CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ

CORPOURABÁ

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO

OBJETIVO DEL MANUAL 4
CONTEXTO GENERAL DE LA CORPORACIÓN 4
FUNCIONES GENERALES: 5
UNIDADES TERRITORIALES Y DE APOYO 6
TERRITORIAL CARIBE: 7
TERRITORIAL CENTRO: 7
TERRITORIAL ATRATO: 8
TERRITORIAL NUTIBARA: 8
TERRITORIAL URRAO: 8
LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS: 9
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS 9
MISIÓN Y VISIÓN 9
ORGANIGRAMA DE CORPOURABA 10
ORGANIGRAMA DEL LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS DE CORPOURABA 11
ORGANIGRAMA DESDE EL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO 13
ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO 14
DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO 19
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 19
2. REFERENCIAS NORMATIVAS 19
3. TERMINOS Y DEFINICIONES 22
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 22
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 22
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 23
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN corporativo 25
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO Y SUS PROCESOS 26
5 LIDERAZGO 34
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 34
Representante de la Dirección 35
5.2 POLÍTICA DE CALIDAD 35
Política de Calidad de CORPOURABA: 35
Política de Calidad del Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA: 36
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 36
6 PLANIFICACIÓN 37
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 37
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 37
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 38
7 APOYO 38
7.1 RECURSOS 38
7.1.1 Generalidades 38
7.1.1 Recursos Financieros: 39
7.1.3 Personas 39
7.1.4 Infraestructura 39
7.1.5 Ambiente para la operación de los procesos 40
7.1.6 Recursos de seguimiento y medición 40

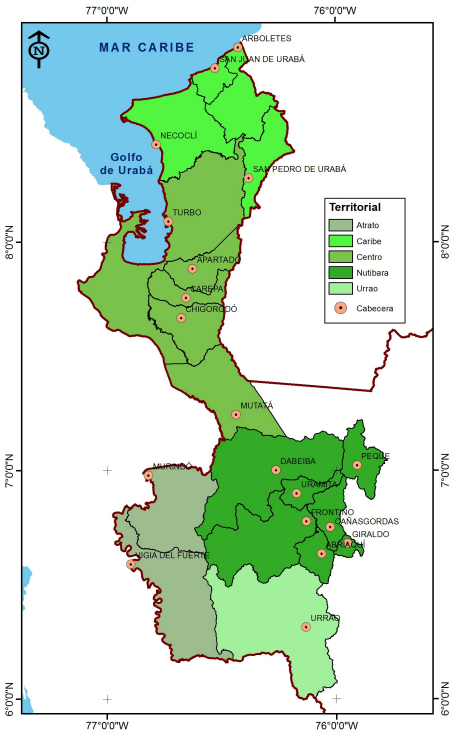
7.1.7 Conocimientos de la organización....40
7.2 COMPETENCIA....40
7.3 TOMA DE CONCIENCIA....41
7.4 COMUNICACIÓN....41
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA....42
7.5.1 Generalidades....42
7.5.2 Creación y actualización....42
7.5.3 Control de la información documentada....43
8. OPERACIÓN....43
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL....43
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS O SERVICIOS....45
8.2.1 Comunicación con el cliente....45
8.2.2 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio....45
8.2.3 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio....45
8.2.4 Cambios en los Requisitos Relacionados con el Servicio....46
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS....46
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE....46
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO....46
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio....46
8.5.2 Identificación y Trazabilidad....49
8.5.3 Propiedad del Usuario o proveedores externos....50
8.5.4 Preservación....50
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega....51
8.5.6 Control de cambios....51
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS....51
8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES....51
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO....51
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN)....51
9.1.1 Generalidades....51
9.1.2 Satisfacción del Usuario....53
9.1.3 Análisis De Datos....53
9.2 AUDITORÍA INTERNA....53
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN....53
10. MEJORA....53
10.1 GENERALIDADES....53
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA....54
10.3 MEJORA CONTINUA....54

