subdirector General Área de Planeación	Planeación Estratégica (Dirección General)	Informe en medio físico o magnético (Por oficio o correo electrónico)	Trimestralmente
	Informe de la satisfacción del usuario	Subdirector General Área de Planeación	Planeación Estratégica (Dirección General)	Informe en medio físico o magnético (Por oficio o correo electrónico)	Trimestralmente

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
	Informe para la revisión del SIG por la Alta Dirección,	Subdirector General Área de Planeación	Planeación Estratégica (Dirección General)	Informe en medio físico o magnético (Por oficio o correo electrónico)	Anualmente
	Mapas de riesgos de los procesos	Subdirector General Área de Planeación	Todos los Procesos	Documentos en medio magnético (Por oficio o correo electrónico)	Anualmente
	Resultados de la revisión del Sistema Integrado de Gestión	Subdirector General Área de Planeación	Todos los Procesos	Informe en medio físico o magnético (Por oficio o correo electrónico)	Anualmente
	Principios y Valores Institucionales	Subdirector General Área de Planeación	Todos los Procesos	Divulgación por medio de talleres, carteleras, e inducción a los funcionarios y contratistas	Al ingreso, como nuevo funcionario o contratista
	Misión, Visión	Subdirector General Área de Planeación	Todos los Procesos	Divulgación por medio de talleres, carteleras, e inducción a los funcionarios y contratistas	Al ingreso, como nuevo funcionario o contratista
	Política Integrada de Gestión y objetivos estratégicos de gestión	Subdirector General Área de Planeación	Todos los Procesos	Divulgación por medio de talleres, carteleras, e inducción a los funcionarios y contratistas.	Al ingreso, como nuevo funcionario o contratista y cuando se presenten cambios en los lineamientos del Sistema.
	Mapa de procesos y Manual del Sistema Integrado de Gestión	Subdirector General Área de Planeación	Todos los Procesos	Divulgación por medio de talleres, carteleras, e inducción a los funcionarios y contratistas.	Al ingreso, como nuevo funcionario o contratista y cuando se presenten cambios en los lineamientos del Sistema.
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Subdirector General Área de Planeación	Todos los Procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cuando se requiera
Gestión de comunicación e información	Encuestas de la satisfacción del	Secretaria General	Planeación Estratégica	Documentos en medio físico (Por oficio)	Mensualmente

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
	usuario aplicadas				
	Políticas sobre comunicación, divulgación e imagen corporativa de la institución adoptadas	Secretaria General	Todos los Procesos	Divulgación a través de correos electrónicos, comunicados escritos y verbales, plegables, carteles.	Cada vez que se requiera
	Campañas publicitarias, pautas radiales, folletos, afiches, comerciales, entre otros	Secretaria General	Todos los Procesos	Divulgación a través de correos electrónicos, comunicados escritos y verbales, plegables, carteles.	Cada vez que se requiera
	Boletines informativos	Secretaria General	Gestión de Tics	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Secretaria General	Todos los Procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión y mejora del sistema integrado de gestión	Actualización de procedimientos, guías y formatos	Subdirector General Área de Planeación	Todos los Procesos	Divulgación a través de correos electrónicos, oficios, pagina web institucional	Cada vez que se requiera
	Creación, modificación o eliminación de documentos	Subdirector General Área de Planeación	Todos los Procesos	Divulgación a través de correos electrónicos y oficios.	Cada vez que se requiera
	Eventos de formación y/o capacitaciones para el fortalecimiento del SIG	Subdirector General Área de Planeación	Todos los Procesos	Divulgación a través de correos electrónicos y oficios.	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Subdirector General Área de Planeación	Todos los Procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión de evaluación, control y seguimiento ambiental	Estado de avances de los proyectos del plan de acción	Responsables de los proyectos del plan de acción	Planeación Estratégica (subdirección general área de planeación)	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Trimestralmente

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
	Resultados de la implementación de los planes, programas y proyectos del plan de acción	Líderes de los procesos, responsables de los planes, programas y proyectos del plan de acción	Todos los procesos	Divulgación a través de la página web institucional	Cada vez que se requiera
	Estado de los trámites adelantados ante y por la entidad	Coordinadores de la subdirección general área de gestión ambiental	Todos los procesos	Divulgación a través de la página web institucional	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Coordinadores de la subdirección general área de gestión ambiental - Subdirector área de gestión ambiental	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión de educación ambiental	Diagnostico Problemática de la Educación ambiental Regional	Coordinador subárea de educación ambiental	Todos los procesos	Divulgación a través de correos electrónicos y pagina web institucional	Cada vez que se requiera
	Resultados de la implementación de Estrategias de Educación Ambiental Regional	Coordinador subárea de educación ambiental	Planeación Estratégica, Gestión de evaluación, control y seguimiento ambiental	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Trimestralmente
	Comunicados, Boletines de Prensa, artículos, cartelera, Material Bibliográfico	Coordinador subárea de educación ambiental	Gestión de Comunicación e Información - Gestión de TICS	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Resultados de la evaluación y seguimiento de los programas de uso eficiente y ahorro de agua	Coordinador subárea de educación ambiental	Gestión de Evaluación, control y seguimiento ambiental	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Resultados del apoyo al diagnóstico de los P.O.T en los	Coordinador subárea de educación ambiental	Gestión de planificación y ordenamiento	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio	Cada vez que se requiera

