



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

VERSION: 06

**DIRECCION Y MEJORA CONTINUA**

FECHA: 16/03/2015

Página 1 de 5

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTION AMBIENTAL</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar y validar procesos de gestión ambiental mediante el conocimiento, evaluación, seguimiento, control, monitoreo y educación; para contribuir al desarrollo sostenible en el área de jurisdicción de la entidad, en el marco de los actores del SINA de conformidad con la normatividad ambiental vigente y articulada con las políticas nacionales ambientales	
<b>ALCANCE:</b>	Este proceso aplica a todo el personal y actividades que manejan la gestión ambiental de las áreas de la jurisdicción de la corporación, enmarcándose ésta en el conocimiento, evaluación, seguimiento, control, monitoreo y educación ambiental.	
<b>RESPONSABLE:</b>	Pofesional Especializado	<b>LIDER:</b> Pofesional Especializado
<b>POLITICAS DE OPERACIÓN:</b>	Procedimientos y manuales establecidos para el proceso.	

PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTE
Licenciamiento, Permisos y Trámites Ambientales	Actos administrativos expedidos por la oficina Jurídica	Cronograma de seguimiento a las concesiones de agua. Cronograma de seguimientos a las industrias y permisos otorgados.	Conceptos Técnicos	Sociedad Civil, usuario, comunidad, entidades públicas.
Política Nacional de Educación Ambiental	Lineamientos, estrategias y retos de la Política Nacional de Educación Ambiental	Planeación de Programa Educación Ambiental	Programa de Educación Ambiental	Sociedad Civil, usuario, comunidad, entidades públicas.
Dirección y Mejora Continua	Documentación y Recursos del SIGES	Planear las actividades del proceso	Documentación del SIGES	Dirección y Mejora Continua
Gestión del Talento Humano	Provision de personal requerido	Solicitar personal que se requiera en el proceso	Requerimiento de personal	Gestión del Talento Humano
Gestión de Infraestructura	Solicitud de recursos físicos	identificar los recursos necesarios del proceso	necesidad de recursos	Gestion de Infraestructura
Todos los procesos	Solicitudes de programación	Elaboración la programación de visita de la semana	Programación semanal de visitas	Todos los procesos
Elaborado Por:		Revisado por:	Aprobado Por:	
Cargo: lider de proceso de GESTION AMBIENTAL		Cargo: jefe de proceso GESTION AMBIENTA	Cargo: SUBDIRECTOR GESTION AMBIENTAL	
Firma:		Firma:	Firma:	



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

VERSION: 06

**DIRECCION Y MEJORA CONTINUA**

FECHA: 16/03/2015

Página 2 de 5

PROVEEDOR	ENTRADAS	HACER	SALIDAS	CLIENTE
Sociedad Civil	Informaciones Solicitudes Quejas de tipo ambiental	Recepción de solicitudes o quejas ambientales Identificación del tipo de solicitud Realización de asesorías Desarrollo de Capacitaciones Desarrollo de Investigaciones Ejecución de Visitas técnicas Realización de Monitoreo Realización de evaluaciones, Realización de Informes de Interventoría y conceptos técnicos	Respuesta a solicitudes	Sociedad Civil
Usuario			Respuesta a solicitudes Atención de quejas Salvoconductos	Usuario
Comunidad			Respuesta a Quejas Oficios Información de interés Solicitudes de información Invitaciones a Seminarios, foros y talleres	Comunidad
Entidades Publicas			Información para base de datos	Entidades Publicas
Gremios y Entes Privados			Respuesta a solicitudes	Gremios y Entes Privados
Entes de Control	Informes Solicitud de rendición de cuentas Derechos de petición		Informes Respuesta a solicitudes Respuesta a derechos de petición	Entes de Control
Academia y Entes de Investigación	Solicitudes Quejas de tipo ambiental		Reuniones Acuerdos Convenios Intereses de pasantes	Academia y Entes de Investigación
Gobierno	Normatividad vigente aplicable Políticas		Actos administrativos, oficios, respuesta a solicitudes	Gobierno
Contratación	Memos de designación de interventoría		Memos Resultados de Interventorías Informes parciales y finales	Contratación
Gestion Infraestructura	Bienes o equipos solicitados Asignación de Vehiculo Equipos de oficinas Equipo de trabajo y herramientas		Solicitud de bienes y servicios	consolidacion del plan de compras
SINA	Publicaciones escritas(libros, folletos, documentos, proyectos, investigaciones, CD)	Recepción, envío y/o archivo de documentación interna y externa e inventario de la documentación ambiental	Ediciones de la Corporación y/o del SINA	Centro de Documentación de la jurisdicción de Cardique
Todos los procesos	comunicaciones escritas, via web, publicaciones		Ediciones de la Corporación	SINA
Entidades públicas y/o privadas	Solicitudes escritas		Respuestas a solicitudes	Todos los procesos SINA,Entidades públicas o privadas



