



DETERMINACIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá

Código: P-DI-01	Versión: 10
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 10

1. OBJETIVO

Establecer los criterios a seguir para la determinación y cumplimiento de los requisitos de los usuarios, identificación 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.

2. ALCANCE

Comprende desde la determinación de requisitos de los usuarios hasta la modificación de documentos del sistema de gestión corporativo por cambios en la normatividad, incluyendo la validación de los requisitos de los usuarios determinados por los líderes y/o equipos de trabajo de procesos misionales o laboratorio de análisis de aguas, la identificación de nuevos requisitos de los usuarios y/o actualización de los vigentes cuando se requiera, aprobación de inclusión de nuevos requisitos de los usuarios y/o actualización de los vigentes, la determinación de requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional, la revisión de la vigencia de los actuales y la necesidad de inclusión de nuevos requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional, visto bueno del (las) acta(s) de reunión de la revisión de la vigencia de los actuales y la necesidad de inclusión de nuevos requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional, actualización del ítem de “normatividad” del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co y la socialización de la actualización del ítem de “normatividad” del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co a los Funcionarios de la corporación.

3. REFERENCIAS

- P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
- P-MJ-06: GESTIÓN DE PQRDSF
- P-MJ-13: GESTIÓN DE ENCUESTAS
- D-DI-02: REQUISITOS DE LOS USUARIOS
- Ítem de “Normatividad” del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co, el cual contiene la constitución, leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, circulares u otros que afectan el Sistema de Gestión de Corporativo.
- Sistema Único de Información Normativa. <https://www.suin-juriscol.gov.co/index.html>

4. DEFINICIONES

- **Documentos de Origen Externo:** Son aquellos documentos que emiten políticas y directrices necesarias para el Sistema de Gestión de Corporativo de CORPOURABA, y que son expedidos por organismos sin las disposiciones dadas en el procedimiento “P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS”, o fuentes externas a la misma, tales como: Decretos, Leyes, Acuerdos, Resoluciones, Normas, Manuales, Fichas, Catálogos, entre otros.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que solicita cualquier trámite a CORPOURABA o que es beneficiario de los programas y proyectos o la gestión global del territorio de la Corporación.

5. DESARROLLO

Tabla 1. Determinación de Requisitos Relacionados con el Servicio

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
01	Los Líderes y/o Equipos de Trabajo de Procesos Misionales o Laboratorio de Análisis de Aguas	<p>Determinación de Requisitos de los Usuarios</p> <p>Determinan los requisitos de los Usuarios con el servicio las políticas corporativas, los cambios en leyes y normas, la experiencia en la atención al Usuario y las normas.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Líderes de Proceso podrán utilizar para la determinación de requisitos relacionados con el servicio, herramientas como la lluvia de ideas u otras afines.
02	Los Servidores Públicos de Procesos Misionales o Laboratorio de Análisis de Aguas	<p>Validación de los Requisitos de los Usuarios Determinados por los Líderes y/o Equipos de Trabajo de Procesos Misionales o Laboratorio de Análisis de Aguas</p> <p>Validan los requisitos de los Usuarios determinados por los Líderes y/o Equipos de Trabajo de Procesos Misionales o Laboratorio de Análisis de Aguas.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para la validación se le solicita al 40% o más de Los Servidores Públicos que haciendo las veces de Usuarios los evalúe y haga las observaciones respectivas. Con la validación hecha se definen el nombre y la descripción de los requisitos en el documento “D-DI-02: REQUISITOS DE LOS USUARIOS” y los aspectos de los mismos según corresponda en los formatos de las encuestas de satisfacción de los usuarios de trámites ambientales, de proyectos y de análisis de aguas establecidos en el procedimiento “P-MJ-13: GESTIÓN DE ENCUESTAS”. Con los formatos de las encuestas, se realiza una muestra representativa del cumplimiento de los requisitos a través del procedimiento “P-MJ-13: GESTIÓN DE ENCUESTAS”.
03	Los Servidores Públicos	<p>Identificación de Nuevos Requisitos de los Usuarios y/o Necesidad de Actualización de los Vigentes Cuando se Requiera</p>

