



Corpoboyacá

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PLANEACIÓN  
ORGANIZACIONAL

MANUAL

MPM-01

Página 1 de 23

Versión 31

30/04/2024

**MANUAL DE CALIDAD**



**Corpoboyacá**

# MANUAL DE CALIDAD

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
NOMBRE:	Germán Gustavo Rodríguez C.	Germán Gustavo Rodríguez C.	Giovany Rafael Víasus Quintero
CARGO / ROL:	Profesional Especializado Planeación Organizacional	Profesional Especializado Planeación Organizacional	Subdirector de Planeación y Sistemas de Información
FIRMA:	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	4
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	4
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....	4
4.1.1 FUNCIONES CORPORATIVAS.....	5
4.1.2 SERVICIOS CORPORATIVOS INSCRITOS EN EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT .....	5
4.1.3 MISIÓN.....	6
4.1.4 VISIÓN .....	6
4.1.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	6
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS ...	7
4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	7
4.4 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	8
5. LIDERAZGO .....	8
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO .....	8
5.2 ENFOQUE AL USUARIO.....	8
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD .....	9
5.4 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN .....	9
5.4.1 Responsabilidad y autoridad.....	9
6. PLANIFICACIÓN.....	9
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	9
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS. ....	10
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	11
7. APOYO.....	12
7.1 RECURSOS.....	12
7.1.1 Personas .....	12
7.1.2 Infraestructura .....	12
7.1.3 Ambiente para la operación de los procesos.....	12
7.1.4 Recursos de seguimiento y medición. ....	12
7.1.5 Trazabilidad de las mediciones.....	13
7.1.6 Conocimientos de la organización .....	14
7.2 COMPETENCIA.....	14
7.3 TOMA DE CONCIENCIA .....	14
7.4 COMUNICACIÓN.....	15
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	15
7.5.1 Generalidades .....	15

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		MPM-01	Página 3 de 23
7.5.2	Creación y actualización .....		16
7.5.3	Control de la información documentada .....		16
8.	OPERACIÓN .....		16
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....		16
8.2	REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS .....		16
8.2.1	Comunicación con el cliente .....		16
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios. ....		17
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios. ....		17
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios .....		17
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....		17
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....		18
8.4.1	Generalidades .....		18
8.4.2	Tipo y alcance del control. ....		18
8.4.3	Información para los proveedores externos.....		18
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....		18
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio .....		18
8.5.2	Identificación y trazabilidad .....		18
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos .....		18
8.5.4	Preservación. ....		19
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega .....		19
8.5.6	Control de cambios .....		19
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....		19
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....		19
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....		19
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....		19
9.1.1	Satisfacción del Usuario.....		19
9.1.2	Análisis y evaluación .....		20
9.2	AUDITORÍA INTERNA.....		20
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....		20
10.	MEJORA .....		20
10.1	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA .....		20
10.2	MEJORA CONTINUA .....		20
	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....		20
	ANEXOS.....		21
	CAMBIOS EFECTUADOS .....		23

## INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión se armoniza a las exigencias de la norma NTC ISO 9001:2015 cuyo enfoque está orientado a procesos, para cumplir su labor misional asignada por la ley, velar por la expectativa y satisfacción de los usuarios y partes interesadas desarrollando el ciclo PHVA, y el pensamiento basado en prevenir o reducir los efectos no deseados y se rige por los principios:

1. Enfoque hacia el usuario.
2. Liderazgo.
3. Participación y compromiso del personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Mejora.
6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
7. Gestión de las relaciones.

### 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Orientar los requisitos para la operación de los procesos, procedimientos y prácticas determinados por CORPOBOYACÁ para el alcance establecido, en cumplimiento de la política y objetivos de la calidad de la Institución, así como con los requisitos generales y normativos para satisfacer las necesidades de los grupos de interés.

### 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para cada proceso del sistema de gestión se ha identificado la normatividad que le aplica, la cual se encuentra disponible para consulta en el aplicativo SGI-Almera, dentro de la carpeta de documentación Soportes Normativos "Normograma"

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos utilizados en el presente manual y para la operación e integridad del sistema de gestión se basan en la definición de la Norma ISO 9000:2015.

### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

El Artículo 23 de la Ley 99 de 1993 define a las Corporaciones Autónomas Regionales como 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, biogeográfica 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 de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible forman parte del Sistema Nacional Ambiental creado mediante la Ley 99 de 1.993 con la siguiente estructura:



La Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACÁ, es autoridad ambiental en 87 municipios del Departamento de Boyacá.

La matriz DOFA muestra con claridad cuáles son las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la Entidad, elementos necesarios para tener una visión global e integral de la situación en la que se encuentra la organización. Ver anexo 2: Matriz DOFA.

#### 4.1.1 FUNCIONES CORPORATIVAS

La ley 99 de 1993 define para la Entidad a nivel general las siguientes funciones:

- FOMENTO AL DESARROLLO SOSTENIBLE:** cumplir el objetivo general Política Nacional Ambiental, programas contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo.
- AUTORIDAD AMBIENTAL:** acciones orientadas al control de la calidad ambiental; administración, vigilancia y control de los recursos naturales y del ambiente.
- PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN AMBIENTAL:** necesidad de dotar, tanto a la Corporación como a los municipios y las comunidades organizadas, de la capacidad instrumental necesaria para el logro del Desarrollo Sostenible.

#### 4.1.2 SERVICIOS CORPORATIVOS INSCRITOS EN EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT

El SUIT es un sistema de información administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, actúa como fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

- Análisis de muestra de agua
- Certificación ambiental para la desintegración vehicular
- Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor
- Certificación de las inversiones para el control y mejoramiento del medio ambiente
- Certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural
- Concesión de aguas subterráneas
- Concesión de aguas superficiales - Corporaciones
- Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos
- Licencia ambiental

- Permiso ambiental para jardines botánicos
- Permiso ambiental para zoológicos
- Permiso de caza
- Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas
- Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos
- Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
- Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial - Corporaciones
- Permiso de vertimientos
- Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados
- Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos
- Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos o sustancias nocivas
- Plan de saneamiento y manejo de vertimientos
- Registro de plantaciones forestales protectoras
- Registro del libro de operaciones forestales
- Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica
- Permiso de estudio para la recolección de especímenes silvestres con fines de elaboración de estudios ambientales

### OTROS SERVICIOS

- Cofinanciación proyectos ambientales
- Aval ambiental de proyectos
- Asesoría planificación ambiental (Planes de Ordenamiento Territorial - Planes de Desarrollo Municipal).
- Asesoría formulación de proyectos de gestión ambiental
- Asistencia técnica, capacitación y sensibilización temáticas ambientales.
- Conocimiento y reducción del riesgo de desastres
- Ordenamiento de cuencas
- Declaratoria y planes de manejo ambiental de áreas protegidas según su competencia

