

<h1>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO</h1> <p>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá</p>	
Código D-MJ-01	Versión: 20
Revisó: Subdirector de Planeación y Ordenamiento Territorial	Aprobó: Director General (E)
Fecha: 26 de mayo de 2025	Fecha: 26 de mayo de 2025
Resolución: 100-03-10-23-0891-2025	Páginas: 1 de 7

<b>Objetivo:</b>	Administrar, controlar y/o evaluar la documentación e implementación del Sistema de Gestión Corporativo para asegurar y mejorar continuamente su conformidad con las disposiciones planificadas y/o los lineamientos establecidos en las normas NTC-ISO-9001, NTC-ISO/IEC 17025 y/o las que apliquen de manera eficaz, eficiente y efectiva.
<b>Líder del Proceso:</b>	Subdirector de Planeación y Ordenamiento Territorial.
<b>Alcance del Proceso:</b>	Comprende desde la definición de parámetros para control de documentos y registros, opinión y nivel de satisfacción de los usuarios, control del servicio no conforme, acciones para el mejoramiento, auditorías internas, administración del riesgo, modelo integrado de planeación y gestión- MIPG y control interno, incluyendo la ejecución de los parámetros definidos y la verificación del proceso.
<b>Resultados del Proceso:</b>	Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo.

<b>Requisitos Aplicables de la NTC ISO 9001:</b>	
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
7.1.6	Conocimientos de la organización
7.5	Información documentada
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.2	Satisfacción del cliente
9.2	Auditoría interna
9.1.1	Generalidades
8.6	Liberación de los productos y servicios
8.7	Control del producto no conforme
9.1.3	Ánalisis y evaluación
10.1	Generalidades Mejora
10.2	No conformidades y acción correctiva

**Requisitos Aplicables de la NTC ISO 9001:**

- |       |   |
|-------|---|
| 6.1   | Acciones para abordar riesgos y oportunidades                           |
| 4.1   | Comprensión de la organización y de su contexto                         |
| 4.2   | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas |
| 7.1.6 | Conocimientos de la organización  |

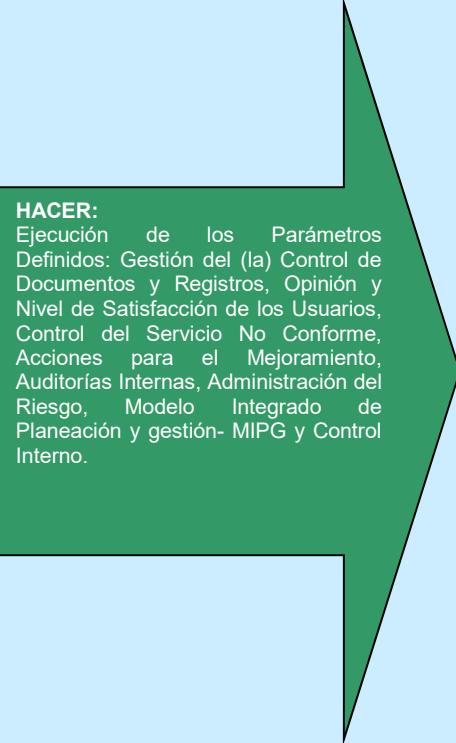
**Requisitos Aplicables de la NTC-ISO/IEC 17025:**

- |   |
|---|
| 5. Requisitos relativos a la estructura             |
| 7.2 Selección, verificación y validación de métodos |
| 7.9 Quejas  |
| 7.10 Trabajo no conforme                            |
| 8.3 Control de documentos del sistema de gestión    |
| 8.4 Control de registros                            |
| 8.6 Mejora  |
| 8.7 Acción correctiva                               |
| 8.8 Auditorías internas                             |

**Requisitos de Ley Aplicables (Ver ítem de “Normatividad” del menú principal del sitio web [www.corpouraba.gov.co](http://www.corpouraba.gov.co))****Riesgos del Proceso (Ver R-MJ-10: MAPA DE RIESGOS)**