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
	procesos de evaluación de los mismos		ambiental del territorio	o correo electrónico)	
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Coordinador subáreaz de educación ambiental	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión de planificación y ordenamiento ambiental del territorio	Plan de trabajo para la ordenación y manejo de las cuencas	Funcionario responsable de los POMCAS en la entidad	Gestión de planificación y ordenamiento ambiental del territorio	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Plan de seguimiento a los P.O.T formulado	Subdirector General Área de Planeación	Gestión de planificación y ordenamiento ambiental del territorio	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Resultados de la concertación ambiental de los planes de ordenamiento territorial	Subdirector General Área de Planeación	Gestión de planificación y ordenamiento ambiental del territorio – Planeación estratégica	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Seguimiento a los planes de ordenamiento territorial	Subdirector General Área de Planeación	Gestión de planificación y ordenamiento ambiental del territorio	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Formulación y actualización de planes de Ordenación y manejo de Cuencas Hidrográficas (POMCA)	Subdirector General área de gestión ambiental	Gestión de Evaluación, control y seguimiento ambiental, Gestión de Educación Ambiental, Gestión de Comunicación e información Planeación Estratégica	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Subdirector General Área de Planeación - Subdirector General área de gestión ambiental	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión de laboratorio ambiental	Misión, Visión y Políticas del SVCADC	Director General del SVCADC/ Director Técnico del	Personal del Laboratorio SVCADC	Socialización y divulgación verbal-comunicación en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
		SVCADC/ Coordinador de calidad del SVCADC			
	Objetivos e indicadores del SVCADC	Director Técnico del SVCADC /Coordinador de Calidad del SVCADC	Personal del Laboratorio SVCADC	Socialización y divulgación verbal-comunicación en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Manual de calidad del SVCADC	Coordinador de Calidad del SVCADC	Personal del Laboratorio SVCADC	Socialización y divulgación verbal-comunicación en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Procedimientos y registros del SVCADC	Director Técnico del SVCADC /Coordinador de Calidad del SVCADC	Personal del Laboratorio SVCADC	Socialización y divulgación verbal-comunicación en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Auditoria de acreditación y seguimiento del SVCADC	Coordinador de Calidad del SVCADC	Director General del SVCADC/ Director Técnico del SVCADC/	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Programa de auditoria y revisión por la dirección del SVCADC	Coordinador de Calidad del SVCADC	Director General del SVCADC/ Director Técnico del SVCADC/	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Planes de auditorías internas e informes del SVCADC	Coordinador de Calidad del SVCADC	Personal del Laboratorio SVCADC	Socialización y divulgación verbal-comunicación en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Informes de auditorías externas del SVCADC	Coordinador de Calidad del SVCADC	Director General del SVCADC/ Director Técnico del SVCADC/ Coordinador Técnico del SVCADC	Socialización y divulgación verbal-comunicación en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Números de muestras a ensayar y el procedimiento o norma de referencia para la realización de las pruebas en el SVCADC	Director Técnico del SVCADC	Analista de datos del SVCADC/Coordinador Técnico del SVCADC/Técnicos de campo del SVCADC/Técnico de laboratorio del SVCADC	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
	Programación de la realización de ensayos en el SVCADC	Director Técnico del SVCADC	Analista de datos del SVCADC/Coordinador Técnico del SVCADC/Técnicos de campo del SVCADC/Técnico de laboratorio del SVCADC	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Resultado de los ensayos para informes del SVCADC	Técnico de laboratorio del SVCADC	Analista de datos del SVCADC	Documento en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Informe de Resultados de ensayos del SVCADC	Analista de Datos del SVCADC	Director Técnico del SVCADC	Documento en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Resultados oficiales de los ensayos al cliente interno	Director Técnico del SVCADC	Subdirector General Área de gestión ambiental Todos los procesos	Documento en medio magnético o impreso Divulgación a través de la página web institucional	Cada vez que se requiera
	Requisición de materiales, insumos y equipos	Director Técnico del SVCADC	Departamento de compras SVCADC	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Estado de objetivos e indicadores del SVCADC	Director Técnico del SVCADC/ Coordinador de Calidad del SVCADC	Director General del SVCADC	Socialización y divulgación verbal-comunicación en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Reclamaciones, sugerencias y reconocimientos del SVCADC	Director Técnico del SVCADC/ Analista de datos del SVCADC/Coordinador Técnico del SVCADC/Técnicos de campo del SVCADC/Técnico de laboratorio del SVCADC	Coordinador de calidad del SVCADC	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
	Necesidades de entrenamiento y capacitación en el SVCADC	Director Técnico del SVCADC	Coordinador de calidad del SVCADC	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Director General del SVCADC/ Director Técnico del SVCADC/ Coordinador de calidad del SVCADC	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión de talento humano	Plan de capacitación y formación - Plan de bienestar social	Coordinador subárea administrativa	Todos los Procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Anualmente
	Manual de Funciones y competencias aprobado	Coordinador subárea administrativa	Todos los Procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Vinculación de personal de Libre Nombramiento y Remoción/ personal de Carrera Administrativa/ personal de Provisionalidad	Coordinador subárea administrativa	Todos los Procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Proyecto de aprendizaje en equipo socializado	Coordinador subárea administrativa	Todos los Procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Actividades de Plan de Bienestar, Capacitación y Estímulos	Coordinador subárea administrativa	Todos los Procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Actividades del Comité Paritario de Salud Ocupacional - COPASO-	Coordinador subárea administrativa	Todos los Procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Políticas de Seguridad y	Coordinador subárea	Todos los Procesos	Socialización y divulgación verbal-	Cada vez que se requiera

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
	Salud en el trabajo Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)	administrativa (Profesional de apoyo SST)		comunicación en medio magnético o impreso	
	Programas De Seguridad E Higiene Industrial, Programa De Medicina Preventiva Y Del Trabajo, Plan Básico Legal	Coordinador subárea administrativa (Profesional de apoyo SST)	Todos los Procesos	Socialización y divulgación verbal-comunicación en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Coordinador subárea administrativa	Todos los Procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión de recursos físicos	Programación de inventario de existencia de bienes de la entidad	Auxiliar Administrativo Almacén	Todos los Procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Actas de inventario de bienes de la entidad	Auxiliar Administrativo Almacén	Todos los Procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Auxiliar Administrativo Almacén	Todos los Procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión de compras y contratación	Plan anual de adquisición aprobado	Subdirector área administrativa y financiera	Todos los Procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Notificaciones de asignación de supervisión de contratos y convenios	Subdirector área administrativa y financiera	Funcionarios supervisores de contratos y convenios en la entidad	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Gestión de etapa contractual y post contractual (Contrato liquidado, acta	Subdirector área administrativa y financiera	Todos los procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
	de liquidación, garantía efectiva)				
	Gestión a los Incumplimientos contractuales	Subdirector área administrativa y financiera	Gestión Jurídica	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Procesos Contractuales de la entidad	Subdirector área administrativa y financiera	Gestión de Tics	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Subdirector área administrativa financiera	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión documental	Directrices para el manejo de correspondencia de la corporación	Asesor de Dirección	Todos los procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Correspondencia recibida en la entidad	Asesor de Dirección	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Cronograma de Transferencias documentales	Secretaria General	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Tablas de retención y valoración documental elaboradas	Secretaria General	Todos los procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Colecciones bibliográficas disponibles en el centro de documentación	Secretaria General	Todos los procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Secretaria General/ Asesor de Dirección	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión financiera	Proyecto del Presupuesto	Coordinador sub área financiera	Consejo Directivo	Documento en medio magnético o impreso	Anualmente
	Constitución de la caja menor	Subdirector área administrativa y financiera	Planeación Estratégica (Dirección general)	Documento en medio magnético o impreso (Resolución)	Cada vez que se requiera

