



**cdmb**  
*amigos de la vida*

---

# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

---

# Contenido

---

## 1. Capítulo 1. Presentación

## 2. Capítulo 2. Generalidades Manual del SIGC

- 2.1 Objeto del Manual del SIGC
- 2.2 Alcance del Manual del SIGC
- 2.3 Autoridad y Responsabilidad
- 2.4 Documentos de Referencia o Soporte
- 2.4 Distribución del Manual del SIGC
- 2.5 Control de Cambios
- 2.6 Terminología

## 3. Capítulo 3. Presentación de la CDMB

- 3.1 Reseña Histórica
- 3.2 Perfil de la Entidad
- 3.3 Jurisdicción de la Entidad
- 3.4 Sedes de la Entidad
- 3.5 Partes Interesadas
- 3.6 Trámites y Servicios de la CDMB



**cdmb**  
amigos de la vida

# Contenido

---

## 4. Capítulo 4. Pensamiento Estratégico e Incorporación del SIGC

- 4.1 Valores Corporativos
- 4.2 Misión
- 4.3 Visión
- 4.4 Estructura Organizacional
- 4.5 Política y Objetivos de Sistemas de Gestión
  - 4.5.1 Política de Calidad
  - 4.5.2 Objetivos de Sistemas de Gestión
- 4.6 Identificación de los Procesos del SIGC
  - 4.6.1 Niveles de Procesos
  - 4.6.2 Alcance y Exclusiones del SIGC
- 4.7 Identificación de los Procesos del SIGC

## 5. Capítulo 5. Documentación del SIGC

- 5.1 Acuerdos, Direccionamiento, Resoluciones y Normas Internas
- 5.2 Manuales, Caracterizaciones
- 5.3 Procedimientos e Instructivos
- 5.4 Formatos (Registros del SIGC)
- 5.5 Documentos Externos



**cdmb**  
amigos de la vida



# Contenido

---

6.

## Capítulo 6. Anexos

- 6.1 Caracterizaciones de Procesos
- 6.2 Procedimientos Obligatorios
- 6.3 Otros Anexos



**cdmb**  
amigos de la vida

# Capítulo 1. Presentación

---



**cdmb**  
*amigos de la vida*

La evolución en los esquemas de administración pública para las Entidades del Estado Colombiano y las crecientes exigencias del contexto contemporáneo, han determinado para la **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB**, la necesidad de implementar instrumentos de gestión que permiten relacionar la entidad con sus grupos de interés, asegurando la búsqueda permanente de la excelencia en la gestión pública.

Coherente con este propósito, la **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB**, ha implementado un Sistema Integrado de Gestión y Control, en el cual se acogen y direccionan diversas herramientas de gestión, que permiten orientar la actuación bajo criterios de responsabilidad, transparencia, equidad, eficacia y eficiencia, la obtención de resultados en términos de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, al igual que la efectividad en el cumplimiento de los fines y propósitos institucionales.

En el presente Manual se describe el Sistema Integrado de Gestión y Control implementado por la Entidad, con especial énfasis en la presentación de una filosofía de trabajo que considera la responsabilidad en la gestión, el enfoque por procesos, la participación ciudadana y la articulación interinstitucional como elementos determinantes para la generación de resultados que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida.



# Capítulo 2.

## Generalidades del Manual del SIGC

---



**cdmb**  
*amigos de la vida*

## 2.1 Objeto del Manual del SIGC

---

Este Manual tiene por objeto describir el Sistema Integrado de Gestión y Control implementado en la **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB**, a fin de asegurar su reconocimiento por el personal de la Entidad, Clientes y demás Partes Interesadas.

El Manual del SIGC presenta la adecuación de la Entidad a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (NTC ISO 9001:2008 - NTC GP 1000:2009) y el Sistema de Control Interno (MECI 1000:2005), y es complemento para el Sistema de Calidad del Laboratorio de Aguas y Suelos (NTC ISO 17025:2005), brindando claridad respecto a los siguientes elementos:

- El alcance del Sistema de Integrado de Gestión y Control, conforme a los criterios aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad (NTC ISO 9001:2008 - NTC GP 1000:2009), incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones aplicables.
- Descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Integrado de Gestión y Control. (Mapa de procesos y caracterización de los procesos).
- Referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Integrado de Gestión y Control.





## 2.2 Alcance del Manual del SIGC

---

Este Manual es de estricto cumplimiento por todas las dependencias de la Entidad y debe ser aplicado a todos los procesos y actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión y Control. En el Manual se describen elementos de direccionamiento para el Sistema de Gestión de la Calidad (NTC ISO 9001:2008 / NTC GP 1000:2009), el Sistema de Control Interno (MECI 1000:2005) y el Sistema de Calidad para el Laboratorio (ISO 17025:2005), sin embargo, la Entidad podrá definir manuales adicionales para estos sistemas. El Manual del SIGC es el documento que cumple todos los requisitos exigidos por el Sistema de Control Interno (MECI 1000:2005), dado que consolida todos los lineamientos, políticas, normas o disposiciones internas y documentación del SIGC por lo cual podrá denominarse Manual de Operación o de Procedimientos

## 2.3 Autoridad y Responsabilidad

---

Las propuestas de modificación y/o mejora del Manual del SIGC serán discutidas en Comité de Coordinación del SIGC, el cual emitirá concepto para aprobación definitiva por la Dirección General.

El Representante de la Dirección es Responsable por asegurar la validez y conformidad del Manual del SIGC y formalizar sus cambios conforme al Procedimiento Control de Documentos (A-GD-PR01). La Dirección General ha designado como Representante de la Dirección al Jefe de la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva.



## 2.4 Documentos de Referencia o Soporte

---

- Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO / IEC 17025:2005

## 2.5 Distribución del Manual del SIGC

---


Existen tres estados del Manual del Sistema Integrado de Gestión y Control, según la necesidad de consulta y uso:

- Original:** Reposará como documento original en medio físico en el Centro de Documentación Ambiental y en medio electrónico en el archivo del Equipo Líder SIGC.
- Copias Controladas:** Se hará la distribución con copia controlada en medio físico a todos los procesos de la Entidad a los que compete mantener la última versión del Manual. La distribución controlada en medio electrónico se hará a través de la intranet de la Entidad.
- Copia No Controlada:** Se entregarán Manuales con copia no controlada a partes interesadas, previa autorización de la Dirección General.