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

VERSION: 06

**DIRECCION Y MEJORA CONTINUA**

FECHA: 16/03/2015

Página 3 de 5

Entidades públicas y privadas	Solicitudes escritas y/o verbales	Atención usuarios internos y externos, presentación y préstamos de videos, libros y registro de visitantes	Usuarios Externos atendidos según solicitud	Entidades públicas y privadas
Todos los procesos			Usuarios Internos atendidos según solicitud	Todos los procesos
Todos los procesos	Propuesta corporativa (estudios de conveniencia)	Realización Foro Educación Ambiental, Festival cultural y Feria Ecoturística. Necesidades de estudios, actividades o recurso humano para la gestión ambiental.	Informes Divulgación de políticas ambientales, Términos de Referencia.	Dirección General, Subdirección de Planeación y Administrativa y Financiera. Subdirección de Gestión Usuarios internos y externos
Minambiente, Mineducación	Fechas del calendario ambiental	Adecuación del calendario ambiental con base en políticas internas de la Corporación	Calendario ambiental de la Corporación	Todos los procesos y usuarios externos
Centro de Documentación Cardique		Seguimiento y apoyo a los Centros de Documentación Ambiental jurisdicción CARDIQUE	Fortalecimiento a los Centros de Documentación	Centro de Documentación de la jurisdicción de Cardique
SINA	Publicaciones escritas(libros, folletos, documentos, proyectos, investigaciones, CD)	Publicaciones y Registro sistemático de nuevas adquisiciones( libros, revistas, folletos, guías, CD	Adquisiciones nuevas publicadas	Usuarios internos y externos
Laboratorio	Resultados de análisis para evaluación y seguimiento a usuarios que están siendo controlados directamente por la Corporación.	Análisis y Evaluación de resultados.	Conceptos Técnicos	Gestión Ambiental

PROVEEDOR	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTE
<b>VERIFICAR</b>				
Sociedad Civil	Informaciones Solicitudes Quejas de tipo ambiental	Cumplimiento de términos, Conceptos técnicos u Oficio	Resoluciones y actos administrativos	Sociedad Civil
Usuario				Usuario
Comunidad				Comunidad
Entidades Públicas				Entidades Públicas
Gremios y Entes Privados				Gremios y Entes Privados
Entes de Control	Informes Solicitud de rendición de cuentas Derechos de petición		Informes	Entes de Control
Academia y Entes de Investigación	Solicitudes Quejas de tipo ambiental		Resoluciones y actos administrativos, Informes	Academia y Entes de Investigación
Contratación	Memos de designación de interventoría	Cumplimiento de contrato	Informes y memos de interventoria	Contratación