## Flujo del Proceso:

Quien Suministra	Entradas	Etapas	Salidas	Quien Recibe
<b>Congreso de la República.</b>	Ley 87 de 1993. Artículo 5to. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".			<b>Todos los procesos.</b>
<b>Decreto 1499 de 2017 - Artículo 2.2.22.3.12.</b>	Sistema de Gestión Corporativo.			
<b>CORPOURABA</b>				
<b>DAFP.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 1083 de 2015.</li> <li>• Decreto 648 de 2017.</li> <li>• Decreto 1499 de 2017.</li> <li>• Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.</li> <li>• Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>	<p><b>PLANEAR:</b> Definición de Parámetros para Control de Documentos y Registros, Opinión y Nivel de Satisfacción de los Usuarios, Control del Servicio No Conforme, Acciones para el Mejoramiento, Auditorías Internas, Administración del Riesgo, Modelo Integrado de Planeación y gestión- MIPG y Control Interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Documentos y Registros.</li> <li>• Opinión y Nivel de Satisfacción de los Usuarios.</li> <li>• Control del Servicio No Conforme.</li> <li>• Acciones para el Mejoramiento.</li> <li>• Auditorías Internas.</li> <li>• Administración del Riesgo.</li> <li>• Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.</li> <li>• Control Interno.</li> </ul>	
<b>Proceso Direccionamiento del Sistema de Gestión Corporativo Normas NTC-ISO 9001 y NTC-ISO/IEC 17025.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos legales y de los Usuarios.</li> <li>• Política, objetivos y metas.</li> <li>• Recursos económicos</li> </ul> <p>Lineamientos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Documentos y Registros.</li> <li>• Opinión y Nivel de Satisfacción de los Usuarios.</li> <li>• Control del Servicio No Conforme.</li> <li>• Acciones para el Mejoramiento.</li> <li>• Auditorías Internas.</li> <li>• Administración del Riesgo.</li> <li>• Modelo Integrado de Planeación y gestión- MIPG.</li> <li>• Control Interno</li> </ul>			

<p><b>Todos los procesos.</b></p> <p>Necesidades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar todos los documentos y registros del Sistema de Gestión Corporativo, con relación a la aprobación, revisión, actualización, disponibilidad y el control de obsoletos de origen interno y de la adopción y el control de documentos externos.</li> <li>• Gestionar oportunamente las opiniones (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y derechos de petición) presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por CORPOURABA, mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental, y el nivel de satisfacción de los usuarios internos o externos de la Corporación.</li> <li>• Identificar, eliminar o disminuir las causas asociadas a no conformidades y/o aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño del Sistema de Gestión Corporativo.</li> <li>• Establecer los lineamientos y parámetros necesarios para la ejecución de las auditorías internas al Sistema de Gestión Corporativo y de la Evaluación Independiente de la Oficina de Control Interno, con el propósito de verificar si cumple con los requisitos establecidos en las Normas NTC-ISO 9001, MECI 1000 y/o normatividad vigente según aplique.</li> <li>• Identificar y administrar los riesgos en los procesos del Sistema de Gestión Corporativo que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de calidad y/o la prestación del servicio con el fin de evitar, minimizar o asumir los factores que los puedan llegar a afectar negativamente y potenciar los factores que los afecten positivamente.</li> <li>• Identificar y administrar los riesgos en los procesos del Sistema de Gestión Corporativo que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de calidad y/o la prestación del servicio con el fin de evitar, minimizar o asumir los factores que los puedan llegar a afectar</li> </ul>	 <p><b>HACER:</b>  <b>Ejecución de los Parámetros Definidos:</b> Gestión del (la) Control de Documentos y Registros, Opinión y Nivel de Satisfacción de los Usuarios, Control del Servicio No Conforme, Acciones para el Mejoramiento, Auditorías Internas, Administración del Riesgo, Modelo Integrado de Planeación y gestión- MIPG y Control Interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlados los documentos y registros del Sistema de Gestión Corporativo.</li> <li>• Gestionados oportunamente las opiniones presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por CORPOURABA, y el nivel de satisfacción de los usuarios internos o externos de la Corporación.</li> <li>• Identificadas, eliminadas o disminuidas las causas asociadas a no conformidades y/o aumento de la capacidad para cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño del Sistema de Gestión Corporativo.</li> <li>• Establecidos e implementados los lineamientos y parámetros necesarios para la ejecución de las auditorías internas al Sistema de Gestión Corporativo y de la Evaluación Independiente de la Oficina de Control Interno, con el propósito de verificar si cumple con los requisitos establecidos en las Normas NTC-ISO 9001, MECI 1000 y/o normatividad vigente según aplique.</li> <li>• Identificados y administrados los riesgos en los procesos del Sistema de Gestión Corporativo que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de calidad y/o la prestación del servicio con el fin de evitar, minimizar o asumir los factores que los puedan llegar a afectar negativamente y potenciar los factores que los afecten positivamente.</li> <li>• Aplicado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG como herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.</li> </ul>	<p><b>Todos los procesos</b></p>
---	---	---	----------------------------------