## 2.6 Control de Cambios

La relación de los cambios realizados al Manual del SIGC se encuentran justificados en la Solicitud de Creación, Modificación o Derogación de Documentos (A-GD-FO01), almacenada en la Oficina del Equipo Líder SIGC, y descritos en el siguiente cuadro:

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	20/08/09	Creación (Reemplaza Manual de Calidad MC-1)
02	05/03/10	Ajuste en redacción del apartado Presentación; aclaración de la interacción con el laboratorio de aguas y suelos en el apartado Alcance del Manual; ajuste en redacción del apartado Autoridad y Responsabilidad; Inclusión Apartado de Terminología; Ajuste en Identificación de Grupos de Interés Servicios y Trámites de la Entidad; Modificación del Alcance y Exclusiones del SIGC, Modificación del Mapa de Procesos; Ajuste en relación de la estructura documental del SIGC
03	24/06/2010	Incorporación de Tipos y Controles a aplicar al Laboratorio de Aguas y Suelos.
 04	13/12/10	Ajuste redacción de presentación, ajuste del objeto y alcance; inclusión de referentes técnicos en el alcance del documento; inclusión de apartado de documentación de referencia o soporte; Actualización de reseña histórica; Eliminación dentro de las sedes el Vivero Provenza,; Ajuste en la estructura de direccionamiento; Modificación de dos (2) Objetivos del SIGC; Inclusión alcance del SIGC, inclusión de anexos requeridos según el MECI 1000:2005 para la denominación de Manual de Operación o de Procedimientos, inclusión de comentario aclaratorio respecto a la alineación con el Sistema de Calidad del Laboratorio de Aguas y Suelos.

  
amigos de la vida

Código: E-GE-MA01  
Versión: 06  
Fecha: 07/06/11

**Generalidades del  
Manual del SIGC**

## 2.6 Control de Cambios

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
05	04/05/2011	Actualización Objetivos del sistema de gestión, eliminación numeral 3.6 alcance del SIGC, debido a que esta contemplado en el numeral 4.6.2 Alcance y Exclusiones del SIGC
06	07/06/2011	Actualización versión 3 mapa de procesos de la CDMB, cambios en las exclusiones de norma de acuerdo a los procesos relacionados con cultura ambiental , participación social, comunicación educativa y educación ambiental e inclusión en anexos de las caracterizaciones de los nuevos procesos misionales.





## 2.7 Terminología

---

<b>Adecuación</b>	Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos
<b>Alta Dirección</b>	Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad
<b>Calidad</b>	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
<b>Cliente</b>	Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio
<b>Efectividad</b>	Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles
<b>Eficacia</b>	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
<b>Eficiencia</b>	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
<b>Enfoque basado en procesos</b>	Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado



# Capítulo 3. Presentación de la CDMB

---



**cdmb**  
*amigos de la vida*

## 3.1 Reseña Histórica

---

En la década de los años 50 se inicia para Bucaramanga el más grande reto que sus habitantes hayan enfrentado, sobre la escarpa occidental de la meseta, empieza a manifestarse un problema serio, la Erosión.

A lo largo de más de diez (10) kilómetros y en una extensión de más de 2.000 hectáreas, la escarpa ofrece 120 metros de caída. Observada desde el aire, la escarpa occidental de la meseta parecía una mano extendida, cuyas falanges eran las diferentes cañadas por donde corrían libremente las aguas del alcantarillado, las quebradas naturales y las aguas subterráneas, arrastrando consigo, día a día, cientos de centímetros cúbicos de tierra. La Ciudad presentaba estas condiciones naturales desde su fundación, pero solamente a mediados del presente siglo, se evidenció el problema erosivo, a raíz del crecimiento de la población, la cual se cuadruplicó entre 1918 y 1951 y continuó creciendo hasta alcanzar los 363 mil habitantes en 1973 y los 740 mil en 1993. El Gobierno Nacional, interesado en indagar las causas de la Erosión, contrató un estudio con la firma R.J TIPTON Y ASOCIADOS, en el cual se determinó que el origen del problema era el alcantarillado insuficiente y antitécnico que tenía la ciudad. Insuficiente, porque se había calculado para una población de sólo 65.000 habitantes y ya sobrepasaba los 100.000, y antitécnico, porque tenía mil bocas y todas derramaban las aguas en los barrancos.



**cdmb**  
amigos de la vida

## 3.1 Reseña Histórica

---

Ante esta realidad, de que la erosión no tendría cura definitiva y que se debía aprender a convivir con ella, el 2 de Octubre de 1965, nace la **Corporación de Defensa de la Meseta de Bucaramanga**, con el objeto fundamental de ejecutar un plan de acción encaminado a controlar dicho fenómeno .

En el Año de 1993 la Ley 99 crea el Ministerio del Medio Ambiente, y con el se determina la constitución de la **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga**, como un ente público, encargado de administrar, dentro del área de su jurisdicción el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible.

En el año 2008 la Entidad adopta formalmente el Sistema Integrado de Gestión y Control, como una iniciativa de la Dirección General para asegurar el cumplimiento de los fines y propósitos institucionales y promover el desarrollo de una gestión orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Este propósito es reconocido el 18 de Agosto de 2010, con el otorgamiento a la Entidad del Certificado de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008 por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC.



**cdmb**  
amigos de la vida



## 3.2 Perfil de la Entidad

<b>Razón Social</b>	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA - CDMB
<b>NIT</b>	890 201 573 - 0
<b>Director(a)</b>	ELVIA HERCILIA PAÉZ GÓMEZ
<b>Marco Legal</b>	Ley 99 de 1993, Título VI, Artículo 23. "Las Corporaciones Autónomas Regionales CARS son entes corporativos de carácter público, creados por la Ley, integrados por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeografía o hidrogeográfica, dotados de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargados por la ley de administrar dentro del área de su jurisdicción el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las Políticas del Ministerio del Medio Ambiente".
<b>Dirección</b>	Carrera 23 Número 37-63
<b>Teléfono</b>	+7 6346100
<b>Página Web</b>	<a href="http://www.cdmb.gov.co">www.cdmb.gov.co</a>
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info@cdmb.gov.co">info@cdmb.gov.co</a>