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
	Apropiación inicial y PAC disponible	Coordinador sub área financiera	Gestión de Compras y contratación	Documento en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Certificados de Disponibilidad Presupuestal	Coordinador sub área financiera	Gestión de Compras y contratación	Documento impreso	Cada vez que se requiera
	Consolidación de la Información financiera, Contable, social y ambiental	Coordinador sub área financiera	Consejo Directivo	Documento en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Cierre de vigencia (Reporte de ejecución presupuestal, Cuentas por pagar presupuestales, reserva presupuestal, reserva de apropiación, estados contables	Coordinador sub área financiera	Consejo Directivo	Documento en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Incorporación de los recursos del Sistema General de Regalías a la entidad	Coordinador sub área financiera	Planeación estratégica	Documento en medio magnético o impreso (Resolución)	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Coordinador sub área financiera	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión jurídica	Derechos de petición recibidos en la entidad	Asesor de dirección	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Estado de los procesos que procesos que se instauren a favor o en contra de la entidad	Jefe Oficina Jurídica	Dirección General	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Conceptos jurídicos (en la aplicación e interpretación de las normas constitucionales	Jefe Oficina Jurídica	Todos los procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
	y legales en los asuntos de carácter jurídico de la entidad).				
	Conceptos jurídicos (sobre acuerdos, resoluciones, peticiones, contratos, convenios y actos administrativos que sean sometidos a su consideración)	Jefe Oficina Jurídica	Dirección General	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Auto que decreta medidas cautelares, Embargos Resolución de terminación del proceso Auto liquidación de crédito (Procesos de cobro coactivo)	Jefe Oficina Jurídica	Gestión financiera	Documentos en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Decisión del Presidente de la unidad disciplinaria (procesos disciplinarios de servidores públicos de la entidad)	Secretaria General	Funcionario público involucrado	Documento en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Jefe Oficina Jurídica/ Asesor de dirección/ Secretaria General	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión de Tics	Políticas de seguridad informática	Coordinador sub área sistemas e informática	Todos los procesos	Documento en medio magnético o impreso	Cada vez que se requiera
	Procesos Contractuales de la entidad	Coordinador sub área sistemas e informática	Todos los procesos	Divulgación a través de Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP	Cada vez que se requiera

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	FRECUENCIA
	Boletines informativos	Coordinador sub área sistemas e informática	Todos los procesos	Divulgación a través de la página web	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Coordinador sub área sistemas e informática	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
Gestión de Evaluación y Control	Programa Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Comité de Coordinación de Control Interno Todos los procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Anualmente
	Informe de evaluación y seguimiento del riesgo	Jefe Oficina de Control Interno	Director General Todos los Procesos	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Anualmente
	Encuestas referenciales, Informe Ejecutivo elaborado para aprobación y envío	Jefe Oficina de Control Interno	Director General	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Anualmente
	Herramientas de sensibilización para el fomento de la cultura de autocontrol (Memorandos, comunicaciones u oficios, entre otros)	Jefe Oficina de Control Interno	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera
	Informes elaborados para presentación a entes externos	Jefe Oficina de Control Interno	Director General	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Informes de Auditorías	Jefe Oficina de Control Interno	Comité de Coordinación de Control Interno y calidad	Documento en medio magnético o impreso (Por oficio o correo electrónico)	Cada vez que se requiera
	Solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones	Jefe Oficina de Control Interno	Todos los procesos	Comunicación a través de correo electrónico o en medio impreso	Cada vez que se requiera

5.6 Revisión por la Dirección

La revisión del desempeño del Sistema Integrado de Gestión será realizada por la Dirección General de la Corporación, por lo menos una vez al año, de acuerdo con la agenda de revisión y la información a considerar presentada por el Representante de la Dirección, siguiendo el procedimiento establecido para tal fin (PCE-01-P-07 PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN). Para llevar a cabo la evaluación del Sistema Integrado de Gestión, se consideran los siguientes análisis:

- Informes de resultados de las auditorías internas.
- Retroalimentación de los usuarios de la Corporación.
- Información sobre desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Informes de estado de acciones correctivas y preventivas.
- Información sobre acciones propuestas en revisiones anteriores.
- Cambios que se pueden dar en el Sistema Integrado de Gestión.
- Recomendaciones para la mejora.

Las conclusiones de esta Revisión derivan en propuestas de acciones orientadas a la mejora de la eficacia y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión y de los servicios prestados, y a la identificación de necesidades de recursos, aspectos que quedan registrados en el acta de revisión por la dirección.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

La Corporación define los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, logrando así una oportuna planeación de la asignación de los mismos, mediante la definición de un programa y proyecto específico de contribución cuantificada al Plan de Acción de la entidad.

6.2 Recursos Humanos

CORPOCESAR mediante la construcción de los perfiles para los diferentes cargos, busca definir las competencias que requiere el personal para ocupar dichos cargos y a través de la construcción de mecanismos, tales como evaluaciones del desempeño, procesos de selección del personal, entre otros se busca verificar y garantizar el grado de cumplimiento de dichas competencias. A través del desarrollo de capacitaciones, inducciones, reinducciones y jornadas de sensibilización, se promueve la toma de conciencia al interior del personal.

6.3 Infraestructura

Corpocesar proporciona los recursos necesarios que posibiliten al personal dar cumplimiento de sus labores, al igual que un espacio laboral adecuado y el equipo, herramientas y sistemas informáticos necesarios para el desarrollo eficaz de los procesos.

6.4 Ambiente de Trabajo

La Corporación cuenta con manuales, programas, brigadas y equipos de trabajo para prevenir y garantizar un óptimo ambiente laboral, social y cultural propendiendo por un adecuado clima organizacional.

7. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CLIENTES

7.1. Usuarios y Partes Interesadas

La Corporación Autónoma Regional del Cesar -CORPOCESAR ha definido sus clientes de la siguiente manera:

Usuarios de la Corporación:

- Comunidad
- Entidades territoriales
- Instituciones
- Sectores Productivos
- Universidades
- Colegios
- Etnias
- Organizaciones no gubernamentales
- Organismos Internacionales
- Actores SINA en general

Partes Interesadas:

- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible MADS
- Asociación de Corporaciones ASOCARS
- Sociedad Civil Ambiental
- Proveedores de bienes y servicios
- Entes de Control
- Medios de Comunicación
- Actores SINA en general.

En la siguiente matriz se relacionan los diferentes servicios que presta la entidad y sus responsables:

PROCESO	TIPO DE SERVICIO	SERVICIO
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Asistencia técnica y metodológica	Asesoría en la presentación y formulación de proyectos para acceder a recursos de la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR
	Acceso a recursos	Asesoría para acceder a los recursos de cooperación internacional
	Asistencia	Suministrar información a la ciudadanía en general
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	Atención a los usuarios	Orientar y suministrar la información requerida de conformidad con los procedimientos establecidos.
GESTIÓN Y MEJORA DEL SIG	N/A	N/A
GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Tramites	Licencias Ambientales
		Permisos, Autorizaciones y Concesiones
	Investigación Ambiental	Proceso Administrativo Sancionatorio De Carácter Ambiental
GESTIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	Asistencia	Asistencia del PREA (Programa Regional de Educación Ambiental)
		Estrategias de Formación y Capacitación
		Asistencia del PROCEDA (Proyectos Ciudadanos de Educación Ambiental)
		Asistencia Grupos de Educación Ambiental