#### 4.1.3 MISIÓN

*“Lideramos el desarrollo sostenible a través del ejercicio de autoridad ambiental, la administración y protección de los recursos naturales renovables y el ambiente, y la formación de cultura ambiental, de manera planificada y participativa. Los pilares de nuestro accionar son: el Respeto, la transparencia, el liderazgo, el trabajo en equipo y el mejoramiento continuo.”*

#### 4.1.4 VISIÓN

*“Para el 2032, CORPOBOYACÁ es reconocida en la región como la institución líder en la planeación ambiental, la salvaguarda de los ecosistemas y la solución de conflictos socioambientales; que lleva a cabo su gestión con eficiencia, de manera transparente, articulada con todos los actores del territorio y promueve la construcción de relaciones armónicas entre la sociedad y la naturaleza, para garantizar la conservación de la biodiversidad, la restauración de los ecosistemas, la reducción de los impactos antrópicos negativos en el entorno natural y la protección de la vida, en todas sus formas, como valor fundamental; contribuyendo, de esta manera, a la construcción un desarrollo sostenible, justo y solidario”*

#### 4.1.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura orgánica de CORPOBOYACÁ se establece mediante Acuerdo 013 de 2014 y la planta de personal por el Acuerdo 014 de 2014.

## ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



### 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

CORPOBOYACÁ en el proceso de construcción participativa de los planes institucionales: Plan de Gestión Ambiental Regional – PGAR y Plan de Acción Institucional recibe de la comunidad y partes interesadas las necesidades y expectativas en materia de desarrollo sostenible para la región, lo cual se valida periódicamente con los líderes de proceso, identificándolas las cuales pueden ser afectadas positiva o negativamente con el sistema de gestión de la calidad.

Con el fin de identificar la capacidad de CORPOBOYACÁ para proporcionar los productos y servicios de acuerdo a las expectativas de usuarios y partes interesadas, conforme a los requisitos aplicables —para usuarios, los legales y reglamentarios—, se ha procedido a identificar los grupos de valor a nivel interno y externo, con el propósito de fortalecer y mejorar la atención al ciudadano que están dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, Ver anexo 3: *Matriz de partes interesadas*.

### 4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

*Ejercer como autoridad ambiental, administrar los recursos naturales, proteger el ambiente en la jurisdicción, fomentar el desarrollo sostenible y coordinar la planificación ambiental.*

Lo anterior, contando con procesos estratégicos, de apoyo y evaluación para la satisfacción de los usuarios y partes interesadas. En lo referente al Proceso *Laboratorio de Calidad Ambiental*, el documento MGR-01 “Manual Operativo Laboratorio Calidad Ambiental” garantiza el cumplimiento de los requisitos para los ensayos bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025, versión vigente.

Se excluye del alcance el numeral 8.3 de acuerdo a la justificación consignada en el capítulo correspondiente.

#### 4.4 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La estructura *Ver Anexo 4 Mapa de procesos*, de acuerdo al enfoque de cada uno de estos se explica a continuación, su interacción se encuentra definida en las caracterizaciones disponibles para consulta permanente a través del aplicativo SGI-Almera, donde se puede visualizar las entradas, transformaciones y salidas de cada proceso, cuyo control de cambios se documenta en *Anexo 5 Caracterizaciones de Proceso*.

- **Procesos de direccionamiento estratégico**

Incluyen los relativos al establecimiento de políticas, estrategias, formulación de planes de largo y mediano plazo, lineamiento sobre cultura ambiental y participación ciudadana, fijación de objetivos, comunicación organizacional y pública, disposición de recursos necesarios y revisión por la Dirección.

- **Procesos misionales**

Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la Corporación en el cumplimiento de su razón de ser, se orientan al desarrollo de las macrofunciones de la entidad: Ejercicio de la autoridad ambiental, fomento de los recursos naturales, la coordinación de la planificación ambiental territorial, y la generación de conocimiento y análisis institucional. Estos procesos se encargan de la producción y prestación del servicio y la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas y grupos de interés.

- **Procesos de apoyo institucional**

Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios: humanos, físicos, tecnológicos, instrumentos de medición (para asegurar resultados de ensayo) y financieros, para la gestión y desarrollo de los procesos de direccionamiento estratégico, misionales y de evaluación independiente.

- **Proceso de evaluación de control**

Garantiza el examen autónomo y objetivo del Sistema integrado de gestión de la calidad, la gestión y resultados mediante la evaluación al control, la gestión de riesgos y oportunidades, los resultados y el seguimiento a los planes de mejoramiento de la Entidad.

### 5. LIDERAZGO

#### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección General de CORPOBOYACÁ declara su compromiso para el desarrollo, implementación y mejora continua de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la calidad mediante reuniones con los responsables de procesos; utilizando medios de difusión como carteleras, boletines, protectores de pantalla, correo corporativo, intranet y página web; asegurando la disponibilidad de recursos mediante el proceso Gestión Gerencial en desarrollo de los procedimientos "Elaboración del Presupuesto" PGG-01 y PGG-02 "Autorización de vigencias futuras".

#### 5.2 ENFOQUE AL USUARIO

La identificación de usuarios se basa en el derecho establecido mediante artículo 79 de la Constitución, y en la función establecida mediante la Ley 99 de 1993. La alta dirección, con el apoyo del Comité de coordinación de Control Interno aseguran que los requisitos de los usuarios y partes interesadas cumplan con las normas legales aplicables y analizan los resultados de la medición de su satisfacción con base a los informes presentados por el Proceso Gestión jurídica, derivados de la "Encuesta satisfacción del usuario" FSC-02.



### 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

*“CORPOBOYACÁ se compromete a liderar el desarrollo sostenible, administrar los recursos naturales y el ambiente, de acuerdo con la ley, de manera oportuna, confiable y participativa; formular, ejecutar, evaluar planes, programas y proyectos ambientales, e impartir orientaciones y determinantes para la ordenación de recursos naturales y coordinar la planificación e información ambiental; asegurando el talento humano, los recursos físicos y financieros necesarios para garantizar la confianza, expectativas y satisfacción del usuario y la mejora continua del sistema integrado de gestión de la calidad”.*

### 5.4 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

#### 5.4.1 Responsabilidad y autoridad

La definición y comunicación referente a las responsabilidades y autoridades frente al sistema, se definen en el proceso “Gestión humana”, para lo cual cuenta con: Manual de funciones y competencias laborales MGH-01; vinculación, situaciones administrativas y retiro de personal de planta PGH-01; selección de personal para contrato de servicios profesionales y de apoyo a la gestión PGG-04.

Para la operación del sistema de gestión de calidad se han definido diferentes roles y responsabilidades:

- **Responsable de proceso:** Corresponde a personal directivo (Director, Subdirector, Jefe de área u oficina) encargado de la gestión de los procesos a su cargo con capacidad de liderazgo, análisis y buena interlocución.
- **Líder de proceso:** Profesionales de superior jerarquía determinados como coordinadores de grupos de trabajo quienes controlan, monitorean y gestionan las operaciones en el marco de los objetivos de calidad determinados para el sistema.
- **Facilitador de proceso:** Sobre estos funcionarios recae la responsabilidad de apoyar a los líderes de proceso en las labores propias del mantenimiento del modelo de operación para lo cual gestionan planes de mejoramiento, determinación y controles de riesgos y oportunidades, actualizaciones documentales, recolección de información para reporte de indicadores y declaración de salidas no conformes, entre otros asuntos.