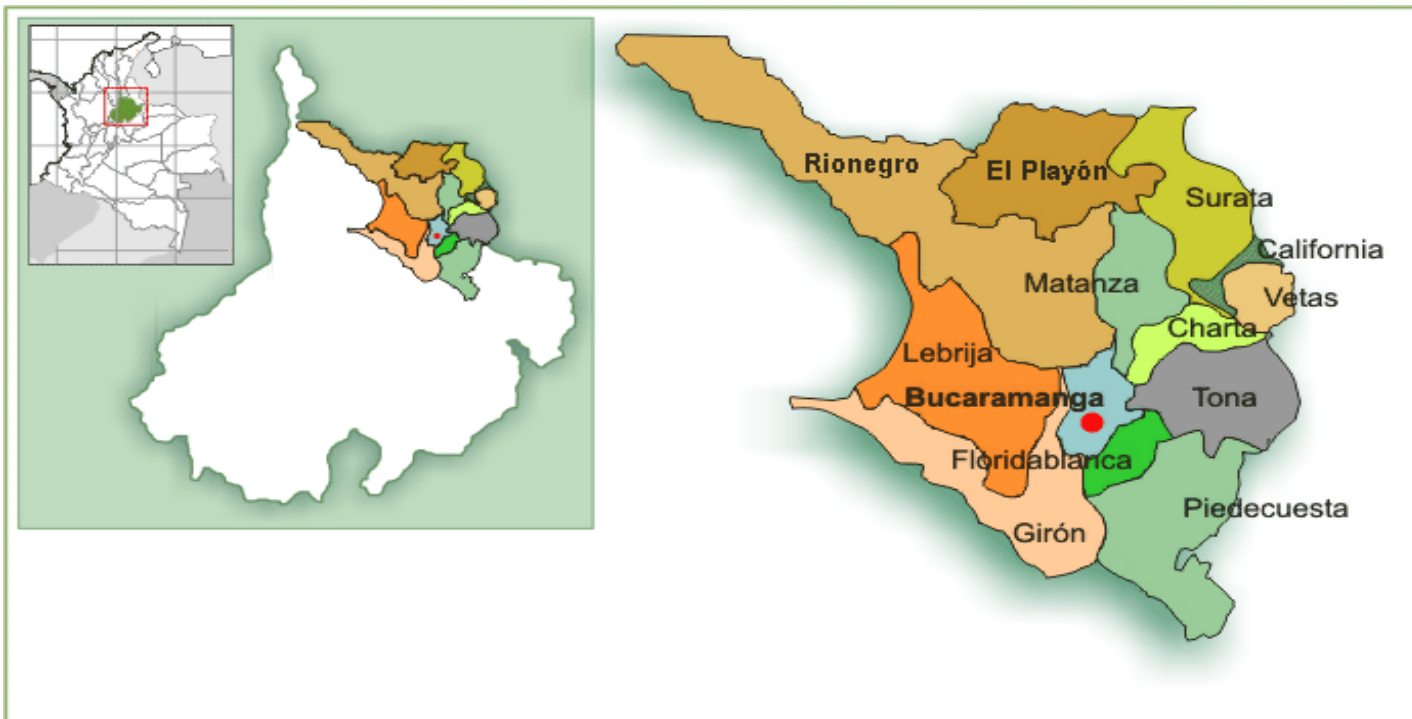


**cdmb**  
amigos de la vida

## 3.3 Jurisdicción de la Entidad

El área de jurisdicción de la CDMB esta compuesta por trece municipios que forman parte de la Provincia de Soto.

- Bucaramanga
- Floridablanca
- Piedecuesta
- Rionegro
- El Playón
- California
- Matanza
- Charta
- Tona
- Girón
- Suratá
- Lebrija
- Vetas



**cdmb**  
amigos de la vida

Código: E-GE-MA01  
Versión: 06  
Fecha: 07/06/11

**Presentación de la CDMB**

## 3.4 Sedes de la Entidad



La **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB**, gestiona permanentemente los recursos físicos, tecnológicos y humanos para asegurar la orientación de la gestión administrativa y misional hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes



La Entidad ha dispuesto una infraestructura para la atención de solicitudes y prestación de servicios en diferentes lugares del Área Metropolitana de Bucaramanga:

- Sede Central  
Carrera 23 Número 37 – 63 / Bucaramanga
- Almacén  
Carrera 6 # 42-78 / Bucaramanga
- Jardín Botánico Eloy Valenzuela  
Carretera antigua a Floridablanca, Entrada a Bucarica / Floridablanca
- Centro Experimental “Finca la Esperanza”  
Vereda Casiano Km 1,2 desde la estación de buses / Floridablanca
- Parque Ecológico La Flora  
Carrera 36, detrás del Colegio La Merced / Bucaramanga
- Centro Experimental y Demostrativo: “El Rasgón”  
Vereda Cristales / Piedecuesta
- Centro de Capacitación y Educación Ambiental: “El Diviso”  
Vereda Agua Blanca / Floridablanca
- Viveros:  
La Rosita y Nazaret / Bucaramanga



## 3.5 Partes Interesadas

La **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB**, en el marco de las funciones otorgadas por la Ley 99 de 1993, orienta su actuación hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos aquellos actores con los cuales guarda relación, reconocidos como Partes Interesadas.

Identificación	Conformación
<b>Asamblea Corporativa</b>	La Asamblea Corporativa se encuentra integrada por los representantes legales de todas las Entidades Territoriales que hacen parte de la jurisdicción
<b>Consejo Directivo</b>	El Consejo Directivo se encuentra integrado por el Gobernador del Departamento, un representante de la Presidencia de la República, un Representante del MAVDT, cuatro Alcaldes de los municipios del área de jurisdicción, dos Representantes del Sector Privado, dos Representantes de Entidades sin Ánimo de Lucro, un Representante de Comunidades Indígenas o Etnias.
<b>Servidores Públicos</b>	Empleados Públicos de Carrera Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción Provisionales Contratistas



**cdmb**  
amigos de la vida



## 3.5 Partes Interesadas

Identificación	Conformación
<b>Clientes</b>	Personas Naturales Personas Jurídicas (Sector Productivo) Entidades Públicas (Entes Territoriales, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial) Empresas de Alcantarillado Centros Educativos y de Formación Organizaciones No Gubernamentales Comunidad
<b>Agentes Sociales</b>	Juntas Comunales Grupos Sociales Medios de Comunicación Organizaciones Sindicales Organizaciones No Gubernamentales (ONG s)
<b>Entidades Públicas</b>	Entidades del Orden Nacional Entidades del Orden Territorial
<b>Proveedores</b>	Aportan trabajos, productos y servicios sin pertenecer a la Entidad. ( Persona Natural o Jurídica )



**cdmb**  
amigos de la vida

## 3.5 Partes Interesadas

### Identificación

### Conformación

#### Entes de Control

Congreso de la República, en materia política  
Presidencia de la República y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, en materia administrativa  
Ministerio de Interior y Justicia, en materia de defensa judicial  
Contraloría General de la República, en materia de control fiscal  
Contaduría General, en la inspección del cumplimiento de normas contables  
Procuraduría General de la Nación, en materia disciplinaria  
Defensoría del Pueblo en materia de control social  
Control social de la ciudadanía.  
Pactos acordados

#### Recursos Naturales y Biodiversidad

Entorno físico, natural, incluido el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna



**cdmb**  
amigos de la vida

## 3.6 Trámites y Servicios de la Entidad

---

En consideración de las disposiciones de Ley 99 de 1993, así como de las demás regulaciones que determinan criterios de actuación para la gestión institucional, la **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB**, ha establecido los trámites y servicios a los cuales tienen acceso sus Clientes para la satisfacción de necesidades y expectativas en materia ambiental.