		Estrategias de Formación y Capacitación
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO	Aval	Aval Ambiental POT
		Aval Ambiental Proyectos
	Asistencia Técnica	Participación En Comités Locales , Regionales, Departamentales Participación en Desastres Ambientales
		Asesoría Técnica en Proyectos Ambientales
GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL	ANALISIS	Implementación del Sistema de Vigilancia de Calidad de Aire del departamento del Cesar SVCADC.
		Monitoreo a fuentes móviles
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Atención a los usuarios	Orientar y suministrar la información requerida de conformidad con los procedimientos establecidos.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	N/A	N/A
GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN	N/A	N/A
GESTIÓN DOCUMENTAL	Atención a los usuarios	Orientar y suministrar la información requerida de conformidad con los procedimientos establecidos.
GESTIÓN FINANCIERA	Atención a los usuarios	Suministrar a los usuarios las facturas que son emitidas por parte de la dependencia para el cobro a los usuarios por los diferentes tramites que se surten
GESTIÓN JURIDICA	Atención a los usuarios	Recibir y tramitar las denuncias ambientales que son

		presentadas a la Corporación por parte de la ciudadanía en general.
GESTIÓN DE TICS	N/A	N/A
GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	Acompañamiento	Acompañar a los entes de control y entes externos en sus labores de fiscalización que son realizadas a la Corporación
		Acompañar en la realización de auditorías visibles que realiza la Corporación

7.2 Diseño y Desarrollo

Este requisito No Aplica. Ver numeral 2.3 Exclusiones del Sistema Integrado de Gestión. Sólo se conserva en el manual para mantener la coherencia con la secuencia de los ítems de la Norma ISO 9001:2008.

7.3 Adquisición de Bienes y Servicios

La Corporación Autónoma Regional del Cesar, tiene establecido dentro del proceso de Gestión de Compras y Contratación el procedimiento para la elaboración y ejecución del Plan Anual de Adquisición y los procedimientos para los diferentes modelos de contratación, con el fin de garantizar el suministro oportuno y adecuado de productos y servicios requeridos por los diferentes procesos, garantizando la respectiva evaluación, selección y control de proveedores de acuerdo a los criterios según el servicio.

7.4 Producción y Prestación del Servicio

7.4.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La Corporación tiene definidos los requisitos tanto de los servicios que presta como los del cliente, mediante disposiciones legales y reglamentarias o convenios dentro del funcionamiento del SINA, amparados por la ley 99 de 1993. En cada uno de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación, se hace referencia a los requisitos aplicables documentados en el Normograma de cada proceso.

Otros requisitos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación no establecidos por el cliente pero necesarios para el desarrollo de los procesos, se expresan a través de actos administrativos (resoluciones, autos, oficios, circulares, entre otros).

Otros mecanismos para conocer y revisar los requisitos a tener en cuenta en nuestros procesos y servicios están determinados en la siguiente matriz de Mecanismos de Participación Ciudadana:

MECANISMO	OBJETIVO
PROCESO DE CONTRATACIÓN	(Audiencias públicas) Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
PROCESO DE GESTIÓN	(Acciones de tutela) Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
PROCESO DE GESTIÓN	(Derechos de petición) Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES E INFORMACION	(Veedurías ciudadanas) Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como sobre la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio. Buzón de Sugerencias.

7.4.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

La Corporación aplica procedimientos para ejercer control y seguimiento a la expedición de trámites, permisos, concesiones, autorizaciones y licencias ambientales, con el fin de verificar el cumplimiento de los planes de manejo derivados del ejercicio de la autoridad ambiental. Igualmente, el ejercicio de la función de supervisión e interventoría a contratos y/o convenios, facilita la verificación y el control a los productos y/o servicios derivados del compromiso contractual y que no necesariamente se materializan o concretan en la terminación del contrato, sino que por el contrario, obedecen a entregas parciales descritas en el objeto, las cuales deben corregirse o mejorarse, en caso de no estar conformes con los requisitos establecidos.

7.4.3 Identificación y Trazabilidad

La trazabilidad del Sistema Integrado de Gestión de CORPOCESAR está enmarcado en la siguiente matriz:

PROCESO	PRODUCTO	METODO DE TRAZABIIDAD Y CONTROL
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Plan de gestión ambiental regional - Plan de acción	Se identifican por el periodo correspondiente para cada vigencia, dejando evidencia física y en medio magnético.
	Informe de gestión anual	Se identifica por la vigencia del año correspondiente, dejando evidencia física y en medio magnético.

	Planes de acción	Se identifican por cada uno de los proyectos establecidos en el Plan de Acción Corporativo o por los procesos establecidos y la subdirección o dependencia responsable.
	Proyectos Internos	Los proyectos internos se identifican con la referencia del área respectiva, la referencia del plan de acción correspondiente y la vigencia fiscal.
	Proyectos Externos	Los proyectos de origen externo (Ministerio, Fonade, Invias, Fonam, entre Otros) se identifican con el número de radicado de correspondencia y el nombre del proyecto o solicitante.
	Indicadores del plan de acción generados	Se identifican por el número determinado en el Plan de acción para la vigencia establecida.
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	Videos institucionales	Se identifican por medio de temática tratada y por la fecha de publicación.
	Comunicados	Se identifican por medio de la fecha de elaboración, dejando evidencia física, en medio magnético y/o publicaciones en la página web.
GESTIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Documentos del Sistema Integrado de Gestión	Se identifican con el código definido para cada documento de acuerdo con la "Guía para la elaboración de documentos" la codificación para cada documento es única dentro del proceso, y las versiones actualizadas se controlan a través del Listado Maestro de Documentos
GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Expedientes de tramites Ambientales	Los expedientes que se generan fruto de un trámite ambiental previo el cumplimiento de los requisitos para generarlo, se identifican a través de una codificación consecutiva.
	Expedientes de denuncias por infracción ambiental	Los expedientes que se generan fruto de una denuncia por infracción ambiental se identifican a través de una codificación consecutiva.
	PGIRS	Se encuentran organizados los archivos digitales por orden alfabético (municipios).
	Certificado de adopción de fauna silvestre	Se encuentran organizados por fecha de radicación de la solicitud.
	Permisos de poda y tala de árboles	Los registros se organizan por el consecutivo del No de radicado de correspondencia y se archivan en expedientes por mes.
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO	Plan de ordenación forestal	Se identifica con la sub-serie documental. Cuenta con un Plan Operativo, cada fase del Plan de Ordenación Forestal tiene documento impreso y digital, se tiene un resumen ejecutivo y el documento general del Plan General de Ordenación Forestal.
	Plan de ordenación de cuencas hidrográficas	Se identifica con la sub-serie documental. Cuenta con un Plan Operativo, cada fase del Plan de Ordenación de las cuencas tiene documento