El Anexo 6 *Determinación de roles por proceso*, presenta la distribución para los procesos del sistema de gestión los cuales se encuentran parametrizados en el aplicativo SGI-Almera otorgándoles los permisos correspondientes

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El procedimiento PPM-05 Administración del riesgo, establece la metodología con el fin de identificar, calificar, y tratar los riesgos asociados a la gestión (Administrativos, de tecnológicas de la información y de corrupción), así mismo establece la estructura del formato para documentar el mapa y plan de tratamiento de riesgos.

En el aplicativo SGI-Almera se integran los riesgos identificados para cada proceso con su definición de controles, para lo relacionado a las oportunidades de mejoramiento define su respectivo plan de acción el cual es controlado mediante alertas a través del correo electrónico y evidenciado en la parte izquierda del aplicativo SGI-Almera para cada responsable de las actividades cuando ingresa al mismo en la pestaña MI SGI.

Con el fin de evaluar la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, el proceso de Control Interno realiza seguimiento sobre la formulación e implementación de los controles del Mapa de Riesgos tal como se define en el procedimiento PCI-02 en donde se dan instrucciones para calificar los controles y como producto de ello se genera el respectivo informe semestral de lo cual se puede derivar redefinición del control, del respectivo plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades o la posible deficiente identificación de los riesgos.

En el capítulo 5.2 del procedimiento PPM-03 se definen las actividades con el fin de verificar la eficacia y realizar la publicación de las acciones correctivas asociadas al plan de mejoramiento funcional por procesos, al derivado de la revisión por la dirección y al mapa de riesgos por proceso.

## 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.

En el siguiente cuadro se encuentran alineadas las directrices de la política de calidad con los objetivos de calidad determinados para el sistema de gestión.

DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD
Formular, ejecutar, evaluar planes, programas y proyectos ambientales, e impartir orientaciones y determinantes para la ordenación de recursos naturales y coordinar la planificación e información ambiental	A. Impartir orientaciones y determinantes ambientales para la ordenación de los recursos naturales; la gestión de riesgo de desastres y la crisis climática; coordinar la planificación e información ambiental territorial en los 87 municipios de la jurisdicción de conformidad con las políticas y normatividad vigente.
	B. Formular, ejecutar y evaluar planes, programas y proyectos ambientales para contribuir a las metas establecidas en el plan nacional de desarrollo, el plan de gestión ambiental regional y el plan de acción institucional en el marco de las competencias corporativas y los objetivos de desarrollo sostenible.
liderar el desarrollo sostenible, administrar los recursos naturales y el ambiente, de acuerdo con la ley, de manera oportuna, confiable y participativa	C. Liderar el desarrollo sostenible, administrar los recursos naturales y el ambiente en los 87 municipios de la jurisdicción, de acuerdo con la ley para mejorar la confianza del usuario, la satisfacción de sus expectativas con criterios de calidad y de manera oportuna.
Asegurar el talento humano, los recursos físicos y financieros necesarios para garantizar la confianza, expectativas y satisfacción del usuario y la mejora continua del sistema integrado de gestión de la calidad.	D. Promover el derecho y los mecanismos efectivos de participación ciudadana; la sensibilización y educación ambiental generando espacios calificados de comunicación tanto pública como organizacional con nuestros usuarios y partes interesadas, que permitan una sana interacción y procesos de retroalimentación permanente.
	E. Asignar el talento humano competente, asegurar la adquisición de los recursos físicos, financieros y tecnológicos bajo los principios que rigen la contratación pública con el fin de promover la mejora continua, la integridad y el desempeño del sistema de gestión a través del desarrollo del plan estratégico de gestión humana y de tecnologías de la información; el fortalecimiento del sistema documental y la gestión de recaudos.

Por otra parte, las distintas líneas estratégicas definidas en el Plan de Acción se alinean con los programas de gestión y sus objetivos de la siguiente manera:

LÍNEAS ESTRATÉGICAS PLAN DE ACCIÓN	PROGRAMAS PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVOS
VULNERABILIDAD Y ADAPTACIÓN A LA VARIABILIDAD Y AL CAMBIO CLIMÁTICO	GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES Y CRISIS CLIMÁTICA	Articular e integrar de manera efectiva la Gestión del Riesgo de Desastres - GRD con la crisis climática que afronta actualmente el planeta y sus impactos en el territorio, con el fin de hacer menos vulnerable a la población y los ecosistemas, ante los desastres asociados a la ocurrencia de fenómenos naturales, cada vez más extremos (en intensidad y frecuencia) como: inundaciones, avenidas torrenciales, movimientos en masa, incendios forestales y desabastecimiento de agua para consumo humano, magnificados por el desarrollo de las actividades humanas y los fenómenos de variabilidad climática.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS PLAN DE ACCIÓN	PROGRAMAS PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVOS
GESTIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	ORDENAMIENTO AMBIENTAL	Procurar que los procesos de planificación cuenten con la asesoría permanente de CORPOBOYACÁ y se realicen de manera coordinada, en lo sectorial y lo territorial, a todo nivel y con todos los actores, para orientar la toma de decisiones, contando con el apoyo de los sistemas de información, aportando a la articulación efectiva de los instrumentos de planificación del desarrollo e integración del SINA.
CONOCIMIENTO, CONSERVACIÓN Y USO DE LOS RECURSOS NATURALES Y LA BIODIVERSIDAD	CONSERVACIÓN Y MANEJO DE ÁREAS PROTEGIDAS Y ECOSISTEMAS ESTRATÉGICOS	Aportar las herramientas para la gestión sostenible de la biodiversidad del territorio a través de generación y uso de conocimiento relacionado con las especies, dinámicas y procesos; definir estrategias de conservación y de gestión sostenible de la fauna, la flora, y demás elementos de la naturaleza, así como sus contribuciones; construir de manera colectiva lineamientos para su conservación, la gestión interinstitucional para la toma de decisiones y estrategias concertadas, asumiendo el grado de corresponsabilidad frente a la conservación, protección y restablecimiento de los ecosistemas estratégicos.
	TERRITORIO SOSTENIBLE, CONTRIBUCIONES DE LA NATURALEZA Y BIODIVERSIDAD	
PROCESOS PRODUCTIVOS COMPETITIVOS Y SOSTENIBLES, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN Y EL DETERIORO AMBIENTAL	DESARROLLO SOSTENIBLE Y NEGOCIOS VERDES	Promover el desarrollo sostenible en los sectores productivos, la prevención y control de la contaminación y el deterioro ambiental mediante el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad y la generación de productos amigables con el medio ambiente; la gestión integral de residuos sólidos urbanos y peligrosos, en una sociedad en la que el uso de los recursos naturales tiende a ser cada vez mayor y las prácticas de producción y consumo han subestimado los aspectos ambientales y sociales, ocasionando grave degradación y deterioro de los ecosistemas y la escasez de los recursos naturales.
	GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS ORDINARIOS Y PELIGROSOS	
GESTIÓN INTEGRADA DEL RECURSO HÍDRICO.	GESTIÓN INTEGRAL DE CUENCAS HIDROGRÁFICAS	Generar una gestión coordinada del agua a partir de las cuencas hidrográficas, garantizando la sostenibilidad de los ecosistemas, mientras se mantiene la oferta, demanda, calidad, acceso, riesgo, fortalecimiento institucional y gobernanza; aplicar la Política Nacional del Recurso Hídrico con horizonte 12 años guiada por sus ocho principios fundamentales alrededor de la gestión del agua.
	GOBERNANZA DEL AGUA	
FORTALECIMIENTO DEL SINA PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL	RESPONSABILIDAD ECOLÓGICA	Afianzar los espacios de participación de los diferentes actores en su territorio, no solo para la atención y solución de las diferentes problemáticas ambientales locales, sino para fortalecer la sensibilización y la responsabilidad ecológica que mejore las relaciones con la naturaleza; fortaleciendo una cultura y educación ambiental sólida, sobre el uso y aprovechamiento responsable y sostenible de los recursos que nos ofrece la naturaleza.
	COMUNICACIÓN, EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	
	FORTALECIMIENTO INTERNO	