Los trámites han sido identificados como la serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que debe realizar el ciudadano frente a una dependencia, bien sea para cumplir obligaciones o para obtener servicios o beneficios; por su parte, el servicio se ha identificado como el conjunto de actividades que buscan proporcionar un valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades. Los Trámites y Servicios existentes en la CDMB se encuentran relacionados con:

- Cultura Ciudadana
- Gestión del Conocimiento Ambiental
- Ordenamiento y Planificación Ambiental
- Recuperación, Protección y Conservación Ambiental
- Uso y Aprovechamiento Sostenible de los Recursos Naturales y la Biodiversidad
- Gestión del Riesgo Ambiental
- Evaluación y Control a la Demanda Ambiental



# Capítulo 4. Pensamiento Estratégico e Incorporación del SIGC

---



**cdmb**  
*amigos de la vida*

El Direccionamiento Estratégico permite reconocer el objeto y fines institucionales de la Entidad, al igual que las acciones que orientan su cumplimiento. El Sistema Integrado de Gestión y Control implementado en la **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB**, permite articular y orientar el cumplimiento del propósito institucional, *visión*, a partir del reconocimiento de un marco de actuación, *misión*, que actúa como fundamento para establecer una Política y unos Objetivos que rigen la actuación de la Entidad y que permiten realizar la identificación y despliegue de los mecanismos de gestión para la misma.

Este Direccionamiento Estratégico definido para la Entidad sigue la metodología establecida en el Procedimiento de Planeación, Seguimiento y Control a la Gestión Institucional identificado con el Código E-GE-PR04.





## 4.1 Valores Corporativos

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB**, serán aquellos que la colectividad de funcionarios ha definido y adoptado en el Código de Comportamiento Ético, según Resolución 001444 de 31 de Diciembre de 2009, que de manera general corresponden a:

### *Valores Corporativos Básicos*

Compromiso	Confianza	Conocimiento	Cordialidad	Responsabilidad
------------	-----------	--------------	-------------	-----------------

### *Valores Corporativos Complementarios*

Imparcialidad y Equidad	Respeto	Solidaridad	Perseverancia	Idoneidad
Celeridad	Austeridad	Discreción	Veracidad	Disciplina
Tolerancia	Orden	Honestidad	Pertenencia	Cumplimiento



**cdmb**  
amigos de la vida

## 4.2 Misión

---

*La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, es un ente público, encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, como autoridad ambiental, en el área de su jurisdicción.*

*Su desempeño, basado en la excelencia y articulado con los diferentes actores sociales, garantiza la calidad de vida y contribuye efectivamente al desarrollo sostenible.*

Código: E-GE-DE02  
Versión: 01

## 4.3 Visión

---

*En la CDMB queremos proteger la vida de hoy y Garantizar la del Mañana.*

Código: E-GE-DE01  
Versión: 01



Código: E-GE-MA01  
Versión: 06  
Fecha: 07/06/11

**Pensamiento Estratégico  
e Incorporación del SIGC**

## 4.4 Estructura Organizacional

---

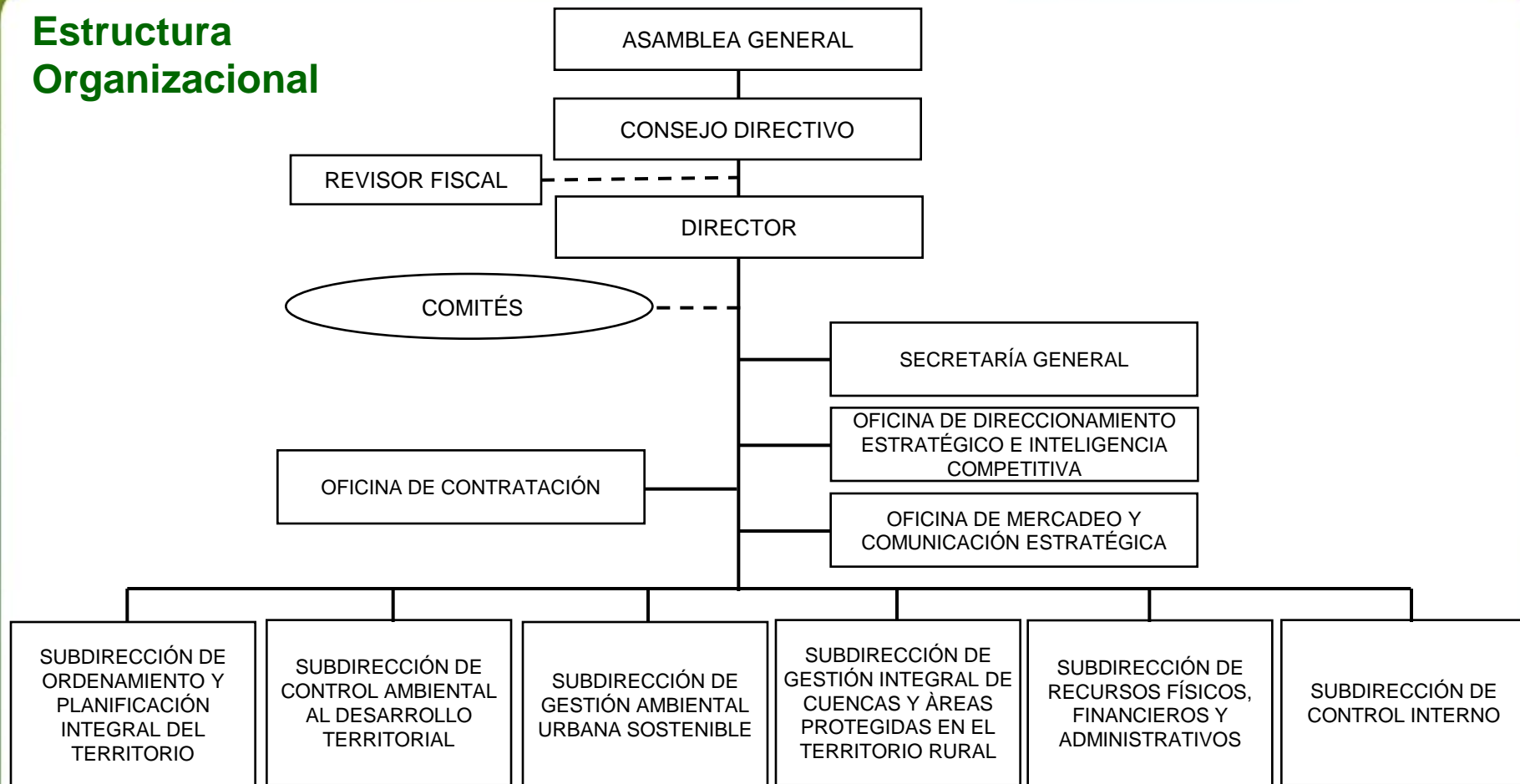
La Estructura Organizacional de la **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB**, fue aprobada por el Consejo Directivo mediante Acuerdos 1135 y 1137 del 30 de Diciembre de 2008 y 30 de Enero de 2009 respectivamente. Presenta unos órganos de dirección encabezados por la Asamblea General y su organización se basa en subdirecciones con equipos de trabajo internos. La estructura se considera adecuada por las siguientes razones:

- Promueve el cumplimiento de los Objetivos Institucionales y establece con claridad las funciones de cada integrante de la Entidad.
- Mantiene estrecha relación con la planta actual de personal, las funciones, competencias, niveles de autoridad y responsabilidad.
- Fomenta el ejercicio de control interno en la Entidad, mediante la existencia de la Subdirección de Control Interno y el Comité de Coordinación del SIGC

De manera complementaria, la Entidad ha establecido una Estructura Administrativa que define las Autoridades y Responsabilidades frente a la implementación del SIGC, la cual fue aprobada a partir de las Resoluciones 177 y 236 del 13 de Marzo y 17 de Abril de 2009 respectivamente.



# Estructura Organizacional

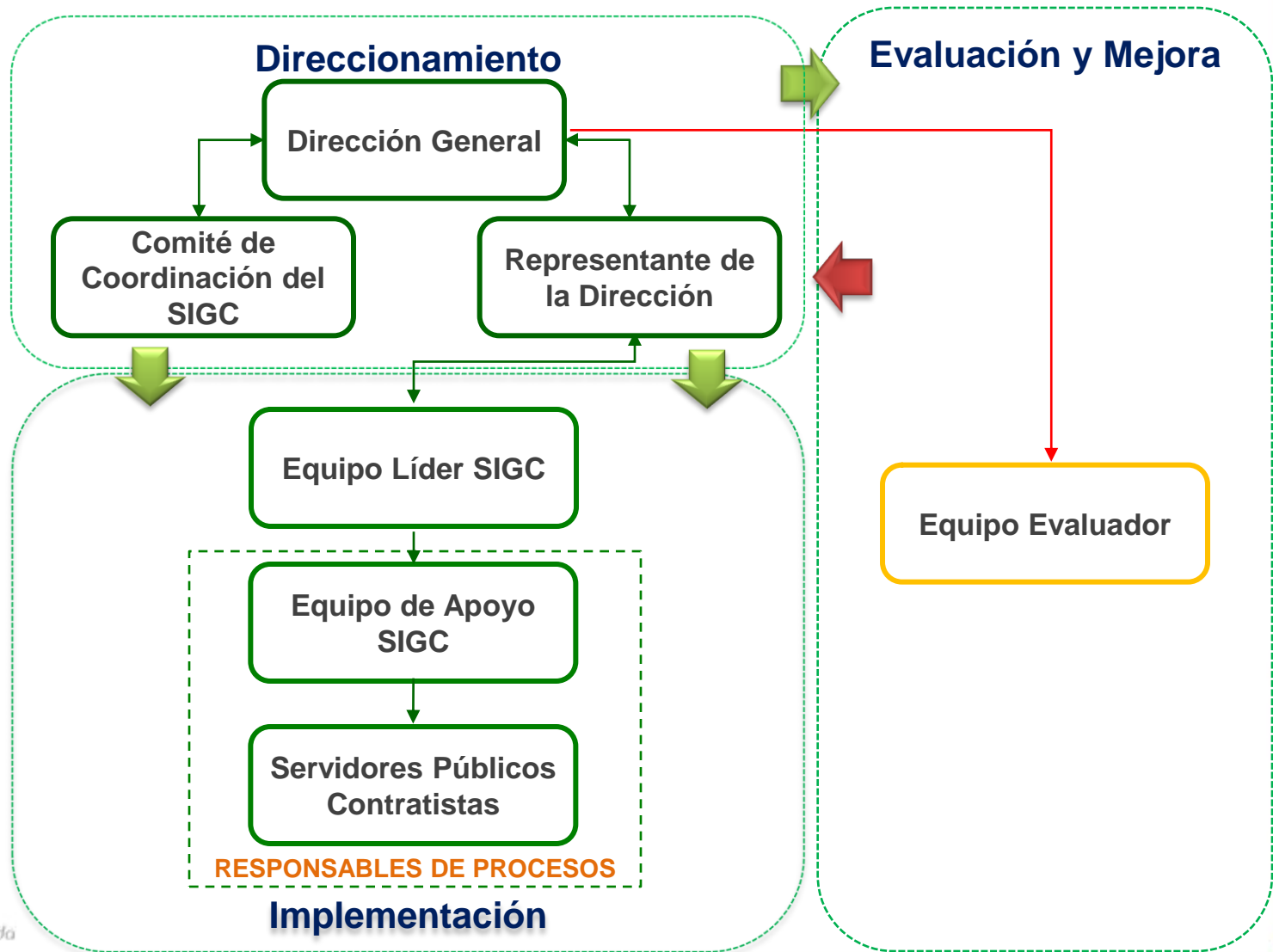


**cdmb**  
amigos de la vida

Código: E-GE-MA01  
Versión: 06  
Fecha: 07/06/11

**Pensamiento Estratégico  
e Incorporación del SIGC**

# Estructura Administrativa para la Implementación del SIGC





## 4.5 Política y Objetivos de Sistemas de Gestión

---

La Política y los Objetivos de Sistemas de Gestión permiten direccionar la Entidad hacia la generación de resultados de impacto para los diferentes grupos de interés, contribuyendo al cumplimiento de la misión, el logro de la Visión Institucional, y de manera general, el aseguramiento del Direccionamiento Estratégico de la Corporación. En el presente manual se describen la Política y los Objetivos de la Calidad establecidos conforme al Sistema de Gestión de la Calidad (NTC ISO 9001:2008 – NTC GP 1000:2009), en tanto que la Política y los Objetivos para el Sistema de Calidad del Laboratorio de Aguas y Suelos se referencian en el Manual de Calidad establecido para el mencionado sistema.