OBJETIVO DEL MANUAL

En este manual se describe el alcance y el funcionamiento del Sistema de Gestión Corporativo de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá, CORPOURABA, conformado por el Sistema de Gestión Corporativo bajo la Norma ISO 9001, MECI, MIPG y el Sistema de Acreditación de Laboratorio bajo la Norma ISO 17025, así como los procesos Estratégicos, Evaluativos, Misionales y de Apoyo su interacción y gestión necesaria para la adecuada y oportuna prestación de los servicios enmarcados en las funciones y objetivos de la Corporación.

CONTEXTO GENERAL DE LA CORPORACIÓN

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA, es un ente corporativo de carácter público creado mediante el artículo 24 de la Ley 65 de 1968 e inicialmente toma el nombre de *"Corporación Regional de Desarrollo de Urabá"*. Mediante el artículo 40 de la Ley 99 de 1993 se transforma en Corporación de Desarrollo Sostenible y toma el nombre de **"CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ – CORPOURABA-"**, definiendo en los artículos 31 y 40 las funciones que debe desarrollar.



Área Continental

ID	Municipio	Área (Ha)	Territorial	Área (Ha)
1	Murindó	126.400,0	Atrato	292.300,0
2	Vigía del Fuerte	165.900,0		
3	San Pedro de Urabá	60.170,0	Caribe	285.930,0
4	Necoclí	125.300,0		
5	San Juan de Urabá	25.150,0		
6	Arboletes	75.310,0		
7	Mutatá	119.600,0	Centro	579.000,0
8	Chigorodó	72.030,0		
9	Apartadó	53.420,0		
10	Carepa	38.650,0		
11	Turbo	295.300,0		
12	Dabeiba	195.500,0	Nutibara	479.103,0
13	Frontino	138.200,0		
14	Cañasgordas	36.450,0		
15	Uramita	26.560,0		
16	Giraldo	9.343,0		
17	Abriaquí	29.670,0		
18	Peque	43.380,0		
19	Urrao	256.000,0	Urrao	256.000,0
	TOTAL (Hectáreas)	**1.892.333,0**		**1.892.333,0**

Zona Costera

514,5 Kilómetros

Jurisdicción Marina

394.645,8 Hectáreas

Área Total

2.286.978,8 Hectáreas

Fuente:

GOBANT. 2015. Cartografía Catastro Gobernación de Antioquia. 2015. Escala 1:25.000

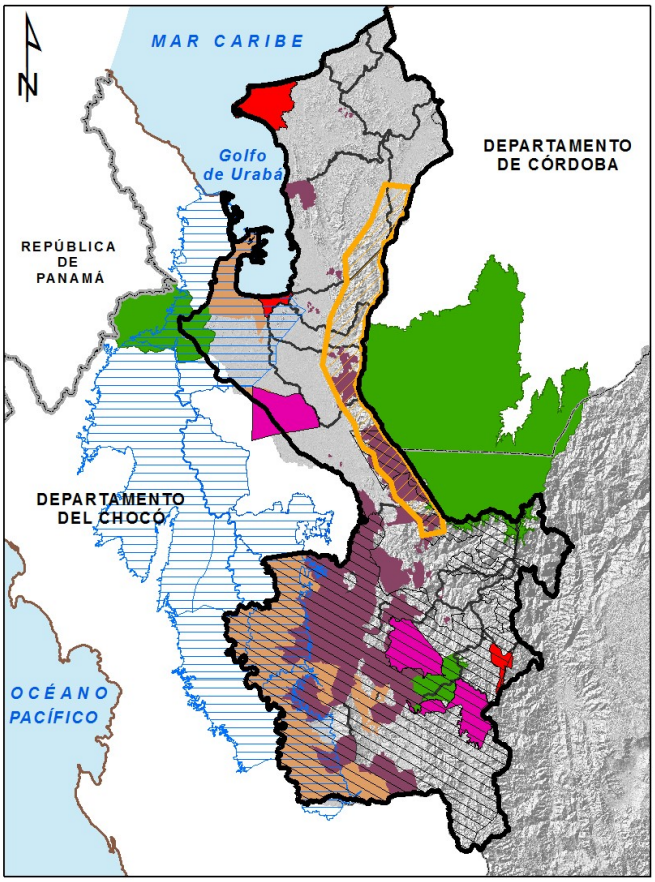
CORPOURABA. 2012. Plan de Ordenación Unidad Ambiental Costera del Darién (UAC)