En el *Anexo 1 Herramienta para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad*, se encuentran alineadas las directrices de la política de calidad con los objetivos estratégicos definidos para el sistema de gestión, mediante esta herramienta se asigna una puntuación a cada uno de los indicadores con base en la medición y sus estándares de calificación del formato FPM-11 así: Satisfactoria (4) - Moderada (3) - Baja (2) - Insatisfactoria (1) - No reporta o indeterminado (0). Estos se promedian para cada objetivo asociado y a su vez cada uno de estos resultados por objetivo se promedian nuevamente para obtener el grado general de logro.

### 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

El proceso de Planeación Organizacional del sistema de gestión a través del procedimiento Planeación de los cambios PPM-07, determina la metodología para evaluar, aprobar, implementar y controlar de forma planificada el impacto de los cambios al sistema; la planeación institucional y administración para la integridad

del sistema se orienta mediante PPM-01 y las caracterizaciones de procesos definen su interacción; por otra parte, el control documental se adelanta con base al procedimiento PPM-06.

## **7. APOYO**

### **7.1 RECURSOS**

Los procedimientos establecidos en los procesos de Gestión Contratación y de Recursos Financieros y Físicos, tienen a su cargo la definición y ejecución del plan de adquisiciones de bienes y servicios a ser contratados por la entidad. Por otra parte, el Proceso de Evaluación Misional adelanta la formulación de los planes operativos para desarrollar los diferentes programas, proyectos, obras y actividades en el marco de los planes institucionales.

#### **7.1.1 Personas**

Mediante la documentación del Proceso de Gestión Humana se definen las competencias del personal que realiza actividades en términos de su educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas y se garantiza su cumplimiento; en lo referente a los particulares que ejercen funciones públicas contratados, se garantiza en el formato de registro FGC-02 "Estudios previos para la celebración de contratos y convenios".

De otra parte, el proceso citado cuenta con el documento MGH-02 "Manual Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo", donde se establecen las directrices para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### **7.1.2 Infraestructura**

La Corporación tiene previstos los recursos físicos necesarios para la adecuada ejecución de sus procesos, los cuales están relacionados en los respectivos inventarios individuales de acuerdo con el procedimiento PRF-08 "Registro, actualización y control de inventarios", para el control y suministro de computadores, fax, muebles, teléfonos, GPS, equipos de redes de calidad hídrica y monitoreo de aire, micromolinetes, conexión a Internet, Servidor Intranet, entre otros.

Las necesidades anuales para suplir recursos de infraestructura se suplen a través del procedimiento "Plan Anual de Adquisiciones" PRF-14 y su ejecución se efectúa a través de: "Manual de Contratación" MGC-01 y sus procedimientos asociados PGC-02, PGC-03, PGC-07 y PGC-09 del Proceso Gestión Contratación. El aseguramiento de los servicios de apoyo, se realiza de acuerdo con el procedimiento "Administración y mantenimiento de bienes y servicios" PRF-09 y "Administración de vehículos automotores" PRF-13 del proceso Gestión de recursos financieros y físicos y a través del "Manual de supervisión e interventoría" MGC-02, entre otros.

#### **7.1.3 Ambiente para la operación de los procesos.**

Las condiciones de ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad de los productos y servicios corporativos, están relacionadas con la infraestructura necesaria para la preservación de los documentos en medio físico y magnético: conceptos técnicos, actos administrativos, certificaciones, entre otros. El Proceso de Gestión Documental proporciona los lineamientos necesarios para clasificar, transferir y conservar la documentación.

#### **7.1.4 Recursos de seguimiento y medición.**

Con el fin de determinar los recursos e instrumentos de seguimiento y medición (para la conformidad de los productos y servicios) frente a los requisitos exigidos se cuenta con instrucciones, procedimientos y formatos de registro identificados en los procesos misionales.

### 7.1.5 Trazabilidad de las mediciones.

La Entidad determina el control de los instrumentos de seguimiento y medición utilizados en las labores misionales conforme se detalla a continuación:

PROCESO	TRAMITE / ASUNTOS	SERVICIOS / PRODUCTOS	SEGUIMIENTO	MEDICIÓN	INSTRUMENTO	TRAZABILIDAD
Planificación ambiental	Concertación POT's	Asuntos ambientales concertados en Planes de ordenamiento territorial	X		Seguimiento a los asuntos ambientales POT	IPT-04 PPT-06 PPT-07 FPT-04 FPT-08 SGI-Almera (SNC)
	Instrumentos de planeación	Formulación Planes de Manejo Áreas Protegidas Declaratorias	X		Estudio técnico para declaratoria y adopción PMA Acuerdo de Adopción	PPT-01 PPT-02 SGI-Almera (SNC)
		Régimen de usos DRMI	X		Visita y concepto técnico	PPT-03
		Formulación/actualización Planes de Ordenación de cuencas hidrográficas	X		Estudio técnico formulación/ajuste POMCA Acuerdo de Adopción	IEV-12 PPT-05
Evaluación Misional	Seguimiento y evaluación misional	Seguimiento y avance PA/PGAR / otros instrumentos	X	X	Planes operativos Tableros de mando y control Informes de gestión	IEV-04 IEV-05 IEV-06 IEV-09 PEV-01 PEV-11
	Banco de proyectos de inversión Ambiental.	Formulación, evaluación y seguimiento proyectos de inversión Ambiental.	X		Metodología establecida BPINA	OEV-04 OEV-05 PEV-06 PEV-07 PEV-08 PEV-09 PEV-10
	Revisión de coordenadas tramites misionales	Verificación de registros con georreferenciación para cartografía	X	X	Patrones de calibración GPS Concepto técnico seguimiento y control Patrones de calibración GPS Administración, actualización y mantenimiento SIAT	PEV-02 FEV-04 FEV-10 SGI-Almera (SNC)
Proyectos ambientales	Trámites permisionarios	Concesiones recurso hídrico		X	Aforo de caudales Control de tiempos	IGP-24 GEOAMBIENTAL SGI-Almera (SNC)
	Censo de usuarios	Administración recurso hídrico/Reglamentación		X	Demanda del recurso	PGP-05 PGP-06
	Establecimiento de meta global contaminante	Tasa Retributiva por vertimientos	X	X	Instrumentos económicos	PGP-11 PGP-16
	Liquidación tasa uso de agua	Tasa por uso de agua	X	X	Instrumentos económicos	PGP-12
Autoridad ambiental	Monitoreo y control	Seguimiento a permisos de otorgamiento	X		Plan anual de seguimiento, control y monitoreo	PGR-02 IGR-10 GEOAMBIENTAL SGI-Almera (SNC)