	<p>negativamente y potenciar los factores que los afecten positivamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG como herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.</li> </ul>			
<b>Procesos Misionales y Proceso Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA.</b>	<p>Detectar los servicios misionales de CORPOURABA y/o el de trabajo de análisis y/o muestro de aguas del Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA o el resultado de los mismos, que no sean conformes con sus propios procedimientos o con los requisitos acordados con el usuario para que sean identificados, controlados y corregidos de manera oportuna y adecuada, para prevenir su entrega o uso.</p>		<p>Detectados los servicios misionales de CORPOURABA y/o el de trabajo de análisis y/o muestro de aguas del Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA o el resultado de los mismos, que no sean conformes con sus propios procedimientos o con los requisitos acordados con el usuario, siendo identificados, controlados y corregidos de manera oportuna y adecuada, para prevenir su entrega o uso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Procesos Misionales y Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA.</b></li> <li><b>Procesos Direccionamiento del SGC y/o Mejoramiento del SGC.</b></li> </ul>
<b>Plan Anual Auditorías Seguimientos</b>	<p><b>Informes de Ley.</b> Jefe de la Oficina de Control Interno.</p> <p><b>Evaluación Independiente Oficina de Control Interno.</b> Jefe de la Oficina de Control Interno.</p> <p><b>Auditorías Internas por Procesos-Calidad NTC ISO 9001, NTC ISO IEC 17025 y/o norma que implemente CORPOURABA.</b> Auditores Internos de Calidad y/o Servicio de Auditoría Interna Contratado.</p> <p><b>Auditorías Externas de Calidad – NTC ISO 9001, NTC ISO IEC 17025 y/o norma que implemente CORPOURABA.</b> Contrato Ente o Empresa Certificadora y/o Acreditadora.</p> <p><b>Auditorías y/o Seguimientos Entes de Control.</b> Entes de Control.</p>	<p>VERIFICAR: Verificación del Proceso Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo.</p>	<p>Hallazgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Todos los procesos.</b></li> <li><b>Procesos Direccionamiento del SGC y/o Mejoramiento del SGC.</b></li> <li><b>Entes de Control.</b></li> </ul>



**Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión Corporativo (Ver M-DI-01: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO)**

**Requerimientos de Talento Humano, Físicos y de Ambiente de Trabajo**

<b>Talento Humano:</b>	Representante de la Dirección, El (La) Asesor(a) de la Oficina de Control Interno, Profesional Universitario Coordinador del SGC y Auditores Internos.
<b>Físicos e Informática:</b>	Oficinas del Representante de la Dirección, El (La) Asesor(a) de Control Interno, Coordinador del SGC, equipos de cómputo y dotación de oficina.
<b>Ambiente de Trabajo:</b>	Temperatura Adecuada, Bajos Niveles de Ruido, Iluminación Suficiente y Buena Higiene.

**Indicador (Ver R-MJ-16: FICHA DE INDICADORES)**

**Documentos y Formatos para Registros (Ver R-MJ-01: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS)**

<b>Control de Cambios</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Resolución</b>	<b>Versión</b>	<b>Detalle</b>
22/11/2006	03-01-02-001881	01	Aprobación inicial con código y nombre "D-CS-01: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD".
20/04/2007	03-02-01-000618	02	Ajustes en el flujo (PHVA) del proceso.
31/12/2007	03-01-02-002362	03	Cambio de código y nombre el procedimiento pasando de ser "D-CS-01: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD" a "D-MJ-01: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD" y la estructura para la presentación de la caracterización.
04/02/2008	03-01-02-000181	04	Se incluye dentro del ítem "Documentos y Formatos para Registro" el formato "R-MJ-18: PLAN DE ACTIVIDADES OFICINA DE CONTROL INTERNO".