Las funciones se han venido ajustando y creando luego de la Ley 99/93 así: Funciones en Ordenamiento Territorial Municipal (Ley 388/97), Autoridad ambiental marina (Ley 1450/2011), Funciones de gestión del riesgo (Ley 1523/2012) y Ley de víctimas –

restitución de tierras (Ley 1448/11).

En su vasta geografía comparte ecosistemas estratégicos y límites con los departamentos de Córdoba y Chocó, hace parte de las regiones Andina, Caribe y Pacífico y constituye una porción del denominado Chocó Biogeográfico; tiene áreas costeras y marinas y comparte áreas de la cuenca del río Cauca y la cordillera del Paramillo. Comprende 19 municipios del Departamento de Antioquia, en una extensión total de 2.286.978,8 hectáreas de los cuales 1.892.333 corresponde a Ha terrestre y 394.645,8 Ha sumergidas (CORPOURABA, 2014), 785.990 habitantes, 436.731 en áreas urbanas Y 349.259 asentados en la zona rural[1].

	C	D
		CATEGOI
		PNN
		PNN Las Orquíc
		PNN Paramillo
		PNN Los katios
		Reserva Forestal P
		Frontino
		Río León
		Páramo de Urra
		Iniciativa Regional



La jurisdicción de CORPOURABA es un territorio complejo, heterogéneo, de límites difusos, pluriétnico, pluricultural y con gran riqueza representada en recursos naturales y biodiversidad, el 0.16% de su población es indígena *(ver figura).*

FUNCIONES GENERALES:

Dentro de las funciones de CORPOURABA se encuentra:

- Ejecutar las políticas, planes y programas en materia ambiental definidas por ley

[1] Proyecciones DANE año 2015

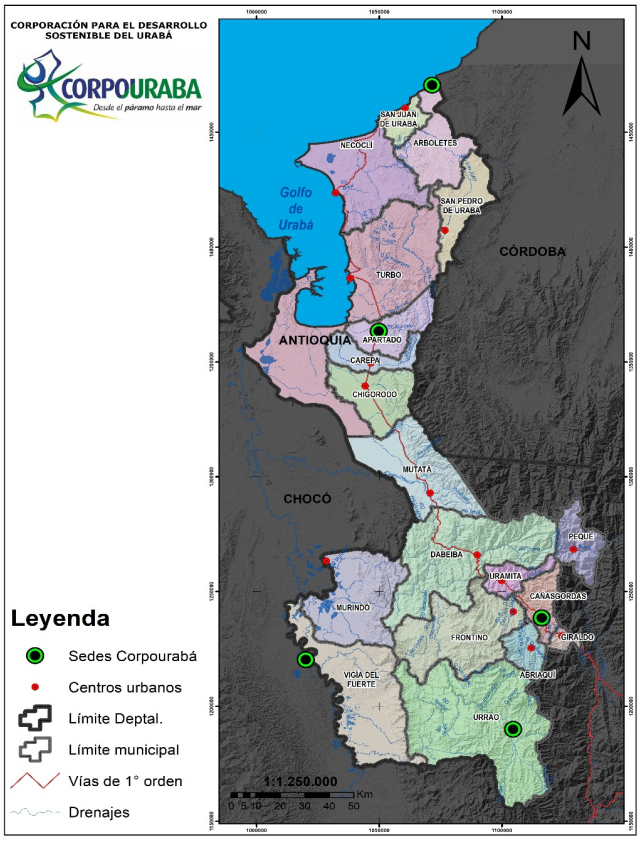
- Ejercer la función de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción.
- Ejercer funciones de planificación global del territorio.
- Autoridad marino-costera.
- Gestión del riesgo (asesoría y acompañamiento).

