



# CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá

Código: D-DI-03

Versión: 15

Revisó: Representante de la Dirección

Aprobó: Subdirector Planeación y O.T.

Fecha: 16 de Septiembre de 2024

Fecha: 16 de Septiembre de 2024

Resolución: 300-03-10-23-1741-2024

Páginas: 1 de 6

<b>Objetivo:</b>	Liderar el Sistema de Gestión Corporativo basado en el enfoque a procesos, la satisfacción de los Usuarios, el mejoramiento continuo y la toma de decisiones basada en la evidencia para prestar nuestros servicios de forma eficiente, eficaz, y efectiva.
<b>Líder del Proceso:</b>	Director(a) General.
<b>Alcance del Proceso:</b>	<p>Comprende desde la definición de políticas y planes operacionales, y de la metodología para la:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Determinación y cumplimiento de los requisitos de los Usuarios.</li><li>▪ Identificación de los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional relacionado con los servicios que estén dentro del alcance del Sistema de Gestión de Corporativo.</li><li>▪ Revisión periódica del Sistema de Gestión Corporativo para asegurar su continua conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.</li><li>▪ Armonización y articulación de las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión y prioridades de Gobierno, proporcionando lineamientos para su implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación.</li><li>▪ Comunicación pública, incluyendo la caracterización de los grupos de valor.</li></ul> <p>hasta el Mejoramiento del Proceso de Dirección del Sistema de Gestión Corporativo.</p> <p>incluyendo la Ejecución de las políticas y planes operacionales y/o metodologías planificadas para el (la):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cumplimiento de los requisitos de los Usuarios.</li><li>▪ Actualización de los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional establecido por la Corporación relacionados con los servicios que estén dentro del alcance del Sistema de Gestión de Corporativo.</li><li>▪ Armonización y articulación de las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión y prioridades de Gobierno, proporcionando lineamientos para su implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación.</li><li>▪ Comunicación pública.</li></ul> <p>y la Verificación del Proceso Dirección del Sistema de Gestión Corporativo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Revisión periódica del Sistema de Gestión Corporativo, por parte de la Dirección General, para asegurar su continua conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.</li></ul>
<b>Resultados del Proceso:</b>	Directrices de Calidad.

## Requisitos Aplicables de la NTC ISO 9001:

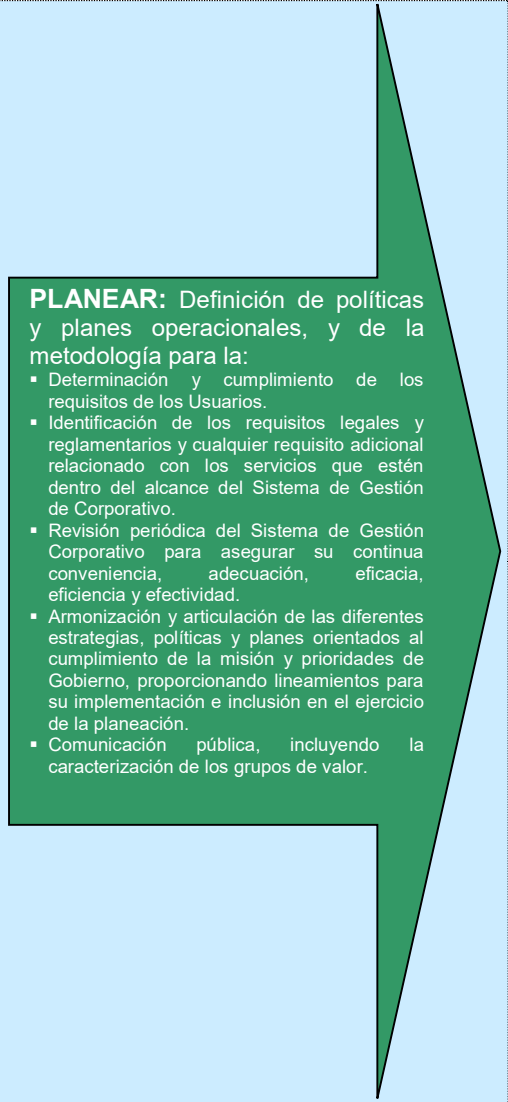
<b>4.1</b>	Comprensión de la organización y de su contexto
<b>4.2</b>	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
<b>4.3</b>	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
<b>5.1</b>	Liderazgo y compromiso
<b>5.2</b>	Política
<b>5.3</b>	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

<b>Requisitos Aplicables de la NTC ISO 9001:</b>	
<b>6.1</b>	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
<b>6.2</b>	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
<b>6.3</b>	Planificación de los cambios
<b>7.1</b>	Recursos
<b>7.1.6</b>	Conocimientos de la organización
<b>7.4</b>	Comunicación
<b>8.1</b>	Planificación y control operacional
<b>8.2</b>	Requisitos para productos y servicios
<b>9.1.2</b>	Satisfacción del cliente
<b>9.3</b>	Revisión por la dirección
<b>10.3</b>	Mejora continua