		impreso y digital, un resumen ejecutivo y se tiene un documento general del Plan de Ordenamiento y Manejo de Cuencas Hidrográficas.
	Áreas estratégicas adquiridas y/o declaradas	Se identifican por documento de priorización, protocolo de adquisición del predio (cuando aplica), acuerdo de declaratoria y plan de manejo (cuando aplica).
	Planes de ordenamiento territorial (POT, PBOT o EOT) o Planes Parciales	Se identifican por expediente de ajustes de Planes de Ordenamiento Territorial o Planes Básicos de Ordenamiento Territorial o Esquemas de Ordenamiento Territorial desde el Auto de Inicio hasta el Acto Administrativo y en los Planes Parciales desde el Memorando de Evaluación hasta el Acta de Concertación.
	Agendas ambientales municipales Reglamentación de corriente	Borrador de Agenda Ambiental Municipal, Agenda Ambiental Municipal
	Reglamentación de corriente	Documento de priorización, documento de selección de reglamentación, Resolución ordenatoria, publicaciones, Comunicaciones, Control de Asistencia, Encuestas de reglamentación uso de aguas superficiales, formulario con anexos, proyecto de distribución de caudales, publicación proyecto de distribución de caudales, comunicaciones, informe de reunión y resolución de reglamentación.
GESTION DEL LABORATORIO AMBIENTAL	Resultado de los Análisis	Las muestras, los análisis y sus resultados se identifican a través de una codificación consecutiva.
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Hojas de Vida	Se identifican por el nombre del funcionario, área de dependencia, código, serie, subserie, documental, folios y fecha.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Inventarios	Los inventarios se identifican por las ACTAS DE INVENTARIO, firmadas. En los inventarios también se encuentran identificadas las BAJAS DE ELEMENTOS.
	Bienes Inmuebles	Los bienes inmuebles se identifican por una PLACA. Esta placa de identificación se produce luego de ingresar los elementos al sistema.
GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN	Contratos	Los contratos, de cualquier tipo, se identifican a través de un número consecutivo más el año, es decir, cada año se inicia con un consecutivo nuevo.
	Convenios	Los convenios se identifican a través de un número consecutivo más el año, es decir, cada año se inicia con un consecutivo nuevo.
GESTIÓN FINANCIERA	Facturas	Número de consecutivo según resolución de facturación emitido por la DIAN para la Corporación.

	Presupuestos	N° consecutivo que emite el sistema integrado financiero por vigencia. (SIIGO)
	CDP	N° consecutivo que emite el sistema integrado financiero por vigencia
	Registro Presupuestal	N° consecutivo que emite el sistema integrado financiero por vigencia
	Registro Presupuestal	Certificado de constitución del título valor expedido por la entidad bancaria.
GESTIÓN JURÍDICA	Actos administrativo: Resoluciones	Se identifican por número consecutivo y fecha de expedición del acto administrativo.
GESTIÓN DE TIC¨S	Base de datos	En la base de datos relacional corporativa se tiene activado el concepto de llave primaria que permite identificar plenamente cada registro de cada tabla. Igualmente se tiene activado las integridades referenciales que permiten mantener consistente la información que se almacena.
GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	Planes de mejoramiento	Se lleva un consolidado de los planes de mejoramiento por vigencia.

7.4.4 Propiedad del Cliente en el Sistema Integrado de Gestión

CORPOCESAR ha identificado la propiedad del cliente y su control en la siguiente matriz:

PROCESO	PROPIEDAD DEL CLIENTE	FORMA DE CONTROL
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Proyectos	Aplicación de procedimientos documentados. Aplicación tablas de retención documental
GESTIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	N.A	N.A.
GESTIÓN DE EVALUACION, CONTROL YSEGUIMIENTO AMBIENTAL	Formularios y anexos de las solicitudes	Aplicación de procedimientos documentados. Aplicación tablas de retención documental
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ORDENAMIENTO AMBIENTAL TERRITORIAL.	Documentación de los proyectos financiados interna y externamente. Plan de Ordenación Forestal, Plan de Ordenación de Cuencas Hidrográficas. Documentos anexos para la cofinanciación de áreas	Aplicación de procedimientos documentados. Fichas y seguimiento de cada uno de los proyectos

PROCESO	PROPIEDAD DEL CLIENTE	FORMA DE CONTROL
	estratégicas Planes de ordenamiento territorial	
GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL	Muestras para análisis	Aplicación de procedimientos documentados. Aplicación tablas de retención documental.
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	N.A	N.A
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Bienes y elementos decomisados e incautados	Aplicación de Procedimientos documentados Aplicación tablas de retención documental
GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN	Documentación de Contratistas, como hojas de vida y sus respectivos soportes (Antecedentes disciplinarios, fiscales y judiciales, RUT, formatos de la función pública entre otros.) pólizas presentadas en la propuesta en caso de no adjudicación, y los informes, actas del contrato y soportes de las respectivas cuentas.	Aplicación de Procedimientos documentados. Aplicación tablas de retención documental.
GESTIÓN JURÍDICA	Formularios y anexos de las solicitudes, documentos asociados a denuncias ambientales.	Aplicación de procedimientos documentados. Aplicación tablas de retención documental.
GESTIÓN DE TIC´S	Mapas, fichas de metadatos, información ambiental, Información base de datos	Aplicación de procedimientos documentados, Backups, control de acceso a la información de base de datos mediante asignación de usuario y contraseña solo a personal autorizado.

7.4.5 Preservación del Producto

En las diferentes áreas y/o dependencias de la Corporación se aplican diversos mecanismos de aseguramiento y conservación de la documentación de expedientes, manejo de archivo documental y custodia de bienes físicos y de recursos financieros, necesarios para la prestación del servicio por parte de la entidad.

7.5 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición

La Corporación garantiza el adecuado estado de los equipos para la medición y la confiabilidad de las mediciones generadas durante los operativos a fuentes móviles y seguimiento a Centros de Diagnóstico Automotor.

8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La Corporación tiene establecidas caracterizaciones para cada uno de los procesos que integran el Sistema Integrado de Gestión, en las cuales dentro del ciclo PHVA específicamente en las actividades de “Verificar” y “Actuar”, se contempla el análisis de datos y la generación de mejora continua.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

La Corporación realiza encuestas de satisfacción del usuario, con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los mismos, con los servicios ofrecidos por Corpocesar.

8.2.2 Auditoria Interna

La Corporación tiene establecido el procedimiento “PCEV-01-P-01 AUDITORIA INTERNA”, mediante la aplicación del cual se garantiza que las auditorías internas sean planificadas, ejecutadas e informadas de acuerdo al resultado, a la dirección general, los diferentes líderes de proceso y demás funcionarios y/o servidores, con el fin que se generen las acciones pertinentes.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Corporación a través de la implementación de los indicadores de gestión por procesos, realiza el seguimiento y medición al logro de los objetivos de cada proceso del Sistema Integrado de Gestión.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La Corporación cuenta con mecanismos como rendición de cuentas, encuestas de satisfacción del usuario e implementación de espacios en redes sociales, para realizar el seguimiento y medición de la percepción de los usuarios acerca de los servicios prestados por la entidad.