PROCESO	TRAMITE / ASUNTOS	SERVICIOS / PRODUCTOS	SEGUIMIENTO	MEDICIÓN	INSTRUMENTO	TRAZABILIDAD
	Trámites permisionarios	Trámites de evaluación y permisionarios	X	X	Cálculo de compensaciones Conceptos técnicos de evaluación Parámetros técnicos ambientales	PGR-03 IGR-12 IGR-21 PGR-13 PGR-15 PGR-18 SGI-Almera (SNC) GEOAMBIENTAL
	Red de monitoreo y laboratorio	Monitoreo y caracterización de calidad aire y agua	X	X	Operación laboratorio de calidad ambiental y redes de monitoreo Control del trabajo de ensayo/medición no conforme (TNC) Matriz de riegos Indicadores de gestión Encuesta de satisfacción del servicio	FPM-05 FGR-108 FGR-116 FGR-53 FGR-54 FGR-53 FGR-56 FPM-11 MGR-01 IGR-03 IGR-14 OGR-65 IGR-15 FGR-103

### 7.1.6 Conocimientos de la organización

El centro documental, mediante el procedimiento PEV-04 registra y administra las monografías, publicaciones seriadas, colecciones de referencia, memoria institucional y colección mixta correspondientes al sistema nacional ambiental – SINA. Este se encarga de la difusión de la información bibliográfica dispuesta en catálogo en línea para préstamo y/o consulta y genera informe estadístico de publicaciones catalogadas, usuarios atendidos y fuentes bibliográficas consultadas. Adicionalmente allí se conservan todos los estudios de investigación que adelanta la entidad para conocimiento, uso y conservación del territorio.

### 7.2 COMPETENCIA

El Proceso de Gestión Humana establece los mecanismos para la vinculación, situaciones administrativas y retiro de personal de la entidad (PGH-01). El manual de funciones MGH-01 define los perfiles necesarios en cuanto a educación, formación y experiencia, periódicamente se aplica evaluación del desempeño mediante el procedimiento “Evaluación del desempeño laboral” PGH-03. Para contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión el sistema aplica el formato de registro “Informe de avance y seguimiento de actividades – prestación de servicios” FGC-09.

La competencia del talento humano se incentiva a través del Plan Institucional de Capacitación – PIC, donde se definen las diferentes temáticas a ser abordadas. A los eventos de capacitación se les determina su eficacia mediante el procedimiento PGH-04 “Formulación e implementación plan institucional de capacitación y de bienestar social”.

### 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Mediante el procedimiento “Formulación e implementación plan Institucional de capacitación y de bienestar social” PGH-04 y formatos de registro asociados, pretende suplir la toma de conciencia en el talento humano de la entidad además de mecanismos tales como: Salvapantallas, carteleras y reuniones de personal, entre otros, se da a conocer la Política de Calidad, los objetivos de calidad, la contribución de los procesos para su cumplimiento así como la omisión de los requisitos asociados al sistema de gestión.

## 7.4 COMUNICACIÓN

El Proceso de Gestión Comunicaciones mediante el procedimiento PCM-01 Comunicación organizacional e informativa, por su parte mediante el Plan estratégico de comunicaciones establece mecanismos para la comunicación entre las partes interesadas internas y externas.

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

### 7.5.1 Generalidades

Con relación a la información documentada el sistema ha establecido como proceso de apoyo la gestión documental cuyo objetivo consiste en definir, orientar, asegurar y controlar los procesos técnicos tendientes al manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad desde su origen hasta su conservación y disposición para consulta.

Conforme a lo establecido por los requisitos de la norma, el siguiente cuadro detalla la documentación requerida y necesaria para la operación del sistema.

ASPECTO	CALUSULA NORMA ISO 9001:2015	TRATAMIENTO
Información documentada y necesaria para tener confianza en que los procesos se están llevando a cabo según lo planeado	4.4	MANTENER* / CONSERVAR**
En el manual de calidad se encuentra documentado y comunicado lo referente al alcance, política y objetivos del sistema.	4.3; 5.2; 5.6 y 6.2	MANTENER
Pruebas de aptitud para el propósito de monitorear y medir los recursos.	7.1.5.1	CONSERVAR
Evidencia de la base utilizada para la calibración de los recursos de monitoreo y medición (Cuando no existen normas nacionales o internacionales.)	7.1.5.2	CONSERVAR
Estudios de investigación adelantados por la entidad para conocimiento, uso y conservación del territorio.	7.1.6	MANTENER
Evidencia de la competencia de las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización que afecta el desempeño y la eficacia del SGC.	7.2	CONSERVAR
Los atributos de calidad, las variables cuantitativas y requisitos legales establecidos para los productos y servicios.	8.1	MANTENER / CONSERVAR
Resultados de la revisión y nuevos requisitos para los productos y servicios.	8.2.3	MANTENER
Entradas para el diseño y desarrollo	8.3.3	CONSERVAR
Controles del diseño y desarrollo	8.3.4	CONSERVAR
Salidas del diseño y desarrollo	8.3.5	CONSERVAR
Cambios del diseño y desarrollo	8.3.6	CONSERVAR
Trazabilidad de los procesos de selección objetiva de contratistas y proveedores de servicios.	8.4	CONSERVAR
Productos y servicios con número único de radicación, codificación por tipo de trámite o expediente y código del proyecto.	8.5.2	CONSERVAR
Información del usuario identificada, verificada, protegida, y preservada.	8.5.3	CONSERVAR
Cambios que afectan la producción de un bien o servicio debidamente autorizados de acuerdo al procedimiento establecido.	8.5.6	CONSERVAR

ASPECTO	CALUSULA NORMA ISO 9001:2015	TRATAMIENTO
Actos administrativos que aseguran la legalidad y validez de los diferentes productos y servicios.	8.6	CONSERVAR
Registro que evidencia la identificación, tratamiento y control de las salidas no conformes.	8.7	CONSERVAR
Evidencia de la medición, análisis, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión.	9.1	CONSERVAR
Programas de auditoria con sus respectivos informes y planes de mejoramiento.	9.2	CONSERVAR
Compromisos resultado de la revisión por al dirección .	9.3	CONSERVAR
Gestión de planes de mejoramiento.	10.2	CONSERVAR

\*MANTENER: ISO 9001:2008 utilizaba una terminología específica como "**documento**" o "**procedimientos documentados**"

\*\*CONSERVAR: ISO 9001:2008 utilizaba el término "**registros**"

### 7.5.2 Creación y actualización

Las etapas y responsabilidades para la elaboración, revisión, aprobación y cambios de los documentos del Sistema integrado de gestión de la calidad se encuentran descritas en el Procedimiento "Control de Documentos" PPM-06.