UNIDADES TERRITORIALES Y DE APOYO.

En 1994, bajo el marco de Planeación Global se realizó el Plan de Desarrollo de Urabá con énfasis en lo ambiental, produjo la subregionalización de la jurisdicción: Denominadas inicialmente como regionales y luego como territoriales. Los criterios para delimitarlas son los siguientes:

- Características
  - Socioeconómicas y culturales
  - Geográficas
  - Ambientales

JURISDICCIÓN CORPOURABA LEY 99 DE 1993



Bajo estas características el territorio quedó constituido administrativamente por cinco (5) Territoriales y un proceso de apoyo (laboratorio de aguas), las cuales se detallan a

continuación:

- **<u>TERRITORIAL CARIBE</u>**:

  Ocupa la llanura costera, las estribaciones de la Serranía de Abibe, los valles intramontanos de los ríos San Juan y Mulatos. Comprende los municipios de Arboletes, San Juan de Urabá, Necoclí y San Pedro de Urabá, en una extensión de 285.930 has, predominado el clima seco.

  En esta territorial, se localiza el área costera del Departamento de Antioquia, la cual incluyendo al municipio de Turbo cuenta con 514 kilómetros de playa (la segunda más extensa del país). Tiene la presencia del ecosistema de manglar con un área total de 6.993 has, los humedales de la Ensenada de Rionegro y de la ciénaga La Marimonda.

  La subregión posee 158.960[1] habitantes de los cuales 54.447 se ubican en las áreas urbanas y 104.513 en las zonas rurales. En materia de necesidades básicas insatisfechas la población de la subregional tiene en las zonas urbanas 55,12% de NBI y en las áreas rurales 88,64%[2].

- **<u>TERRITORIAL CENTRO</u>:**

  Ubicada sobre el pie de monte de la Serranía de Abibe y el valle aluvial del río León, tiene una extensión de 579.000 has y un clima predominantemente húmedo, comprende los municipios de Turbo, Apartadó, Chigorodó, Carepa y Mutatá.

  Se caracteriza por su fisiografía, rica y variada vegetación tropical. Constituye el 37 % del territorio de la jurisdicción de CORPOURABA; el 11% del área se destina a la agricultura comercial de exportación, el 18% corresponde a humedales y suelos inundables; el 36% se destina a la ganadería; y el 34%, en bosques sobre la Serranía de Abibe. En esta subregión se encuentran los parques nacionales naturales de Katios y Paramillo, los cuales se comparten con los departamentos de Chocó y Córdoba.

  A nivel poblacional, la subregión tiene 490.127 habitantes, de los cuales 332.651 se ubican en las cabeceras municipales y 157.476 en la zona rural[3], se tiene el 38,71% de la población con Necesidades Básicas Insatisfechas en las áreas urbanas y el 64.54% en las áreas rurales[4].

[2] Anuario Estadístico de Antioquia, 2013.
[3] Proyecciones de Población a 2015, DANE 2013.
[4] Anuario Estadístico de Antioquia, 2013.

- **<u>TERRITORIAL ATRATO</u>:**

  Comprende los municipios de Murindó y Vigía del Fuerte, localizados en la margen oriental del valle aluvial del río Atrato en un área 292.300 has.

  Se caracteriza por tener alta pluviosidad, importantes y abundantes recursos hídricos. El territorio está ocupado por tierras inundadas y ciénagas corresponden el 43% y un 50% en bosques tropicales.