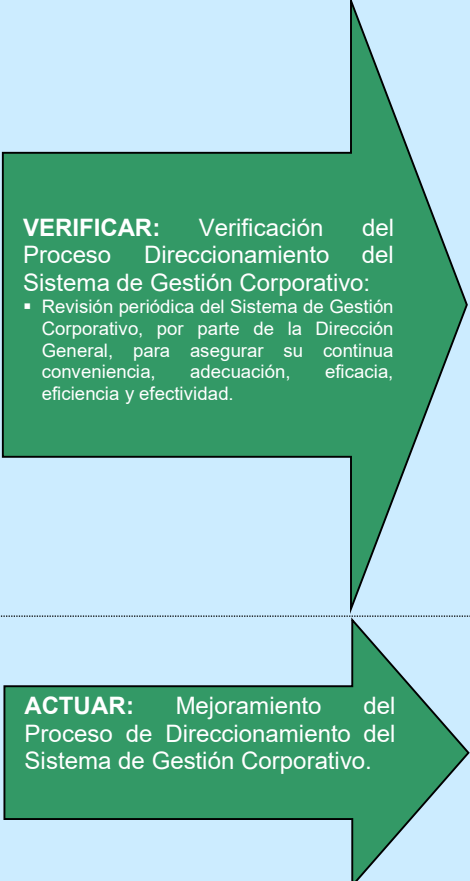
<b>Requisitos Aplicables de la NTC-ISO/IEC 17025:</b>	
5. Requisitos relativos a la estructura	
8.2 Documentación del sistema de gestión	
8.9 Revisión por la Dirección	

<b>Requisitos de Ley Aplicables (Ver ítem de “Normatividad” del menú principal del sitio web <a href="http://www.corpouraba.gov.co">www.corpouraba.gov.co</a>)</b>
<b>Riesgos del Proceso (Ver R-MJ-10: MAPA DE RIESGOS)</b>

## Flujo del Proceso:

Quien Suministra	Entradas	Etapas	Salidas	Quien Recibe
<b>Normas Voluntarias a certificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NTC-ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.</li> <li>NTC-ISO/IEC 17025: Requisitos Generales Para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.</li> </ul>	 <p><b>PLANEAR:</b> Definición de políticas y planes operacionales, y de la metodología para la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación y cumplimiento de los requisitos de los Usuarios.</li> <li>Identificación de los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional relacionado con los servicios que estén dentro del alcance del Sistema de Gestión de Corporativo.</li> <li>Revisión periódica del Sistema de Gestión Corporativo para asegurar su continua conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.</li> <li>Armonización y articulación de las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión y prioridades de Gobierno, proporcionando lineamientos para su implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación.</li> <li>Comunicación pública, incluyendo la caracterización de los grupos de valor.</li> </ul>	<p>Manuales, procedimientos documentos y/o formatos relacionados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y Planes Operaciones.</li> <li>Manual del Sistema de Gestión Corporativo.</li> <li>Determinación de Requisitos Relacionados con el Servicio.</li> <li>Revisión por la Dirección.</li> <li>Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> <li>Comunicación Pública, incluyendo la caracterización de los grupos de valor.</li> </ul>	<b>Todos los procesos</b>
<b>Congreso de la República</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 489 de 1998. "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de la atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".</li> <li>Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".</li> </ul>			
<b>Presidencia de la República DAFP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto 19 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".</li> <li>Decreto 1083 de 2015.</li> <li>Decreto 648 de 2017.</li> <li>Decreto 1499 de 2017. "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". <ul style="list-style-type: none"> <li>Artículo 2.2.22.3.12. Sistema de Gestión Corporativo.</li> </ul> </li> <li>Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.</li> <li>Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>			
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de trámites</li> </ul>			

Quien Suministra	Entradas	Etapas	Salidas	Quien Recibe	
Estado a través de los entes legislativo, ejecutivo y de control	Normatividad vigente.	<p><b>HACER:</b> Ejecución de las políticas y planes operacionales y/o metodologías planificadas para el (la):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cumplimiento de los requisitos de los Usuarios.</li><li>▪ Actualización de los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional establecido por la Corporación relacionados con los servicios que estén dentro del alcance del Sistema de Gestión de Corporativo.</li><li>▪ Armonización y articulación de las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión y prioridades de Gobierno, proporcionando lineamientos para su implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación.</li><li>▪ Comunicación pública.</li></ul>	Manual del SGC elaborado. Revisión por la Dirección efectuada. Identificados los requisitos legales, reglamentarios y/o cualquier requisito adicional establecido por la Corporación relacionados con los servicios que estén dentro del alcance del Sistema de Gestión de Corporativo. Formulación, ejecución y seguimiento del Plan Estratégico Institucional de Planeación y Gestión. Comunicación pública efectuada. Aprobación de recursos.	Todos los procesos	
Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Revisión de compromisos actas de los comités del SGC anteriores.</li><li>▪ Compromisos de la Revisión por la Dirección.</li></ul>				
Proceso de Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora establecidas.</li><li>▪ Avance y desarrollo de auditorías internas.</li><li>▪ Reconocimientos, sugerencias, reclamos y resultados del nivel de satisfacción.</li></ul>				
El (La) Comunicador(a) de La Corporación	Gestión de la Comunicación.				
Todos los Procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Necesidad de identificar y/o conocer las políticas, planes y/o directrices operacionales.</li><li>▪ Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.</li><li>▪ Gestión del riesgo por cada proceso.</li><li>▪ Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión Corporativo.</li><li>▪ Recomendaciones para la mejora.</li><li>▪ Necesidad de recursos.</li></ul>				Procesos Misionales y Proceso de Apoyo Laboratorio de Análisis de Aguas
Procesos Misionales y Proceso de Apoyo Laboratorio de Análisis de Aguas	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Necesidad de conocer los criterios a seguir para la determinación y cumplimiento de los requisitos de los Usuarios.</li><li>▪ Servicio No conforme.</li></ul>		Determinados los requisitos de los Usuarios.		