### 4.5.1 Política de Calidad

---

*Es Política de Calidad de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – C.D.M.B., contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la población, garantizando la oferta de bienes y servicios ambientales bajo principios de sostenibilidad con especial cuidado en la preservación del recurso hídrico y la gestión integral del riesgo.*

*Fortalecemos la gestión institucional a partir del ejercicio competente de las funciones como autoridad ambiental, la participación de los actores sociales, el desarrollo de nuestro equipo humano, así como la orientación hacia la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Control con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.*



Código: E-GE-DE03  
Versión: 01

Código: E-GE-MA01  
Versión: 06  
Fecha: 07/06/11

**Pensamiento Estratégico  
e Incorporación del SIGC**

## 4.5.2 Objetivos de Sistemas de Gestión

Los Objetivos de Calidad han sido formulados como parte de las actividades de planificación del Sistema Integrado de Gestión y Control, guardan relación y coherencia con la Política de Calidad, y se encuentran documentados según codificación E-GE-DE05, Versión:1.

**Premisa:** Ser una entidad que promueva espacios efectivos de participación ciudadana.

Generar espacios y escenarios propicios para la participación efectiva.

Incrementar la participación en procesos ambientales

**Premisa:** Ser una entidad que comunique efectivamente principios y valores relacionados con el conocimiento, uso y conservación de los recursos naturales bajo principios de sostenibilidad.

Disminuir el consumo per cápita de agua.

Aumentar el porcentaje de vehículos que cumplen las normas de emisiones

Disminuir la disposición per cápita de residuos sólidos

Disminuir el número de sanciones ambientales por cada 10.000 habitantes



cdmb  
amigos de la vida

## 4.5.2 Objetivos de Sistemas de Gestión

**Premisa:** Efectividad en el ejercicio de la autoridad ambiental dentro del marco legal.

Conservar la cobertura de bosques naturales existentes en el año 2010

Verificar el cumplimiento de la Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

Reducir el tiempo de duración de los tramites de los procesos sancionatorios acorde con los términos de la norma.

**Premisa:** Recuperar y conservar la oferta de bienes y servicios ambientales y propender por su uso racional y sostenible. Con especial atención de las áreas protegidas debidamente manejadas.

Disminuir la carga contaminante de origen industrial

Restauración Ecológica Rehabilitación de áreas disturbadas

Desarrollo de las cadenas de valor de biocomercio que implementen el desarrollo sostenible de los recursos naturales y la biodiversidad en el área de jurisdicción de la CDMB.

Mejorar el nivel de seguridad territorial en el área de jurisdicción de la CDMB

Aumentar el conocimiento de amenazas naturales

Contar con un plan maestro de intervención en asentamientos precarios.



cdmb  
amigos de la vida

## 4.5.2 Objetivos de Sistemas de Gestión

---

**Premisa:** Entidad moderna e inteligente.

Contar con un plan Estratégico de Tecnología de la Información

**Premisa:** Entidad con recurso humano competente, comprometido, sensible, motivado y en permanente mejoramiento para el cumplimiento de su labor social y ambiental.

Contar con un recurso humano competente y en condiciones laborales favorables.

Medir la efectividad de la Comunicación Organizacional e Informativa



## 4.6 Identificación de los Procesos del SIGC

---

En atención de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, al igual que los requerimientos de la Ley 872 de 2003 y el Decreto 1599 de 2005, la **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB**, ha implementado un Sistema Integrado de Gestión y Control, cuya gestión soporta en un Modelo de Procesos que representa las actuaciones institucionales para asegurar la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

La descripción de las interacciones de los procesos del SIGC se realiza a través de las Caracterizaciones, que se presentan anexas al Manual del SIGC. Cada proceso presenta una Autoridad y Responsables. La Autoridad denota la capacidad del funcionario para tomar decisiones que influyen en los resultados del proceso, y la Responsabilidad indica la condición de asumir los resultados del proceso.

El Modelo de Procesos ha sido documentado como parte del proceso de Gestión Estratégica, bajo la Codificación E-GE-DE04, Versión:3, y se configura en cuatro grupos de Macroprocesos, que orientan la gestión hacia el cumplimiento de los propósitos institucionales:





## 4.6.1 Niveles de Procesos

---

### MACROPROCESO ESTRATEGICO

Los Procesos Estratégicos determinan el horizonte y los lineamientos institucionales en el contexto de la Misión, Visión y los Objetivos Estratégicos. Proporcionan, así mismo, las políticas, estratégicas directrices y límites de actuación para los demás procesos.

### MACROPROCESO MISIONAL

Identifica los procesos que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser de la Entidad, su misión, objetivos y función; es decir son aquellos procesos que están directamente comprometidos con la creación de valor para los usuarios de la CDMB.

### MACROPROCESO DE APOYO

Identifica los procesos encargados de suministrar los recursos físicos, humanos, tecnológicos, financieros, necesarios para el buen desempeño del Sistema Integrado de Gestión y Control.

### MACROPROCESO DE EVALUACIÓN

Procesos que permiten asesorar, acompañar y verificar el cumplimiento de las políticas institucionales, la calidad en la ejecución de los procesos misionales y de apoyo, el seguimiento de los niveles de riesgo a los cuales está expuesta la CDMB.



ASAMBLEA CORPORATIVA Y CONSEJO DIRECTIVO

SERVIDORES PÚBLICOS

ENTIDADES PÚBLICAS

CLIENTES

AGENTES SOCIALES

ENTES DE CONTROL

PROVEEDORES

RECURSOS NATURALES Y BIODIVERSIDAD

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

## Procesos Estratégicos

GESTIÓN ESTRATÉGICA

## Procesos Misionales

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO AMBIENTAL

ORDENAMIENTO Y PLANIFICACIÓN AMBIENTAL

### CULTURA AMBIENTAL

PARTICIPACIÓN SOCIAL

COMUNICACIÓN EDUCATIVA

EDUCACIÓN AMBIENTAL

### GESTIÓN INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL

RECUPERACION, PROTECCION Y CONSERVACION AMBIENTAL

USO Y APROVECHAMIENTO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS NATURALES Y LA BIODIVERSIDAD

GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL

EVALUACIÓN Y CONTROL A LA DEMANDA AMBIENTAL

## Procesos de Apoyo

GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

GESTIÓN JURÍDICA

GESTIÓN DOCUMENTAL

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

GESTIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS

## Procesos de Evaluación

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SIGC

RELACIONES CON PARTES INTERESADAS

SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

## 4.6.2 Alcance y Exclusiones del SIGC

*El Alcance del Sistema Integrado de Gestión y Control de la **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB**, conforme al Sistema de Gestión de la Calidad (NTC ISO 9001:2008 – NTC GP 1000:2009) comprende:*