8.3 Control del producto y/o servicio no conforme

La entidad cuenta con el procedimiento documentado Tratamiento al producto o servicio no conforme PCE-03-P-03, que garantiza que todo "Producto o Servicio No Conforme" se identifique y se controle, mediante acciones encaminadas a eliminar la causa de la no conformidad detectada cuando aplique.

8.4 Análisis de datos

La revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección, permite analizar los datos relacionados con la satisfacción del usuario, los resultados de auditorías, el desempeño de los procesos, el estado de acciones correctivas y preventivas, la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y la evaluación a los proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

CORPOCESAR mejora continuamente la efectividad del Sistema Integrado de Gestión, apoyada en la política integrada de gestión, los objetivos estratégicos de gestión, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y la revisión del mismo por la dirección.

8.5.2 Acción Correctiva y Preventiva

La Corporación tiene establecido el "PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO (PCE-03-P-04)", en el cual se establecen las acciones que eliminan las causas de las no conformidades reales y potenciales, productos o servicios no conformes y/o desviaciones de los procedimientos establecidos o la normativa aplicable, que se presenten, evitando así su recurrencia y generando mejora continua en el Sistema Integrado de Gestión.

9. CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El (la) Subdirector(a) General del Área de Planeación como Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión, es la autoridad encargada de revisar, aprobar y adoptar la versión final y suscribir el presente Manual.

El presente manual, contiene el enfoque estratégico de la entidad y refleja la forma como serán desarrollados los procesos, con los recursos disponibles. Adicionalmente se referencian los procedimientos documentados asociados a los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

Este manual se podrá consultar en la Subdirección General del Área de Planeación de la Corporación, así como en la página web de la entidad y en las redes internas de comunicación establecidas para tal fin.

El control del presente manual estará sujeto a los lineamientos del "Procedimiento para el control de documentos-PCE-03-P-01"

10. PRESENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

10.1 Introducción

Con la emisión del Decreto 2482 de diciembre de 2012, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión se convierte en la carta de navegación en el ejercicio de planeación y gestión de las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional en los términos señalados en el Artículo 42 de la Ley 489 de 1998.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial. El talento humano y los recursos administrativos, tecnológicos y financieros se convierten en el soporte para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, para así fortalecer la capacidad del Estado en términos de oferta de bienes y servicios orientados a mejorar el bienestar de los ciudadanos.

Para la construcción del Modelo se identificaron todos los requerimientos definidos por diferentes entidades públicas, en cumplimiento de normas y políticas vigentes en materia de desempeño institucional, resultando un total de 464 requerimientos. Posteriormente, cada uno de estos fue analizado por los respectivos responsables, en una mesa de trabajo interinstitucional, logrando simplificar y reducir más del 80% su número, a través de la identificación de elementos comunes.

A partir de los requerimientos resultantes, se definieron cinco políticas de desarrollo administrativo, las cuales remplazan las establecidas por el Decreto 3622 de 2005 y amplían su aplicación al ámbito misional, para así lograr una articulación completa que refleje el quehacer de las entidades. La planeación se constituye entonces en el mecanismo de articulación, a través de sus tres modalidades: Plan Estratégico Sectorial, Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Anual. Estos planes se convierten en la gran sombrilla que recoge los requerimientos de otras políticas, estrategias e iniciativas de gobierno, sin desconocer que muchas de ellas poseen metodologías e instrumentos propios. Por tanto, a través de una planeación integral se busca simplificar y racionalizar la labor de las entidades en la generación y presentación de planes, reportes e informes.

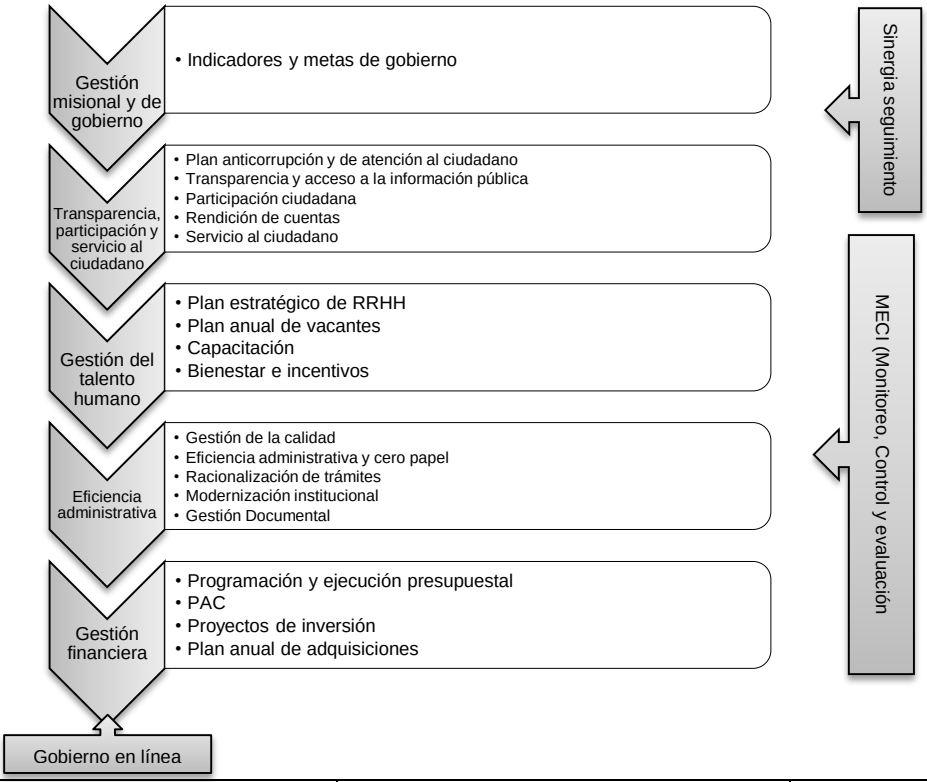
10.2 Políticas de Desarrollo Administrativo

Son cinco las Políticas de Desarrollo Administrativo, adoptadas por el Gobierno nacional para ser implementadas a través de la planeación sectorial e institucional de las entidades:

- Gestión Misional y de Gobierno
- Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano
- Gestión del Talento Humano
- Eficiencia Administrativa
- Gestión Financiera

Cada política tiene componentes o subtemas, los cuales deben ser desarrollados a través de la planeación integrada y teniendo en cuenta los lineamientos que los rectores de cada política han definido para su implementación. Dichos lineamientos se convierten en requerimientos concretos que cada entidad debe atender, siendo algunos comunes a varias políticas, otros transversales por su injerencia estratégica y otros particulares de una política.

Las políticas y los componentes de cada uno de ellos se ilustran a continuación:



10.3 Armonización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Corporación Autónoma Regional del Cesar- CORPOCESAR

CORPOCESAR ha planificado el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dentro de la estructura del Sistema Integrado de Gestión en implementación, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

10.3.1 Gestión Misional y de Gobierno

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, esta política está orientada al logro de las metas establecidas por el sector y la entidad para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el gobierno define.