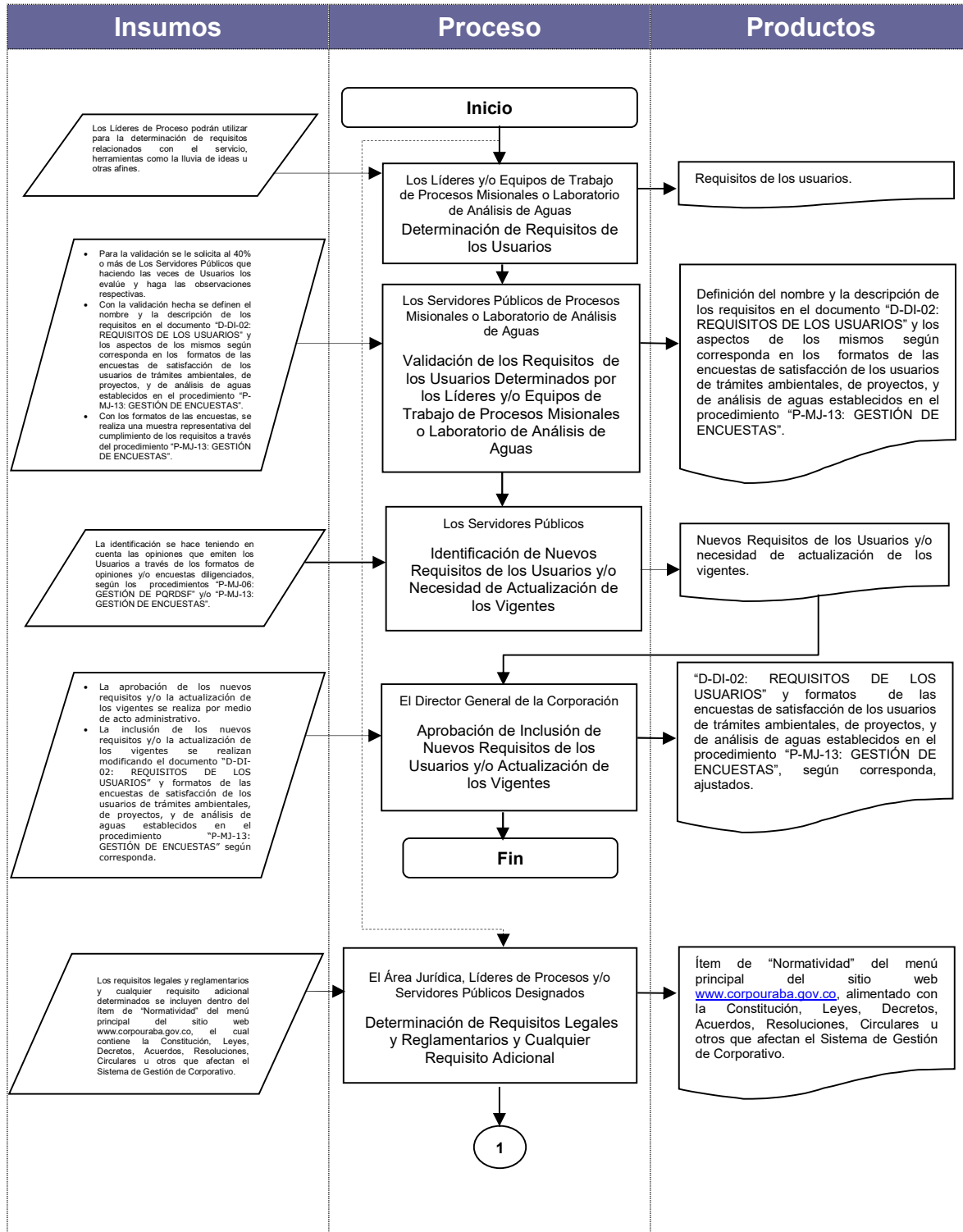
No.	Responsables	Descripción de la Actividad
		<p>Identifican nuevos requisitos de los usuarios y/o la necesidad de actualizar los vigentes cuando se requiera.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La identificación se hace teniendo en cuenta las opiniones que emiten los Usuarios a través de los formatos de opiniones y/o encuestas diligenciados, según los procedimientos “P-MJ-06: GESTIÓN DE PQRDSF” y/o “P-MJ-13: GESTIÓN DE ENCUESTAS”.
04	El Director General de la Corporación	<p>Aprobación de Inclusión de Nuevos Requisitos de los Usuarios y/o Actualización de los Vigentes</p> <p>Aprueba la inclusión de nuevos requisitos de los Usuarios y/o la actualización de los vigentes cuando sea necesario.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La aprobación de los nuevos requisitos y/o la actualización de los vigentes se realiza por medio de acto administrativo. • La inclusión de los nuevos requisitos y/o la actualización de los vigentes se realizan modificando el documento “D-DI-02: REQUISITOS DE LOS USUARIOS” y formatos de las encuestas de satisfacción de los usuarios de trámites ambientales, de proyectos, y de análisis de aguas establecidos en el procedimiento “P-MJ-13: GESTIÓN DE ENCUESTAS” según corresponda.
05	El Área Jurídica, Líderes de Procesos Servidores Públicos Designados	<p>Determinación de Requisitos Legales y Reglamentarios y Cualquier Requisito Adicional</p> <p>Determinan los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional con base en la normatividad vigente.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional determinados se incluyen dentro del ítem de “Normatividad” del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co, el cual contiene la Constitución, Leyes, Decretos, Acuerdos, Resoluciones, Circulares u otros que afectan el Sistema de Gestión de Corporativo.