- Formulación y Expedición de Políticas e Instrumentos de Planificación Ambiental Regional y Regulaciones Ambientales Regionales
- Imposición de medidas sancionatorias en caso de violación a las normas de protección ambiental y de manejo de recursos naturales renovables
- Aplicación de instrumentos de recaudo por uso, aprovechamiento, contribuciones, tasas, derechos, tarifas y multas de los recursos naturales renovables
- Diseño, desarrollo, generación y publicación de estudios y de investigaciones ambientales a través del registro y procesamiento de información ambiental.
- Promoción y fomento del conocimiento ambiental
- Formulación y Expedición de Políticas e Instrumentos de Planificación Ambiental Regional y Regulaciones Ambientales Regionales
- Asesoría y Asistencia Técnica para la incorporación del componente ambiental en la formulación y gestión de Planes de Desarrollo, instrumentos de Planificación y Ordenamiento Territorial
- Otorgamiento, evaluación, control y seguimiento ambiental de concesiones, permisos, autorizaciones, salvoconductos y licencias ambientales requeridas por la ley para la explotación, exploración, beneficio, transporte, uso, depósito, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente
- Celebración y participación en convenios para la defensa y protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables
- Emisión de conceptos en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables, en el ámbito de su competencia
- Promoción y desarrollo de la participación comunitaria a través de programas de educación ambiental informal
- Aplicación de programas de Educación Ambiental No Formal y Asesoría para la incorporación del componente ambiental en programas de Educación Formal
- Desarrollo de proyectos ambientales para la defensa, protección y adecuado manejo de las cuencas hidrográficas del territorio de la jurisdicción, la prevención y/o mitigación del riesgo ambiental, así como para el uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y la biodiversidad



**cdmb**  
amigos de la vida

Código: E-GE-MA01  
Versión: 06  
Fecha: 07/06/11

**Pensamiento Estratégico  
e Incorporación del SIGC**

## 4.6.2 Alcance y Exclusiones del SIGC

---

En consideración de la naturaleza de la **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB**, los servicios que presta, el marco normativo que regula su actuación, así como las disposiciones del Numeral 2.2 de la NTC GP 1000:2009, se han determinado las siguientes exclusiones aplicables a los procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control:

- **Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo.** Para los procesos de *Ordenamiento y Planificación Ambiental; Recuperación, Protección y Conservación Ambiental; Uso y Aprovechamiento Sostenible de los Recursos Naturales y la Biodiversidad; Gestión del Riesgo Ambiental, Evaluación y Control a la Demanda Ambiental, Cultura Ambiental, Participación Social, Comunicación Educativa, Educación Ambiental* en razón a que para el cumplimiento de su gestión no se realizan actividades de diseño y desarrollo.
- **Numeral 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición.** Para el proceso de *Ordenamiento y Planificación Ambiental, Cultura Ambiental, Participación Social, Comunicación Educativa, Educación Ambiental* debido a que en el cumplimiento de la gestión de estos procesos no se utilizan equipos de seguimiento y medición para medir la conformidad de sus productos frente a los requisitos.



# Capítulo 5. Documentación del SIGC

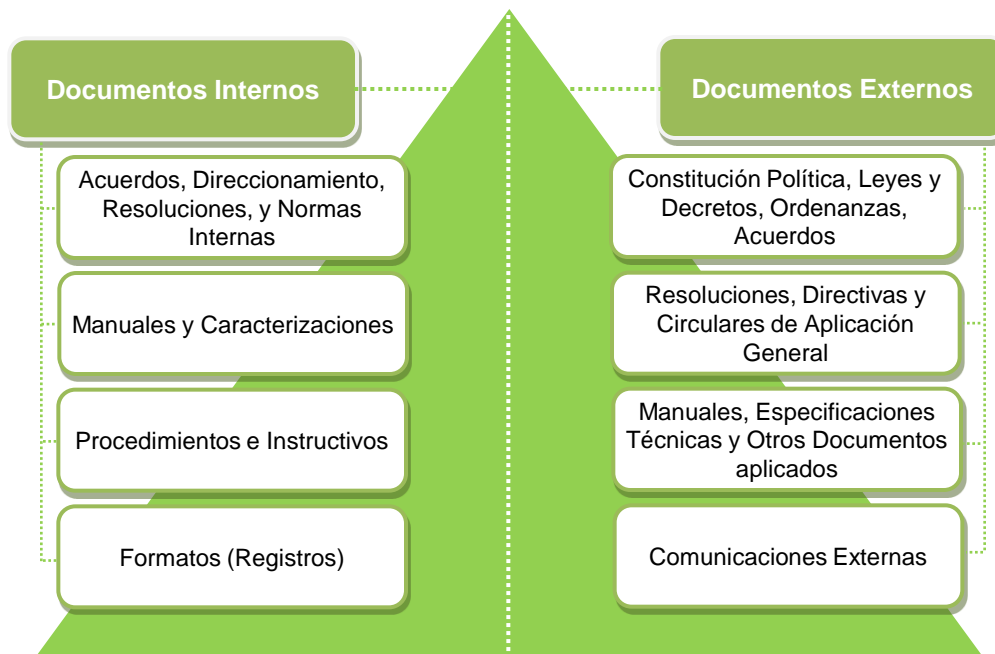
---



**cdmb**  
*amigos de la vida*



Con el propósito de asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, ha establecido la siguiente estructura documental, la cual permite orientar y soportar la gestión institucional



La estructura descrita forma parte del Instructivo de Elaboración de Documentos (A-GD-IT01) en el cual se establecen los lineamientos necesarios para la elaboración e identificación de los documentos que formen parte de la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión y Control.



**cdmb**  
amigos de la vida

La documentación del Sistema Integrado de Gestión y Control se encuentra disponible para uso y consulta de todos los funcionarios en el Centro de Documentación Ambiental, sin embargo, puede accederse directamente a ella a través de la **Intranet del SIGC**. El medio de consulta, así como los mecanismos de administración de la documentación del sistema, han sido definidos en el Procedimiento Control de Documentos (A-GD-PR01), el cual es de aplicación para los diferentes Sistemas de Gestión implementados en la Entidad. A continuación se hace una breve descripción de la documentación que compone el Sistema Integrado de Gestión y Control:

## 5.1 Acuerdos, Direccionamiento, Resoluciones y Normas Internas

---

Describe los instrumentos que determinan la orientación para la gestión de la Entidad en el largo, mediano y corto plazo, así como disposiciones adoptadas para regular la función administrativa. Como parte de este tipo de documentos se cuenta, entre otros, con los Acuerdos del Consejo Directivo, la *Misión*, que describe la razón de la ser de la Entidad; la *Visión*, como propósito o proyección futura; los *Objetivos Estratégicos*, que representan las estrategias para el logro de la Visión; la *Política y Objetivos del SIGC*, que establecen disposiciones para la orientación de la actuación hacia la satisfacción de los Clientes; el *Mapa de Procesos*, que define la organización interna para alcanzar los propósitos institucionales; y se acompañan del Plan de Gestión Ambiental Regional (PGAR), el Plan de Acción, las Iniciativas de Gestión y los Planes Operativos Anuales (POA). De igual manera se incluyen los actos administrativos que permiten adoptar criterios de actuación, como el *Código de Buen Gobierno*, y fijar disposiciones de autorregulación



## 5.2 Manuales, Caracterizaciones

---

Los Manuales se establecen como instrumentos administrativos que describen de manera explícita información sobre objetivos, políticas, atribuciones y organización de las áreas de la Entidad, de igual manera determinan las acciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución.