11/02/2008	03-01-02-000213	05	En el flujo (PHVA) del proceso se eliminó de la salida del "ACTUAR" los compromisos frente a los valores éticos, además se incluyó dentro del ítem "Documentos y Formatos para Registro" el procedimiento "R-MJ-02: ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ÉTICOS" y el formato "R-MJ-02: COMPROMISOS FRENTE A LOS VALORES ÉTICOS POR PROCESO".
20/08/2008	03-10-17-001344	06	Se eliminó lo siguiente: De la entrada del "HACER", en el flujo (PHVA) del proceso, los "Indicadores del Servicio No Conforme"; del ítem "Indicador" los indicadores:"Proporción de Indicadores de Proceso que Cumplen Metas (Eficacia)", "Nivel de Satisfacción de los Usuarios (Efectividad)", "Porcentaje de Acciones de Mejoramiento Eficaces (Eficacia)", "Número de Acciones de Mejoramiento con Asignación de Recursos por Proceso (Eficiencia)"; y del ítem "Documentos" los nombres de los diferentes manuales, procedimientos, documentos y formatos existentes dentro del proceso. Nota. Se quitaron los nombres de los indicadores y documentos del proceso ya que por cualquier cambio que se daban en los mismos, quedaba desactualizada la caracterización; para evitar dicha situación se decidió referenciar en donde se puede encontrar dicha información.
17/07/2009	03-10-17-001043	07	Ajustes en el flujo (PHVA) del proceso.
26/10/2009	300-03-10-23-1442	08	Se incluyeron los requisitos aplicables de las normas NTC-ISO 9001 y NTC-ISO/IEC 17025.
02/07/2010	300-03-10-23-0817	09	Se modifica el logo de La Corporación y se incluye el ítem control de cambios. En el ítem "Indicador" se cambió "ver R-MJ-16: FICHA DE INDICADORES" por "ver R-DI-02: PLAN OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO".
08/06/2011	300-03-10-23-0585	10	Se ajustó el objetivo del proceso.
15/10/2013	300-03-10-23-1730	11	Se modifica el alcance y se realizan ajustes en el flujo (PHVA) del proceso, incluyendo entre otras la actualización de la normativa aplicable y lo referente a la Estrategia de Gobierno en Línea, Racionalización de Trámite y/o Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero Papel.
28/05/2014	300-03-10-23-0713	12	En el Flujo del Proceso, las entradas del "Planear" se incluyó el Decreto 943 de 2014 y se eliminó el Decreto 1599 de 2005 al haber sido derogado.
29/07/2015	300-03-10-23-0945	13	Se cambia de Jefe de la Oficina de Control Interno por Asesor de Control Interno
16/08/2016	300-03-10-23-0992	14	Se cambia el Logo según resolución 300-03-10-17-0820-2016 de julio 7 de 2016
21-06-2017	300-03-30-99-0743	15	Se ajustan los requisitos aplicables según los cambios en la norma ISO 9000 a la versión de 2015. Se actualiza el registro sobre la ficha de indicadores. Se revisaron las entradas del proceso.
21/11/2018	300-03-10-23-2110	16	Se elimina referencia a norma NTCGP 1000 y se ingresa en el PLANEAR la referencia al decreto 1499 de 2017 – MIPG. Inclusión del FURAG como indicador de cumplimiento del modelo integrado de Planeación y Gestión
12/08/2019	300-03-10-23-0984	17	Se elimina lo referente a la Ley 872 de 2003 y sus Decretos reglamentarios Decreto 4110 de 2004, 4485 de 2009, 943 de 2014, derogados por el Decreto 1499 de 2019, se incluye la referencia de los Decretos 1083 de 2015 y 648 de 2017 y se realizan ajustes en el PHVA.
06/04/2020	300-03-10-23-0439	18	Se efectúan los siguientes ajustes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualiza la referencia de requisitos aplicables de la NTC-ISO/IEC 17025 por cambio de versión a la 2017.</li><li>• Se excluye el tema de Implementación de códigos de ética e/o integridad, el cual pasa al proceso de Gestión de Talento Humano.</li><li>• La referencia de los Riesgos pasa de ser "R-MJ-10: REQUISITOS CORPORATIVOS POR PROCESOS" a "R-MJ-10: MAPA DE RIESGOS".</li></ul>
11/06/2024	300-03-10-23-0934	19	Se modifica el nombre de Jefe de la Oficina de Control Interno por el de Asesor de la Oficina de Control Interno.
26/05/2025	100-03-10-23-0891	20	En el planear se incluye en la definición de los parámetros lo correspondiente a control interno.

Última línea-----última línea-----última línea