Quien Suministra	Entradas	Etapas	Salidas	Quien Recibe
<b>Usuarios</b>	Retroalimentación (reconocimiento, quejas y reclamos), audiencias públicas, foros, atención al usuario, buzón de sugerencias y/o encuestas.		Percepción del usuario. Tendencias de percepción de los usuarios.	<b>Usuarios</b>
<b>Entes de Control</b>	Auditorías Entes de Control.		Hallazgos.	<b>Entes de Control</b>
<b>Plan de Actividades Asesor de Control Interno</b>	Auditorías del Asesor de Control Interno.			<b>Proceso de Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo</b>
<b>Programa de Auditoría Interna</b>	Auditoría Interna del SGC.			
<b>Ente o Empresa Certificadora y/o Acreditadora</b>	Auditoría Externa.			
<b>Proceso Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo</b>	Establecimiento de Acciones, Correctivas, Preventivas, de Mejora y/o Planes de Mejoramiento del Proceso.		Acciones Correctivas preventivas y de Mejora y Planes de Mejoramiento Implementados.	<b>Proceso de Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo</b> <b>Entes de Control</b>

### 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>	Director General, Representante de la Dirección, Profesional Universitario (Comunicador) y asesores o personal contratado por prestación de servicios.
------------------------	--

<b>Físicos e Informática:</b>	Oficinas del Director General, Representante de la Dirección y Profesional Universitario (Comunicador), 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-DI-03: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD".
20/04/2007	03-01-02-000618	02	Ajustes en el flujo (PHVA) del proceso
02/10/2008	03-10-17-001649	03	Cambio el nombre del procedimiento pasando de ser "D-DI-03: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD" a "D-DI-03: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO" y la estructura para la presentación de la caracterización.
13/08/2009	300-03-10-23-1177	04	Se incluyeron los requisitos aplicables de las normas NTC-ISO 9001 y NTC-ISO/IEC 17025.
17/08/2010	300-03-10-23-1025	05	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".
18/07/2011	300-03-10-23-0781	06	Se ajustó el objetivo, incluyéndose el "para que" del proceso.
18/10/2013	300-03-10-23-1764	07	Se incluyó en las entradas del "Planear" lo referente a la Ley 1474 de 2011 y los Decretos 19 de 2012 y 2482 de 2012, y por el Decreto 2482 de 2012 se modificó lo referente al "Plan de Desarrollo Administrativo", quedando ahora como "Modelo Integrado de Planeación y Gestión".
24/06/2014	300-03-10-23-0863	08	Eliminado de las entradas del "Planear" el Decreto 3622 de 2005 derogado por el Decreto 2482 de 2012.
25/09/2015	300-03-10-23-1234-2015	09	Se modifica Plan de Actividades Oficina de Control Interno por Plan de Actividades Asesor de Control Interno y se modifica Auditorías de la Oficina de Control Interno por Auditorías del Asesor de Control Interno.
18/08/2016	300-03-10-23-1046-2016	10	Se modifica el logo de la Corporación adoptado según resolución 300-03-10-17-0820-2016 del 7 de julio de 2016.
21-06-17	300-03-30-99-0743	11	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 incluyendo a los usuarios.
17/08/2018	300-03-10-23-1442	12	Se realizan ajustes al objetivo y el alcance del proceso, al darle énfasis en el liderazgo y la mejorar continua. Eliminación de referencias a NTC-GP-1000. Inclusión del decreto 1499 de 2017 del DAFP- MIPG.
24/10/2019	300-03-10-23-1305	13	Se actualiza normatividad, entre otros se incluye Decreto 1499 de 2017 y se elimina Decreto 2482 de 2012 derogado por el Decreto 1083 de 2015.
06/04/2020	300-03-10-23-0439	14	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 actualiza la referencia de los Riesgos pasa de ser "R-MJ-10: REQUISITOS CORPORATIVOS POR PROCESOS" a "R-MJ-10: MAPA DE RIESGOS".</li> </ul>
16/09/2024	300-03-10-23-1741	15	Se actualiza el logo corporativo y se incluye en el "Planear" la referencia de la "Caracterización de los Grupos de Valor".

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