Las Caracterizaciones permiten describir los procesos, definiendo entre otros, el objetivo, alcance, responsable, los recursos necesarios para su operación y los indicadores necesarios para garantizar su control.

## 5.3 Procedimientos e Instructivos

---

Los Procedimientos especifican de manera detallada la forma de ejecutar las diferentes actividades, tendientes al cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos identificados en el Sistema.

Los Instructivos Orientan a los funcionarios sobre la forma detallada y específica de adelantar una actividad que se encuentra involucrada en los procedimientos



## 5.4 Formatos (Registros del SIGC)

---

Los Registros describen evidencias que se generan una vez se han adelantado las diferentes actividades del proceso. Los Registros deben gestionarse en cuanto a su identificación, almacenamiento, protección, recuperación y tiempo de retención, conforme al Procedimiento Control de Registros (A-GD-PR04) y los mecanismos que la Entidad haya determinado para asegurar el cumplimiento de la Ley 594 del 2000.

## 5.5 Documentos Externos

---

Están representados por todos aquellos documentos de origen externo que pueden incidir directa o indirectamente en el desarrollo de las actividades que realiza la Entidad. Los documentos externos se identifican a partir de la denominación o numeración asignada por la fuente que da lugar a su emisión, y se controlan al interior de la Entidad atendiendo las disposiciones que se establezcan para el control de la correspondencia, la gestión del centro de documentación ambiental y el normograma institucional



# Capítulo 6. Anexos

---



**cdmb**  
*amigos de la vida*



## 6.1 Caracterizaciones de Procesos

### *Procesos Estratégicos*

- GESTIÓN ESTRATÉGICA (E-GE-CA01)

### *Procesos Misionales*

- CULTURA AMBIENTAL (M-CC-CA01)
- PARTICIPACIÓN SOCIAL (M-PS-CA01)
- COMUNICACIÓN EDUCATIVA (M-CE-CA01)
- EDUCACIÓN AMBIENTAL (M-EA-CA01)
- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO AMBIENTAL (M-CA-CA01)
- ORDENAMIENTO Y PLANIFICACIÓN AMBIENTAL (M-OP-CA01)
- RECUPERACIÓN, PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN AMBIENTAL (M-RC-CA01)
- USO Y APROVECHAMIENTO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS NATURALES Y LA BIODIVERSIDAD (M-UA-CA01)
- GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL (M-RA-CA01)
- EVALUACIÓN Y CONTROL A LA DEMANDA AMBIENTAL (M-DA-CA01)



**cdmb**  
amigos de la vida

## 6.1 Caracterizaciones de Procesos

### *Procesos de Apoyo*

- GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS (A-RF-CA01)
- GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (A-TH-CA01)
- ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (A-BS-CA01)
- GESTIÓN JURÍDICA (A-GJ-CA01)
- GESTIÓN DOCUMENTAL (A-GD-CA01)
- GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (A-TI-CA01)
- GESTIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS (A-GR-CA01)

### *Procesos de Evaluación*

- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SIGC (V-ES-CA01)
- RELACIONES CON PARTES INTERESADAS (V-PI-CA01)



**cdmb**  
amigos de la vida

## 6.2 Procedimientos Obligatorios

---

### ***Procedimiento Control de Documentos (A-GD-PR01)***

Describe la secuencia de actividades y responsabilidades necesarias para la aprobación, revisión, actualización, control de cambios y distribución de los documentos del Sistema Integrado de Gestión y Control, asegurando que todas las actividades del Sistema queden documentadas correctamente

### ***Procedimiento Control de Registros (A-GD-PR04)***

Establece los criterios que se deben seguir para asegurar una adecuada identificación, almacenamiento, protección, retención y recuperación de los registros del Sistema Integrado de Gestión y Control.

### ***Procedimiento Auditorias Internas (V-ES-PR01)***

Describe la metodología la metodología necesaria para la planificación, ejecución y seguimiento de Auditorías Internas, con el propósito de determinar el grado de conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Normas aplicables y los establecidos por la Entidad, y si éste se implementa y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva



## 6.2 Procedimientos Obligatorios

---

### ***Procedimiento Control de Producto No Conforme (E-GE-PR01)***

Establece las actividades, responsabilidades, autoridades y lineamientos relacionados con la identificación y control de los productos y/o servicios que sean determinados como No Conformes con los requisitos internos, legales, reglamentarios y de las partes interesadas

### ***Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (V-ES-PR02)***

Describe la metodología necesaria para la identificación, formulación, seguimiento y control adecuado de acciones que orienten el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y Control, a partir de la gestión de No Conformidades, No Conformidades Potenciales o Situaciones de Mejora



## 6.3 Otros Anexos

---

- Normograma Institucional
- Acta de Compromiso para la Implementación del MECI 1000:2005 del 15 de Diciembre de 2005
- Resolución No. 1900 del 30 de Diciembre de 2005 Por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en la CDMB.
- Acuerdo 1135 y 1137 de Consejo Directivo de conformación de la Estructura Organizacional
- Resoluciones No. 177 y 236 del 13 de Marzo y 17 de Abril de 2009 respectivamente, con las cuales se realizo la Conformación de la Estructura Administrativa para la implementación del SIGC
- Código de Buen Gobierno
- Código de Comportamiento Ético, Resolución 001444 de 31 de Diciembre de 2009
- Misión
- Mapa Estratégico del SIGC
- Mapa de Riesgos
- Matriz de Políticas de Operación
- Matriz de Integración de Sistemas de Gestión
- Listado Maestro de Documentos vigente



**cdmb**  
amigos de la vida



**Elaborado**

EQUIPO LÍDER SÍGC  
equiposigc@cdbl.gov.co

**Revisado**

JORGE ARENAS PÉREZ  
Jefe Oficina Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva  
Jorge.arenas@cdbl.gov.co

**Aprobado**

ELVIA HERCILIA PAÉZ GÓMEZ  
Directora General  
elvia.paez@cdbl.gov.co



**cdbl**  
amigos de la vida