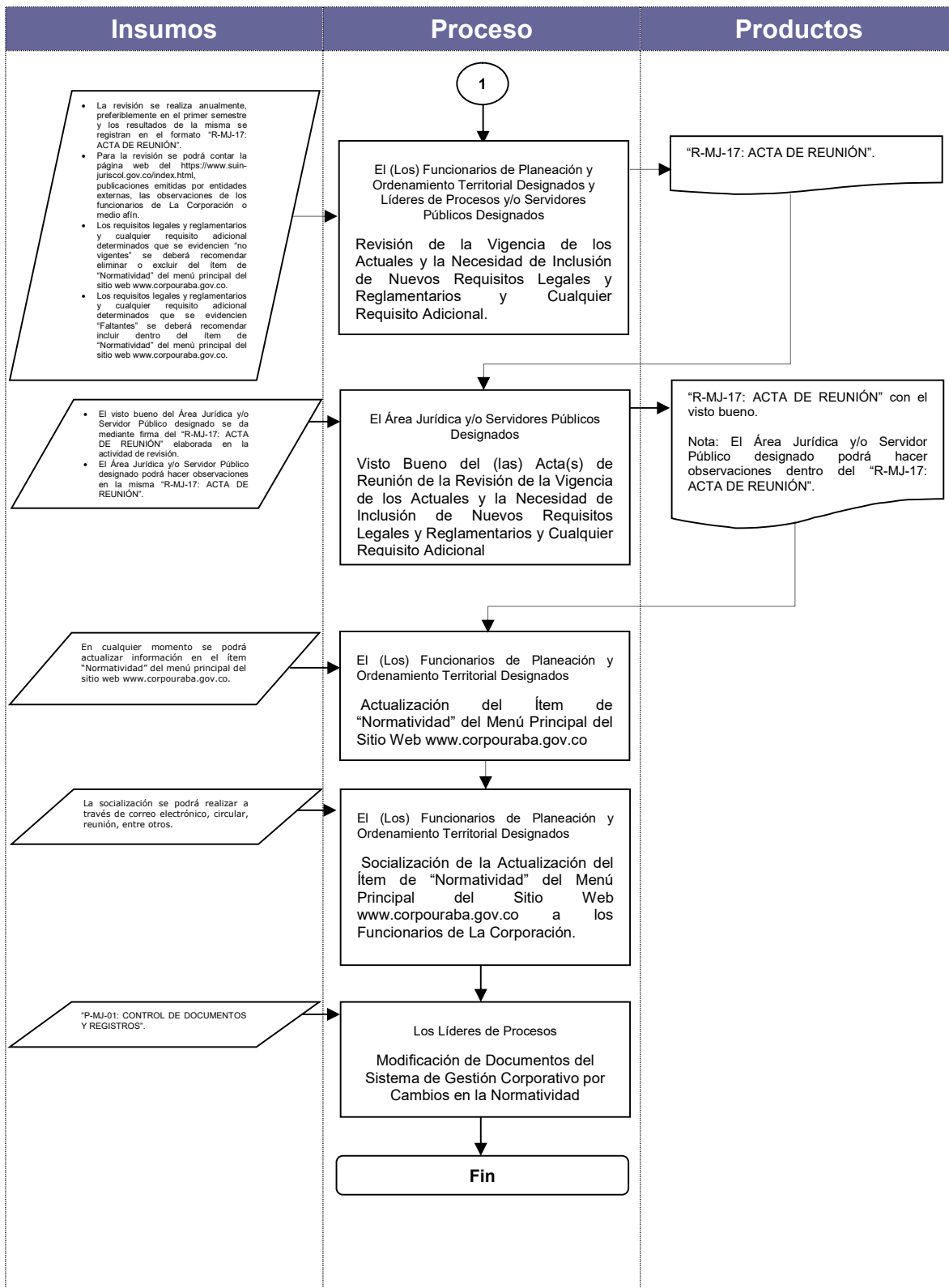
No.	Responsables	Descripción de la Actividad
06	El (Los) Funcionarios de Planeación y Ordenamiento Territorial Designados y Líderes de Procesos Servidores Públicos Designados	<p>Revisión de la Vigencia de los Actuales y la Necesidad de Inclusión de Nuevos Requisitos Legales y Reglamentarios y Cualquier Requisito Adicional</p> <p>Revisan la vigencia de los actuales y la necesidad de inclusión de nuevos requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La revisión se realiza anualmente, preferiblemente en el primer semestre y los resultados de la misma se registran en el formato “R-MJ-17: ACTA DE REUNIÓN”. • Para la revisión se podrá contar la página web del https://www.suin-juriscal.gov.co/index.html, publicaciones emitidas por entidades externas, las observaciones de los funcionarios de La Corporación o medio afín. • Los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional determinados que se evidencien “no vigentes” se deberá recomendar eliminar o excluir del ítem de “Normatividad” del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co. • Los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional determinados que se evidencien “Faltantes” se deberá recomendar incluir dentro del ítem de “Normatividad” del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co.
07	El Área Jurídica y/o Servidores Públicos Designados	<p>Visto Bueno del (las) Acta(s) de Reunión de la Revisión de la Vigencia de los Actuales y la Necesidad de Inclusión de Nuevos Requisitos Legales y Reglamentarios y Cualquier Requisito Adicional</p> <p>Dan el visto bueno al (las) acta(s) de reunión de la revisión de la vigencia de los actuales y la necesidad de inclusión de nuevos requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El visto bueno del Área Jurídica y/o Servidor Público designado se da mediante firma del “R-MJ-17: ACTA DE REUNIÓN” elaborada en la actividad de revisión. • El Área Jurídica y/o Servidor Público designado podrá