Componente: Indicadores y metas de Gobierno

La Corporación Autónoma Regional del Cesar, Corpocesar, ha definido el cumplimiento de esta política mediante la ejecución de los Planes de Acción Cuatrienales, los cuales se diseñan bajo el contenido del Plan de Gestión Ambiental Regional PGAR y en coherencia con los planes de Desarrollo Departamental y Nacional. Dentro de la estructuración del Plan de Acción de la entidad, se contempla un documento denominado Matriz de acciones operativas en la cual se incluyen los siguientes elementos:

- Línea Estratégica, con su respectivo objetivo.
- Componentes del PGAR: Línea estratégica y objetivo
- Componentes del Plan de Acción:
- Programas,
- Proyectos con su ponderación
- Actividades/metas y su ponderación
- Metas físicas
- Indicador
- Unidad de medida

La ejecución de cada uno de los proyectos contemplados en los planes de acción, se despliega a través de todas las subdirecciones, coordinaciones, y/o dependencias de la entidad, de acuerdo a la línea estratégica asociada a cada dependencia. El control y seguimiento a la ejecución de las metas establecidas para cada anualidad en el Plan de Acción es realizado desde la Subdirección General del Área de Planeación.

10.3.2 Transparencia, participación y servicio al ciudadano

Esta política está orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva.

Componentes:

- Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
- Transparencia y acceso a la información pública
- Participación ciudadana
- Rendición de cuentas
- Servicio al ciudadano

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano: la Corporación Autónoma Regional del Cesar, CORPOCESAR, en preceptivo cumplimiento de lo establecido en la ley 1474 del 2011, a través de la cual se fija la obligatoriedad para las entidades del orden nacional, departamental y municipal de elaborar y publicar el *Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,* anualmente elabora y pública a través de la página web institucional dicho plan, con la finalidad de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, propendiendo así por una transparencia en el accionar de la institución.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se integra de los siguientes componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia anti trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Transparencia y acceso a la información pública: para el cumplimiento de este componente Corpocesar, en el marco de la Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, traduce estos lineamientos en mecanismos eficientes y eficaces para la metodología de planeación y gestión como lo son la publicación de todos los procesos contractuales en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP, auditorias visibles y/o rendición de cuentas, publicación del quehacer institucional en la página web, redes sociales oficiales en entre otros.

Participación ciudadana: CORPOCESAR en el ejercicio de su misión como autoridad ambiental, garantiza la participación de todas las partes interesadas en el desarrollo de sus actividades, especialmente de las comunidades, mediante estrategias como la formulación del plan de acción cuatrienal a través de mesas de trabajo realizadas en los diferentes municipios donde tiene jurisdicción la entidad, canalizando las necesidades y requerimientos que en materia ambiental poseen dichas poblaciones, realización de rendiciones de cuentas en los diversos municipios del departamento del Cesar, *Mesas ciudadanas ambientales, Jornadas de transparencia, Auditorías visibles,* entre otros mecanismos de participación.

Rendición de cuentas: como expresión de control social, la rendición de cuentas comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un

verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades, con los ciudadanos y con los demás actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.

Con la implementación de este componente se pretende conseguir una total transparencia en la gestión de la entidad, en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La Corporación Autónoma Regional del Cesar a través de la rendición de cuentas expone de forma clara a los ciudadanos y ciudadanas los resultados de la gestión de la institución en términos del avance de programas y proyectos en los contextos físicos y financieros durante el periodo correspondiente a cada vigencia. El escenario para la rendición de cuentas promueve garantizar el ejercicio del control social, generar condiciones de confianza y contribuir a las prácticas de participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

La entidad en cumplimiento de la Ley 489 de 1998 viene realizando una rendición de cuentas con audiencia pública al año; para que el proceso sea permanente y se realice con mayor objetividad, transparencia y participación ciudadana, se debe incorporar en su estrategia la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidor público, entidad y ciudadanos para facilitar el ejercicio del control social que debe ejercer la ciudadanía a la gestión de la entidad.

La rendición de cuentas está basada en los principios de buen gobierno, transparencia y lucha contra la corrupción, los logros obtenidos por la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR y los retos a alcanzar.

Servicio al ciudadano: Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

La Corporación Autónoma Regional del Cesar, CORPOCESAR, cuenta con los siguientes canales de comunicación: Chat, Foro, Línea de atención al usuario, y Ventanilla única en la Web.

Las actuaciones y estrategias anti trámites y en pro de mejorar la atención y satisfacción del usuario que lidera la Corporación Autónoma Regional del, Cesar, CORPOCESAR son las siguientes:

1. Optimización del sistema atención al ciudadano
2. Optimizar el vínculo en la página web para atención y servicios al ciudadano
3. Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
4. Implementar y optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad y trámites.
5. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
6. Poner a disposición de la ciudadanía, en un lugar visible del sitio web de la Corporación y en el área de secretaria general la información actualizada sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

7. Implementar un Sistema Integrado de Gestión.
8. Acompañamiento por las Veedurías Ciudadanas y Auditores Visibles.
9. Presentación del presupuesto y la rendición de cuentas, mediante audiencias públicas que permitan la participación directa de la comunidad.
10. Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
11. Capacitar y sensibilizar al personal sobre las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización

10.3.3 Gestión del Talento Humano

Según el Modelo de Planeación y Gestión, la Política de Gestión de Talento Humano está orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados.

Incluye, principalmente la Planeación Estratégica de Recursos Humanos como herramienta que integra el Plan Anual de Vacantes, el Plan Institucional de Capacitación-PIC-, el Programa de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional. El desarrollo de los componentes de esta Política es liderado por las áreas de Talento Humano.

Componentes:

- Plan estratégico de RRHH
- Plan Anual de Vacantes

- Capacitación
- Bienestar e Incentivos

Para el desarrollo de esta política la Corporación Autónoma Regional del Cesar-CORPOCESAR, cuenta con un componente de talento humano consolidado, en el cual se contempla Jo siguiente:

- Código de Ética y los valores institucionales, debidamente adoptado por acto administrativo.
- Manual de funciones y Competencias laborales, revisado y adoptado por acto administrativo.
- Plan Institucional de Capacitación PIC, el cual se actualiza para cada anualidad en la entidad.
- Plan Estratégico de Desarrollo del Talento Humano.
- Programa de inducción y reinducción, el cual se actualiza cada anualidad.
- Plan de Bienestar Social

Todos los mecanismos y elementos anteriores son dirigidos y desplegados en la entidad, mediante el proceso de Gestión de Talento Humano.

10.3.4 Eficiencia Administrativa

Esta Política está dirigida a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado.