  Llama la atención la relación población y niveles de pobreza, donde del total de la población correspondiente a 9.856 personas, el 82.72% presenta Necesidades Básicas Insatisfechas[5].

- **<u>TERRITORIAL NUTIBARA</u>:**

  Conformada por los municipios de Dabeiba, Peque, Uramita, Frontino, Cañasgordas, Abriaquí y Giraldo en un área de 479.103 has, con un clima sub-andino.

  En la subregión se encuentran áreas de importancia estratégica como son parte de las estribaciones del Parque nacional natural del Paramillo; la Reserva Forestal Protectora de Abriaquí, conformada por el páramo del Sol y el parque de las Orquídeas; la Reserva Forestal Protectora de Carauta, ubicada en el municipio de Frontino.

  En la subregión Nutibara habitan 82.076 personas, de las cuales 29.167 se ubican en las áreas urbanas y 52.909 en las zonas rurales; de igual manera el 29,11% de la población urbana tiene necesidades básicas insatisfechas y 66,28% de la población rural[6].

- **<u>TERRITORIAL URRAO</u>:**

  Con una extensión de 256.000 hectáreas del municipio de Urrao, corresponde el altiplano sub-andino de Urrao, con un clima predominantemente húmedo frío. Destacándose que por la amplitud de su territorio se encuentran gran variedad de zonas de vida que van desde el Bosque Pluvial Montano hasta el Bosque Pluvial Tropical.

  Esta subregión corresponde en más de un 90% a la cuenca del río Penderisco básicamente situada por encima de la cota de 1.200 m.s.n.m., el cual en unión con el río Jengamecodá dan origen al río Murri afluente de orden primario del río Atrato. Cuenca donde se localizan los valles de los ríos Pabón, Urrao, Encarnación y otros menores. Presenta como ecosistemas de importancia nacional parte del PNN Orquídeas, en un área de 6.400 has correspondientes al 20% de su área total.

[5] Proyecciones de Población a 2015, DANE 2013.
[6] Anuario Estadístico de Antioquia, 2013.

La población total de la regional Urrao es de 44.648 habitantes, de los cuales 17.401 están en la cabecera municipal y 27.247 en el área rural[7]. Se tiene el 27,5% de necesidades básicas insatisfechas en el área rural y 53,25% en el área rural.[8]

- **LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS:**

  La Corporación, debido a la problemática ambiental planteada en la jurisdicción, al uso excesivo de compuestos tóxicos (plaguicidas) y las altas concentraciones de nutrientes sobre aguas y suelos que van en detrimento de la calidad del recurso y la vida en los ecosistemas; inicia en 1993 el equipamiento del Laboratorio Ambiental de CORPOURABA. En agosto 3 del 2000 mediante Resolución No. 048300, el Director General de La Corporación conforma la Unidad de Apoyo del Laboratorio adscrita a la Subdirección de Desarrollo Sostenible.

  Desde la creación del Laboratorio a la fecha se han realizado cambios en su ubicación dentro de la estructura administrativa de CORPOURABA y actualmente está adscrito a la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial. Por medio de la Resolución N° 300-03-10-23-0789 del 16 de junio de 2014, se establece que el nombre y ubicación del Laboratorio de Análisis de Aguas, será "LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS DE CORPOURABA", ubicado en TUNELAPA ICA – Kilómetro 1 vía Carepa – Apartadó, Teléfono: 8239531 – E-mail: corpoulaboratorio@corpouraba.gov.co, Carepa (Antioquia).

  Mediante resolución 100-03-10-17-1004-2020 del 02 de septiembre del 2020 se procede a actualizar el nombre y ubicación del Laboratorio de Análisis de Aguas.

  Según resolución 100-03-10-99-1475-2024 del 09 de agosto de 2024, el funcionamiento del Laboratorio de Análisis de Aguas se encuentra adscrita a la Subdirección Administrativa y Financiera.