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
		hacer observaciones en la misma "R-MJ-17: ACTA DE REUNIÓN".
08	El (Los) Funcionarios de Planeación y Ordenamiento Territorial Designados	<p>Actualización del Ítem de "Normatividad" del Menú Principal del Sitio Web www.corpouraba.gov.co</p> <p>Actualizan el ítem de "Normatividad" del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co, con base en el "R-MJ-17: ACTA DE REUNIÓN" que tiene el visto bueno del Área Jurídica y/o Servidor Público.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cualquier momento se podrá actualizar información en el ítem "Normatividad" del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co.
09	El (Los) Funcionarios de Planeación y Ordenamiento Territorial Designados	<p>Socialización de la Actualización del Ítem de "Normatividad" del Menú Principal del Sitio Web www.corpouraba.gov.co a los Funcionarios de La Corporación</p> <p>Socializan la actualización del ítem de "Normatividad" del Menú Principal del Sitio Web www.corpouraba.gov.co a los funcionarios de La Corporación.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La socialización se podrá realizar a través de correo electrónico, circular, reunión, entre otros.
10	Los Líderes de Procesos	<p>Modificación de Documentos del Sistema de Gestión Corporativo por Cambios en la Normatividad</p> <p>Modifican cuando sean pertinentes los documentos del Sistema de Gestión Corporativo, con base en la información de los nuevos requisitos legales y/o actualización de los vigentes.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La modificación de los documentos del Sistema de Gestión Corporativo se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS".