### 7.5.3 Control de la información documentada

El proceso Gestión Documental ha establecido los parámetros para recepción, radicación y direccionamiento (IGD-02); identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros en los Procedimientos "Archivo de Gestión" PGD-01 (y Tabla de retención documental), "Transferencias, préstamo y descarte documental" PGD-02. El procedimiento PPM-06 Control de Documentos indica el control de la documentación frente a fecha de creación, versión y control de cambios. La información del sistema para consulta y uso se encuentra permanentemente disponible en el aplicativo SGI-Almera.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Cada proceso cuenta con una matriz (*ver Anexo 5 Caracterizaciones de Proceso*) que documenta su objetivo, alcance, políticas de operación, los recursos necesarios, así como su interacción con los demás procesos. En los procedimientos se describen los controles conforme a los requerimientos, sus registros se mantienen y controlan tal como lo dispone la Tabla de Retención Documental -TRD. Los criterios donde se establecen los productos y servicios para los procesos se encuentran definidos en los respectivos anexos de cada uno de los procesos misionales donde se encuentran identificados los atributos de calidad, las variables cuantitativas y los requisitos legales.

### 8.2 REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 8.2.1 Comunicación con el cliente

El centro de atención al usuario actúa como medio de comunicación usuario-Corporación, en donde este pueda realizar cualquier tipo de consultas sobre la prestación del servicio; a su vez, la página web facilita la



comunicación con las partes interesadas en donde se puede consultar información relacionada con los trámites siendo posible descargar los formularios respectivos disponible en: <https://www.corpoboyaca.gov.co/ventanilla-atencion/>. La retroalimentación del usuario, medición de la satisfacción, incluidas sus quejas, reclamos, percepciones, sugerencias y análisis se definen en el procedimiento “Atención al usuario” PSC-01.

### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

A través de la ventanilla única de tramites ambientales se verifican previamente los requisitos para los productos y servicios determinando la operación mediante el procedimiento PGR-12 Ventanilla única de tramites permisionarios en donde se establecen los lineamientos para la admisión de los trámites de Licencias, Permisos, Concesiones, Autorizaciones y demás instrumentos de manejo y control ambiental, que permiten determinar la viabilidad para dar inicio a las solicitudes con el lleno de los requisitos.

La capacidad de cumplir lo solicitado por las partes interesadas se encuentra definida mediante los procedimientos PGR-03 y PGP-13 en donde se dan lineamientos para la evaluación y pronunciamiento definitivo de los trámites de Permiso de Emisiones, Autorización / permiso de Aprovechamiento Forestal y demás instrumentos de manejo y control ambiental, evaluación y pronunciamiento definitivo de los trámites permisionarios, relacionados con el recurso hídrico (permisos y concesiones) para determinar la viabilidad técnica y jurídica para decidir una solicitud.

En los procedimientos citados se define la caracterización del servicio haciéndose evidente el tiempo con que cuenta la entidad para los tramites, así como su fundamento legal, a su vez, a través del Sistema Unico de Información de Trámites – SUIT, los usuarios o partes interesadas pueden acceder a la información respecto al trámite de interés a cargo de la entidad accediendo a:

[https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?\\_com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr\\_iframe\\_query=corpoboyaca&x=22&y=27&p\\_p\\_id=com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr&\\_com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr\\_iframe\\_find=FindNext](https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?_com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=corpoboyaca&x=22&y=27&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr&_com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_find=FindNext)

Los cambios en los requisitos de tramites misionales se hacen conocer al usuario mediante comunicación oficial con el fin de allegar información adicional o información complementaria que permita aprobar el producto o servicio.

### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

Se cuenta con la ventanilla única de trámites ambientales en donde de manera personalizada se efectúa previamente la revisión de los requisitos asociados al trámite o servicio y de lo cual generalmente se deriva la expedición del respectivo auto admisorio. Para cada trámite o servicio la organización identifica y hace conocer previamente a los usuarios los requisitos exigidos (necesarios, legales y reglamentarios). Frente a la ausencia de un requisito es deber del usuario allegar la información respectiva conforme a lo especificado por la entidad. Estas actividades se encuentran documentadas en los procedimientos misionales.

### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La revisión de los cambios en los requisitos para los productos y servicios por diferentes conceptos se realiza por parte de cada proceso, para que posteriormente el Proceso de Planeación Organizacional mediante el procedimiento PPM-06, Control de documentos, asegure que la documentación pertinente sea modificada y socializada al personal involucrado y partes interesadas con el propósito de mantener la integridad del sistema.

## 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este numeral se excluye en razón a que los trámites ambientales determinados para la entidad están definidos por norma de superior jerarquía Ley 99 de 1993 y su decreto compilatorio del sector ambiente 1076 de 2015 además de las normas que lo sustituyan o modifiquen. Estos trámites se encuentran reglamentados del sistema único de información de trámites SUIT y que le asisten a las entidades del Estado Colombiano. Por otra parte, los proyectos que se desarrollan en torno a la misión institucional se articulan a las líneas programáticas de los planes regionales y locales, para lo cual su formulación, evaluación y seguimiento se encuentra definido en metodologías ya determinadas tanto para la obtención de recursos a nivel nacional como internacional.

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

### **8.4.1 Generalidades**

Con el fin de asegurar que los productos, obras y servicios adquiridos cumplan con las especificaciones técnicas establecidas, la Entidad cuenta con el proceso de "Gestión Contratación" el cual en concordancia con la Ley 80 de 1993 por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y sus decretos reglamentarios define los procesos de selección objetiva de contratistas y proveedores de servicios bajo los principios de transparencia, celeridad y economía.

### **8.4.2 Tipo y alcance del control.**

En la fase precontractual se definen las características inherentes del bien o servicio a adquirir, los requisitos para la calificación y selección objetiva de los proveedores de bienes o servicios destinados al producto o servicio propio de CORPOBOYACÁ. En los procedimientos: PGC-03 "Modalidad de selección contratistas"; PGC-02 "Trámite estudios previos para la celebración de contratos y convenios"; PGC-07 "Suscripción de convenios" y PGC-09 "Evaluación y selección de contratistas", se incluyen los criterios para la evaluación y selección de los proveedores externos.