Componentes:

- Gestión de la Calidad
- Eficiencia Administrativa y Cero Papel
- Racionalización de trámites
- Modernización institucional
- Gestión de tecnologías de información
- Gestión Documental

Gestión de calidad: la Corporación Autónoma Regional del Cesar-Corpocesar cuenta con

un Sistema Integrado de Gestión en implementación, el cual está diseñado bajo los requisitos de la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTC-GP 1000:2009, de la Norma Técnica de Calidad NTC ISO-9001:2008, del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, cuya descripción está contenida en el presente manual, así como se documenta el modelo de operación por procesos y el marco de direccionamiento estratégico de la entidad.

Con el enfoque basado en procesos del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, se asegura:

- La aplicación de los principios de la Norma Técnica de Calidad
- Cumplir los requisitos de la Norma Técnica Colombiana para la gestión pública NTC GP1000:2009.
- Elaborar los procesos en términos que aporten valor a la entidad.
- La obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

En este sentido la Corporación Autónoma Regional del Cesar- Corpocesar en cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, desarrolla las siguientes actividades:

- Actualización de los procesos, procedimientos, formatos y demás documentación del Sistema.
- Verificación de la satisfacción de los usuarios.
- Seguimiento a las necesidades y expectativas de los usuarios frente a los servicios prestados por la Corporación.
- Seguimiento permanente al desarrollo de los procesos.
- Programación de las auditorías internas para realizar seguimiento y mantenimiento al Sistema Integrado de Gestión.
- Revisión y actualización de los mapas de riesgos de cada uno de los procesos del Sistema.

Eficiencia administrativa y Cero Papel: Corpocesar en cumplimiento de la política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública, viene implementando estrategias que permitan identificar, racionalizar, simplificar y automatizar los trámites, los procesos, los procedimientos y los servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión.

Para dar cumplimiento a dicha política, Corpocesar ha particularizado su gestión en los siguientes aspectos:

- Gestión de comunicaciones en la entidad a través de correo electrónico con lo cual se reduzca el uso de papel.
- Elaboración y difusión de documentos en medios electrónicos.

- Gestión de procesos y procedimientos internos a través de mecanismos electrónicos.
- Fortalecimiento de la página web institucional para los procesos de comunicación/divulgación/difusión de información.

Racionalización de trámites: el Departamento Administrativo de la Función Pública lidera la política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional, la cual busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública; en ese contexto la dirección de la Corporación Autónoma Regional del Cesar-Corpocesar, consciente de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión, ha buscado continuamente simplificar estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que se prestan, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procedimientos.

La intención global de la Corporación Autónoma Regional del Cesar-Corpocesar, a través de la simplificación y reducción de trámites, con la consecuente reducción de potenciales escenarios de corrupción, es generar una sinergia de esfuerzos al interior de la entidad, dirigidos a eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros ilegales, demoras injustificadas, entre otros.

Los trámites, permisos, concesiones y autorizaciones que actualmente se gestionan en la Corporación Autónoma Regional del Cesar-Corpocesar, pueden ser consultados, con la respectiva descripción, formularios de solicitud y marco jurídico en el sitio oficial de la entidad www.corpocesar.gov.co, en el apartado de tramites o a través del Sistema Único de Información de Tramites (SUIT).

Modernización institucional: la política de modernización de la Corporación Autónoma Regional del Cesar- Corpocesar, está dirigida al diseño de una entidad moderna, innovadora, flexible y abierta al entorno, alineadas a las estratégicas, estructuras y procesos definidos para el logro de los propósitos de su misión como autoridad ambiental en el departamento del Cesar; en un marco de racionalidad de recursos, eficiencia en el uso de los mismos; con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Corpocesar ha abordado un proceso de modernización institucional el cual implica la elaboración de un estudio o justificación técnica en el cual se analiza la situación actual de la entidad respecto al cumplimiento de sus funciones, objetivos generales y su misión. El análisis tiene en cuenta la normatividad vigente y el diagnóstico puede implicar reformas o mejoras en uno o varios de los elementos básicos de la institución.

Gestión de tecnologías de información: Dentro del Sistema Integrado de Gestión de Corpocesar se cuenta con el proceso de apoyo denominado Gestión de Tics, cuyo objetivo principal es brindar soporte relativo a los sistemas informáticos tales como: salvaguardar la memoria institucional, realizar mantenimientos preventivos y correctivos, asesorar a los funcionarios en el manejo de los equipos informáticos y los software,

atender las necesidades de las diferentes dependencias y velar por la implementación y administración de aplicaciones funcionales y misionales de la Corporación Autónoma Regional del Cesar. La gestión de este proceso inicia con la administración, soporte y monitoreo de los servicios existentes en la infraestructura tecnológica, incluye definición de políticas informáticas, continua con la identificación de necesidades tecnológicas y finaliza con la adquisición herramientas de software y hardware requeridas.

Gestión Documental: Dentro del Sistema Integrado de Gestión de Corpocesar se cuenta con el proceso de apoyo denominado Gestión Documental a través del cual se define y orienta el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Corporación, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. La gestión de este proceso aplica desde la recepción, distribución, seguimiento, custodia y conservación hasta la distribución e ingreso a la base de datos y disposición final de los documentos que se produzcan o reciban por la Corporación Autónoma Regional del Cesar-Corpocesar.

10.3.5 Gestión financiera

Esta política está orientada a programar, controlar y registrar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto.

Componentes:

- Programación y ejecución presupuestal
- Programa Anual Mensualizado de Caja- PAC
- Proyectos de Inversión
- Plan de Compras

La Corporación Autónoma Regional del Cesar- Corpocesar, cuenta dentro de su Sistema Integrado de Gestión con un proceso de apoyo denominado Gestión Financiera, cuya finalidad es administrar adecuadamente los recursos financieros de la Corporación a través de la verificación, seguimiento y control de las actividades relacionadas con el presupuesto, tesorería, pagaduría y contabilidad para proveer información útil para la toma de decisiones. Este proceso comprende desde la etapa de planeación presupuestal, presentación de informes financieros, hasta la administración de los recursos financieros de la Entidad.

11. ANEXOS

- Anexo 1. Caracterizaciones de los procesos del Sistema Integrado de Gestión

12. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del cambio	Nueva Versión
14/12/2011	Ajustes en la estructuración del documento.	2.0
10/08/2015	Revisión y ajuste de algunos de los apartados del documento, con la finalidad de cumplir con los requisitos establecidos en los estándares bajo los cuales se fundamenta la estructura del Sistema Integrado de Gestión de Corpocesar.	3.0
23/02/2016	Revisión de la pertinencia de cada uno de los apartados del documento y ajustes del numeral 4.1. Requisitos Generales del manual, a fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de los estándares bajo los cuales se fundamenta el sistema integrado de gestión, así como su adecuación con los requisitos de la entidad.	4.0

13. TABLA DE APROBACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre y Cargo		
María Alejandra Chinchilla Calderón. -Profesional de apoyo a la gestión Sistema Integrado de Gestión	**Esperanza Charry Morón –** Subdirectora General Área de Planeación.	**Esperanza Charry Morón –** Subdirectora General Área de Planeación.