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

VERSION: 06

**DIRECCION Y MEJORA CONTINUA**

FECHA: 16/03/2015

Página 4 de 5

Dirección y Mejora Continua	Solicitud de información de entrada revisión por la dirección (Estado del proceso)	Realizar seguimientos y medición al proceso	información de entrada revisión por la dirección (Estado del proceso)	Direccionamiento y Mejora continua
		Analizar de datos		
		Analizar riesgos		
Evaluación y Control	Solicitud de evaluación del riesgo	Analizar riesgos e indicadores	Riesgos analizados	Evaluación y control
	Solicitud de indicadores		indicadores actualizados	

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTUAR	SALIDAS	CLIENTE
Dirección y Mejora Continua	Hallazgos de auditoría	Establecimiento de Acciones correctivas y preventivas	Correcciones	Direccionamiento y Mejora continua Organismos de Control
	Solicitud de acciones correctivas y preventivas		Acciones Correctivas	
			Acciones preventivas	
Evaluación y Control	Hallazgos de auditoría	Establecimiento de plan de mejoramiento	planes de mejoramiento	Evaluación y control

RECURSOS		DOCUMENTOS APLICABLES
HUMANOS	FISICOS	INTERNOS
profesionales especializados	Equipo de Computo Equipos Audiovisuales Equipos de comunicación Papelería Carteleras Oficina Sala de Juntas Medios de transporte	Ver listado Maestro de documentos internos del proceso.



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

VERSION: 06

**DIRECCION Y MEJORA CONTINUA**

FECHA: 16/03/2015

Página 5 de 5

**REQUISITOS A CUMPLIR**

REQUISITOS NTCGP 1000:2009 - ISO 9001:2008	REQUISITOS MECI 1000:2005	REQUISITOS LEGALES
4.2.3 - 4.2.4 - 7.1 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 7.5.4 - 7.5.5 - 8.2.1 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3.	Operación por Procesos - Componente de Direccionamiento Estratégico - Administración Del riesgo – Información y Comunicación – Autoevaluación Institucional - Planes de Mejoramiento	Ver Listado Maestro de documentos externos del proceso

**RIESGOS**

**COMUNICACIÓN**

Ver Mapa de Riesgos

Ver Matriz de Comunicación del Proceso

**MEDICION E INDICADORES DEL PROCESO**

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Visitas de Seguimientos	(Número de visitas de seguimiento realizadas al año/ Número de visitas Programadas) * 100	Anual	JEFE DE PROCESO
Indicador Quejas Atendidas	(No de quejas atendidas cumpliendo tiempos de ley /No de quejas formales recibidas)*100	Anual	JEFE DE PROCESO
Indicador de Seguimiento a Municipios	(Número de municipios con visita de seguimiento de gestión ambiental/Número de municipios de la jurisdicción)*100	Anual	JEFE DE PROCESO
Indicador Quejas Tramitadas Oportunamente	(No de quejas ambientales con auto de inicio de tramite tramitado oportunamente/No de quejas presentas)*100	Mensual	JEFE DE PROCESO

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción de Cambio	Fecha
02	Se agregó una nueva entrada	24/11/2009
03	Se revisó toda la caracterización realizándose cambios en las actividades del PHVA, Actividades del Hacer, Cliente de las actividades y algunas entradas durante todo el ciclo del proceso.	30/07/2010
04	Se revisó toda la caracterización realizándose cambios en las actividades del PHVA, Actividades del Hacer, Cliente de las actividades y algunas entradas durante todo el ciclo del proceso.	01/12/2011
05	Se incluye en el planear la elaboración de la programación de visita de la semana. Se incluye como proveedores del proceso en el planear a: Dirección y Mejora Continua - Gestión de Infraestructura - Gestión del Talento Humano, con sus respectivas entradas En el verificar y el actuar se incluye Evaluación y control como proveedor y sus respectivas entradas y salidas	15/10/2013
06	Se modifican los indicadores de quejas atendidas y quejas tramitadas oportunamente incorporando en estos las disposiciones de la ley 1333 de 2009 , Se actualiza SGC por SIGES y se incluyen los requisitos MECI	16/03/2015