En lo relacionado al seguimiento y reevaluación, el Supervisor o Interventor asignado asegura el cumplimiento de los requisitos exigidos, tomando como base el "Manual de supervisión e interventoría" MGC-02. El proceso "Gestión recursos financieros y físicos" con base en el procedimiento "Gestión de bienes muebles, inmuebles y de consumo-Almacén" PRF-07 incluye la verificación o inspección de los productos comprados a fin de garantizar el cumplimiento de lo especificado en los pliegos de condiciones.

### **8.4.3 Información para los proveedores externos.**

Las entidades del Estado Colombiano adelantan los procesos contractuales a través de la plataforma SECOP I y SECOP II, mediante esta se garantiza la comunicación con los proveedores externos frente a los requisitos y demás información inherente a los procesos contractuales.

## **8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio**

En los documentos del sistema integrado de gestión de la entidad y en la caracterización del servicio, para los procesos misionales se define la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, estableciendo la información que describe sus características, actividades y recurso humano requerido para el desempeño de las mismas, equipo apropiado, dispositivos de seguimiento y medición, y las condiciones que debe cumplir el producto o servicio para su validación, entrega y posterior seguimiento.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

Es posible hacer la trazabilidad a cada uno de los productos y/o servicios establecidos en el alcance del sistema al ingreso de la solicitud, mediante la asignación de un número único de radicación, codificación por tipo de trámite o expediente y código del proyecto. Los actos administrativos decisorios se mantienen numerados con fecha al igual que los aspectos relacionados a la notificación respectiva.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

Los procedimientos: "Archivo de Gestión" PGD-01 y "Transferencias, préstamo y descarte documental" PGD-02 se encargan de identificar, verificar, proteger, y preservar la información. La política de protección de datos personales establece los lineamientos para su cuidado al igual que en la normatividad definida para tal fin específicamente en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y en la Resolución 76434 de 2012 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **8.5.4 Preservación.**

Se garantiza mediante los procedimientos “Organización Archivo de Gestión” PGD-01 y “Archivo Central” PGD-02. Para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de los insumos y materiales que forman parte de la producción y/o prestación del servicio, el proceso de Recursos Financieros y Físicos cuenta con el procedimiento PRF-07 “Gestión de bienes muebles, inmuebles y de consumo – Almacén”.

#### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

Con relación a las acciones que permitan verificar el cumplimiento a las obligaciones adquiridas producto de licenciamientos, concesiones, autorizaciones o permisos emitidos por la entidad, y ejercer el control respectivo para determinar y tomar medidas sobre el nivel de ejecución del seguimiento, así como las acciones que se deriven a procesos judiciales, se cuenta con el procedimiento PGR-02 junto con sus formatos de registro, instructivos y anexos entre otros.

#### **8.5.6 Control de cambios**

Mediante procedimiento PPM-06, el sistema se encarga de autorizar los cambios que puedan afectar la producción de bien o servicio con base en la documentación correspondiente producto de la revisión al normograma de la entidad.

### **8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

CORPOBOYACÁ adelanta sus decisiones mediante actos de carácter administrativo que aseguran el cumplimiento de los requisitos de productos y servicios. El procedimiento PGJ-01 Notificación de Actos Administrativos, establece los pasos necesarios para la entrega del producto o servicio en condiciones adecuadas de legalidad y validez para su aceptación por parte del usuario.

### **8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

CORPOBOYACÁ ha establecido el Procedimiento “Control de salidas no conformes - SNC” PPM-04 definiendo los controles, registros, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme, a través del módulo SIG-Almera; los trabajos no conformes, se registran en el formato FPM-05 parte B (Aplica para las actividades del Proceso de *Laboratorio Calidad Ambiental*), en donde se evidencian los distintos tipos de tratamiento aplicables y su respectivo control.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

Mediante los indicadores de gestión incluidos en el “Manual de indicadores” MPM-02 se establecen los métodos, periodicidad y objeto de seguimiento y medición con el fin de evaluar los resultados, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión manteniendo evidencias de los resultados obtenidos, su análisis correspondiente se encuentra disponible para conocimiento de los usuarios y partes interesadas en la página web de la Corporación.

#### **9.1.1 Satisfacción del Usuario**

El proceso de Gestión Jurídica establece mecanismos que permiten a los usuarios y partes interesadas manifestar su percepción respecto al cumplimiento de sus expectativas y requisitos aplicando el formato de registro FSC-02 “Encuesta satisfacción del usuario” en la página web y a través de las redes sociales, igualmente se logra percibir la opinión de las partes interesadas.

### 9.1.2 Análisis y evaluación

La implementación eficaz de lo planificado en el Plan de Acción Institucional se evalúa a través del Proceso de Evaluación Misional y sus mecanismos de seguimiento establecidos y complementados por indicadores de gestión. Las acciones correctivas son objeto de seguimiento por parte del Proceso de Planeación Organizacional, el Proceso de Control Interno realiza periódicamente evaluación a los controles establecidos, así mismo a través de auditorías de gestión y de calidad.

## 9.2 AUDITORIA INTERNA

Con el propósito de verificar el desempeño del SGC, la Corporación lleva a cabo en intervalos definidos auditorías de gestión, de acuerdo al Procedimiento "Realización de Auditorías" PCI-03, el cual asegura que se adelanten los programas de auditoria y facilita las herramientas relacionadas con los criterios, alcance, selección de auditores, resultados, definición de plan de mejoramiento producto de su realización.

## 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección adelanta revisión de la conveniencia, adecuación, eficacia y armonización con los planes estratégicos del Sistema integrado de gestión aplicando el procedimiento PPM-02 "Revisión por la Dirección" en reuniones del Comité de Coordinación del sistema de Control Interno.

Los resultados de la revisión y los compromisos acordados se tratan conforme a lo dispuesto en el procedimiento PPM-03 "Acciones correctivas y oportunidades de mejora" y a lo consignado en el acta correspondiente.

## 10. MEJORA

Producto del análisis, evaluación e implementación de controles y planes de acción para el manejo del riesgo, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión en conjunto con los resultados de las auditorias, permiten identificar de manera permanente oportunidades de mejora teniendo como referente al usuario o parte interesada externa.

### 10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La gestión de los planes de mejoramiento resultado de la revisión de los requisitos definidos para la operación del sistema se adelanta conforme al procedimiento "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" PPM-03, gestionado con el aplicativo SGI- Almera el cual permite llevar un control sobre los compromisos definidos y cuenta con un sistema de alertas a través de correo electrónico.

### 10.2 MEJORA CONTINUA

Por medio del seguimiento y evaluación de la política y objetivos de la calidad, el análisis de datos, las reuniones del Comité de Coordinación del sistema de Control Interno, las acciones correctivas y los compromisos establecidos como resultado de la revisión por la Dirección se da cuenta de la evolución y desempeño del SGC de CORPOBOYACÁ.

## DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **ANLA:** Agencia Nacional de Licencias Ambientales
- **ASOCARS:** Asociación de Corporaciones Autónomas y de Desarrollo Sostenible
- **CNS:** Comisión Nacional del Servicio Civil
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública
- **DNP:** Departamento Nacional de Planeación
- **IDEAM:** Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales
- **INVEMAR:** Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras

- **MADS:** Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- **NORMOGRAMA:** Compendio de normas aplicables a los procesos y procedimientos.
- **ONG:** Organización No Gubernamental
- **PSMV's:** Plan de Manejo de Vertimientos
- **SECOP I y II:** Nueva versión del SECOP (Sistema Electrónico de Contratación Pública), plataforma transaccional que permite a Compradores y Proveedores realizar el Proceso de Contratación en línea.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **SGR:** Sistema General de Regalías
- **SINA:** Sistema Nacional Ambiental
- **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI:** Aplicativo desarrollado por Almera para la operación, administración y mantenimiento del sistema de gestión.
- **SUIT:** Sistema Único de Trámites
- **TR:** Tasa Retributiva
- **TRD:** Tabla de Retención Documental
- **TUA:** Tasa Uso de Agua

## ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO	RESPONSABLE/ CARGO /ROL
N.A.	<a href="http://sgi.almeraim.com/sgi/index.php?conid=sgicorpoboyaca">http://sgi.almeraim.com/sgi/index.php?conid=sgicorpoboyaca</a>	Responsables y personal que participa en los procesos
MGR-01	Manual Operativo Laboratorio Calidad Ambiental	Responsables y personal que participa en los procesos
PGG-01	Elaboración del Presupuesto	Responsables y personal que participa en los procesos
PGG-02	Autorización de vigencias futuras	Responsables y personal que participa en los procesos
FSC-02	Encuesta satisfacción del usuario	Responsables y personal que participa en los procesos
MGH-01	Manual de funciones y competencias laborales	Responsables y personal que participa en los procesos
PGH-01	Vinculación, situaciones administrativas y retiro de personal de planta	Responsables y personal que participa en los procesos
PGG-04	Selección de personal para contrato de servicios profesionales y de apoyo a la gestión	Responsables y personal que participa en los procesos
PPM-01	Planeación institucional y administración del sistema integrado de gestión de la calidad	Responsables y personal que participa en los procesos
PPM-05	Administración del riesgo	Responsables y personal que participa en los procesos
FGC-02	Estudios previos para la celebración de contratos y convenios	Responsables y personal que participa en los procesos
MGH-02	Manual Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Responsables y personal que participa en los procesos
PRF-08	Registro, actualización y control de inventarios	Responsables y personal que participa en los procesos
PRF-14	Plan Anual de Adquisiciones	Responsables y personal que participa en los procesos
MGC-01	Manual de Contratación	Responsables y personal que participa en los procesos
PGC-02	Tramite estudios previos para la celebración de contratos y convenios	Responsables y personal que participa en los procesos
PGC-03	Modalidades de selección de contratistas	Responsables y personal que participa en los procesos

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO	RESPONSABLE/ CARGO /ROL
PGC-07	Suscripción convenios	Responsables y personal que participa en los procesos
PGC-09	Evaluación y selección de contratistas	Responsables y personal que participa en los procesos
PRF-09	Administración y mantenimiento de bienes y servicios	Responsables y personal que participa en los procesos
PRF-13	Administración de vehículos automotores	Responsables y personal que participa en los procesos
MGC-02	Manual de supervisión e interventoría	Responsables y personal que participa en los procesos
FPT-04	Revisión de documentos para concertación de asuntos ambientales POT	Responsables y personal que participa en los procesos
FPT-08	Acta de concertación asuntos ambientales de los POT	Responsables y personal que participa en los procesos
FPM-05	Registro para el control de trabajo no conforme (Parte B)	Responsable y personal que participa en el proceso laboratorio de calidad ambiental
FEV-04	Registro de coordenadas evaluación y seguimiento licencias ambientales	Responsables y personal que participa en los procesos
FEV-10	Registro y coordenadas quejas e infracciones	Responsables y personal que participa en los procesos
PGP-04	Evaluación y aprobación PSMVS	Responsables y personal que participa en los procesos
PGR-03	Trámite permisionario	Responsables y personal que participa en los procesos
PGR-02	Plan de seguimiento, control y monitoreo	Responsables y personal que participa en los procesos
PGH-03	Evaluación del desempeño laboral	Responsables y personal que participa en los procesos
FGC-09	Informe de avance y seguimiento de actividades – prestación de servicios	Responsables y personal que participa en los procesos
PGH-04	Formulación e implementación plan institucional de capacitación y de bienestar social	Responsables y personal que participa en los procesos
PCM-01	Comunicación organizacional e informativa	Responsables y personal que participa en los procesos
PPM-06	Control de Documentos	Responsables y personal que participa en los procesos
IGD-02	Radicaciones comunicaciones oficiales	Responsables y personal que participa en los procesos
PGD-01	Archivo de Gestión	Responsables y personal que participa en los procesos
PGD-02	Transferencias, préstamo y descarte documental	Responsables y personal que participa en los procesos
PSC-01	Atención al usuario	Responsables y personal que participa en los procesos
PRF-07	Gestión de bienes muebles, inmuebles y de consumo- Almacén	Responsables y personal que participa en los procesos
PGJ-01	Notificación de Actos Administrativos	Responsables y personal que participa en los procesos
PPM-04	Control de salidas no conformes - SNC	Responsables y personal que participa en los procesos
MPM-02	Manual de indicadores	Responsables y personal que participa en los procesos

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO	RESPONSABLE/ CARGO /ROL
PCI-03	Realización de Auditorías	Responsables y personal que participa en los procesos
PPM-02	Revisión por la Dirección	Responsables y personal que participa en los procesos
PPM-03	Acciones correctivas y oportunidades de mejora	Responsables y personal que participa en los procesos
Anexo 2 MPM-01	Matriz DOFA.	Profesional especializado Planeación organizacional
Anexo 3 MPM-01	Matriz de partes interesadas	Profesional especializado Planeación organizacional
Anexo 4 MPM-01	Mapa de procesos	Profesional especializado Planeación organizacional
Anexo 5 MPM-01	Caracterizaciones de Proceso	Profesional especializado Planeación organizacional
Anexo 6 MPM-01	Determinación de roles por proceso	Profesional especializado Planeación organizacional

### CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
30	Se procede a incorporar la justificación respectiva con relación al numeral 8.3 dado que está excluido dentro del alcance del sistema de gestión; se realiza modificación de la tabla establecida en el numeral 7.1.5, trazabilidad de las mediciones, donde se determina el control de los instrumentos de seguimiento y medición utilizados.	11/12/2023
31	En el numeral 4.4 se incluye dentro de los procesos de apoyo la referencia a los instrumentos de medición (para asegurar resultados de ensayo), dado que se ha incluido en el mapa (en los procesos de apoyo), el proceso de <i>Laboratorio de Calidad Ambiental</i> . Se incluye dentro del manual la referencia al nuevo proceso.	30/04/2024