

	<b>REQUISITOS DE LOS USUARIOS</b>	
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá		
Código: D-DI-02	Versión: 03	
Revisó: Sub. Planeación y O.T.	Aprobó: Directora General	
Fecha: 17 de agosto de 2018	Fecha: 17 de agosto de 2018	
Resolución: 300-03-10-23-1442-2018	Páginas: 1 de 2	

Proceso	Nombre del Requisito	Definición del Requisito
Aplicación De La Autoridad Ambiental	Oportunidad	Respuesta a los trámites, PQRDS y contravenciones dentro de los tiempos y etapas establecidas.
	Transparencia	Decisiones fundamentadas en actuaciones y decisiones claras, garantizando el acceso a la información y facilitando el control social.
	Equidad	Igual trato para los usuarios, evitando preferencias o discriminaciones y anteponiendo el bien público al particular a los trámites o proyectos.
	Amabilidad	Atención cordial y respetuosa al usuario
	Comodidad	Espacios de espera y atención de usuarios con condiciones agradables.
	Confidencialidad	Manejo de la reserva en los documentos adjuntos a cada trámite en los cuales el usuario lo haya manifestado.
Gestión De Proyectos	Oportunidad	Cumplimiento de los tiempos y/o etapas establecidas para el desarrollo del proyecto.
	Transparencia	Gestión del proceso fundamentado en actuaciones y decisiones claras, garantizando el acceso a la información y facilitando el control social.
	Equidad	Igual trato para los usuarios, evitando preferencias o discriminaciones y asumiendo una actitud objetiva frente a los trámites o proyectos.
	Amabilidad	Atención cordial y respetuosa al usuario.
	Información Oportuna	Información entregada de acuerdo a lo definido en las fases de los proyectos.
Planeación Global Del Territorio	Oportunidad	Cumplimiento de plazos definidos en los programas establecidos en el Plan de Acción Institucional.
	Transparencia	Garantizar el acceso a la información del desarrollo los programas del Plan de Acción Institucional.

<b>Proceso</b>	<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Definición del Requisito</b>
<b>Laboratorio Análisis De Aguas</b>	Confiabilidad	Resultados de análisis de aguas cumpliendo los parámetros y niveles de confiabilidad establecidos.
	Oportunidad	Entrega de resultados de análisis de aguas dentro de los términos de tiempo establecidos.
	Confidencialidad	Manejo reservado de las muestras y resultados de análisis de aguas y con la potestad de divulgación del usuario.
	Amabilidad	Atención cordial y con respeto al usuario.

<b>Control de Cambios</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Resolución</b>	<b>Versión</b>	<b>Detalle</b>
-	-	-	Inicialmente el documento se aprobó por medio de la resolución 03-01-02-002362 del 31/12/2007 dentro del proceso "Mejoramiento del SGC" con código y nombre "D-DI-02: IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME", luego por medio de la resolución 300-03-10-23-0817 del 02/07/2010, al documento se le modifica el logo de La Corporación y se incluye el ítem control de cambios.
29/10/2010	300-03-10-23-1504	01	Aprobación inicial dentro del proceso de "Direcciónamiento del SGC" con código y nombre "D-DI-02: REQUISITOS DE LOS USUARIOS".
18/08/2016	300-03-10-23-1046	02	Se cambian el logo de la Corporación y la palabra "Trienal" por "Institucional".
17/08/2018	300-03-10-23-1442	03	Se elimina requisito información en autoridad ambiental. Se realizan ajustes a requisitos de transparencia.

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