6. FLUJOGRAMA

Tabla 2. Flujoograma de Determinación de Requisitos Relacionados con el Servicio.





7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN		ACCESO	RETENCIÓN	DISPOSICION FINAL
COD	NOMBRE	UBICACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO	METODO
R-MJ-17	ACTA DE REUNIÓN	Carpeta en la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	Cronológica	Líderes de Proceso o Funcionarios autorizados por ellos. Auditores y/o Entes de Control.	2 años	Archivo Central

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Resolución	Versión	Detalle
22/11/2006	03-01-02-001881	01	Aprobación inicial con código y nombre "P-DI-01: DETERMINACIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO". Contiene lo relacionado al proceso misional "Aplicación de la Autoridad Ambiental".
15/03/2007	03-01-02-000411	02	Se realizan ajustes en el desarrollo del procedimiento.
02/10/2008	03-10-17-001649	03	Se incluye dentro del procedimiento lo pertinente a la determinación, validación, identificación e inclusión de requisitos del proceso misional "Gestión de Proyectos" y el proceso de apoyo con características misionales "Laboratorio de Análisis de Agua".
17/08/2010	300-03-10-23-1025	04	Se modifica el logo de La Corporación y se incluye adicionalmente el ítem control de cambios.
29/10/2010	300-03-10-23-1504	05	Se cambia el nombre del documento referenciado "D-MJ-02: IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME" por el de "D-DI-02: REQUISITOS DE LOS USUARIOS".
18/07/2011	300-03-10-23-0781	06	Se realizaron las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Se precisó el alcance del procedimiento. • Se dejó como referencia el procedimiento "P-MJ-06: OPINION Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS" y se eliminaron los códigos de los formatos de las encuestas de satisfacción de los usuarios de trámites ambientales, proyectos y análisis de aguas. • Se cambió todo lo correspondiente a la alimentación y/o ajuste al formato "R-DI-01: NORMOGRAMA" por ítem de "Normatividad" del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co. Con la presente acción se elimina el formato "R-DI-01: NORMOGRAMA" y se incluyen dentro del procedimiento los formatos "R-MJ-17: ACTA DE REUNIÓN" y "R-TH-02: REGISTRO DE ASISTENCIA" y como referencia el procedimiento "P-MJ-13: GOBIERNO EN LINEA".
18/10/2013	300-03-10-23-1764	07	Se realizan ajustes en el desarrollo del procedimiento.
24/06/2014	300-03-10-23-0863	08	Se incluye en la actividad 08 la nota <i>"Con el visto bueno del Líder del Proceso que aplique y el Área Jurídica, en cualquier momento se podrá actualizar información en el ítem "Normatividad" del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co, no obstante se debe registrar dicha actualización en el formato "R-MJ-24: ACTIVIDADES GEL, RACIONALIZACIÓN DEL TRÁMITE, EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y/O CERO PAPEL" inmediatamente y en el "R-MJ-17: ACTA DE REUNIÓN" cuando se realice la revisión periódica conforme a la actividad 06 del presente procedimiento"</i> .
18/06/2016	300-03-10-23-1046	09	Se modifica el logo de la Corporación adoptado según resolución 300-03-10-17-0820-2016 del 7 de julio de 2016.
16/09/2024	300-03-10-23-1741	10	Efectuados: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustes en las referencias, en las actividades del desarrollo y en la forma de <i>"Almacenamiento, protección y recuperación de los registros"</i> del procedimiento. • Actualizado el logo corporativo.

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