  Actualmente el Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA es un laboratorio de tercera parte, que ofrece los servicios de análisis fisicoquímicos, microbiológicos y muestreos de aguas de los parámetros ofrecidos en el documento *"D-7.1-01: OFERTA DE SERVICIOS DEL LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS"* a cualquier usuario sin tener más compromiso que la ejecución correcta de los ensayos y el cumplimiento con el contrato de servicio.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

MISIÓN Y VISIÓN

[7] Proyecciones de Población a 2015, DANE 2013.
[8] Anuario Estadístico de Antioquia, 2013.

Misión de CORPOURABA:
"Como autoridad ambiental de los municipios de la jurisdicción, ejecutora de la Política Nacional Ambiental, propicia el Desarrollo Regional Sostenible con participación social".

Visión de CORPOURABA:
"CORPOURABA se verá a largo plazo posicionada en el liderazgo de la administración y la inversión ambiental en los municipios de la jurisdicción y promotora del desarrollo sostenible a nivel regional".

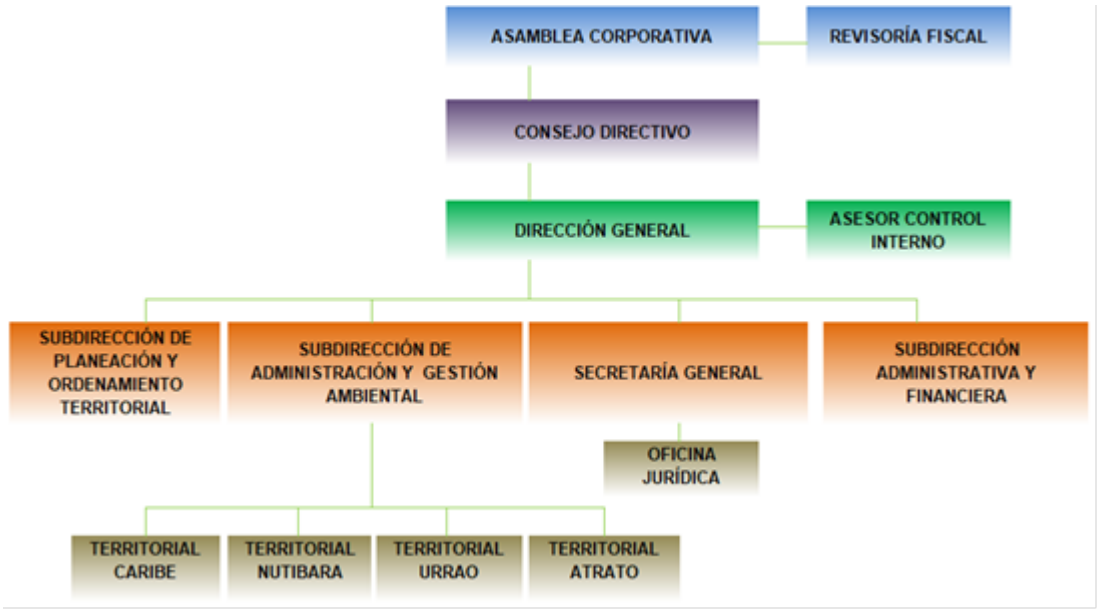
La misión y visión del Laboratorio de Aguas de CORPOURABA son:

Misión del Laboratorio de Aguas de CORPOURABA:
"Contribuir al desarrollo sostenible, mediante la prestación de servicios de análisis de pruebas y aplicación de técnicas para la toma de decisiones sobre los recursos naturales, en especial el hídrico, en cuanto a calidad y usos, atendiendo las disposiciones normativas".

Visión del Laboratorio de Aguas de CORPOURABA:
"Posicionarse como Laboratorio de Aguas acreditado bajo estándares nacionales e internacionales, que presta sus servicios ofreciendo calidad en los análisis y veracidad de los datos, en pro del mantenimiento y preservación de los recursos naturales para lograr un desarrollo sostenible".

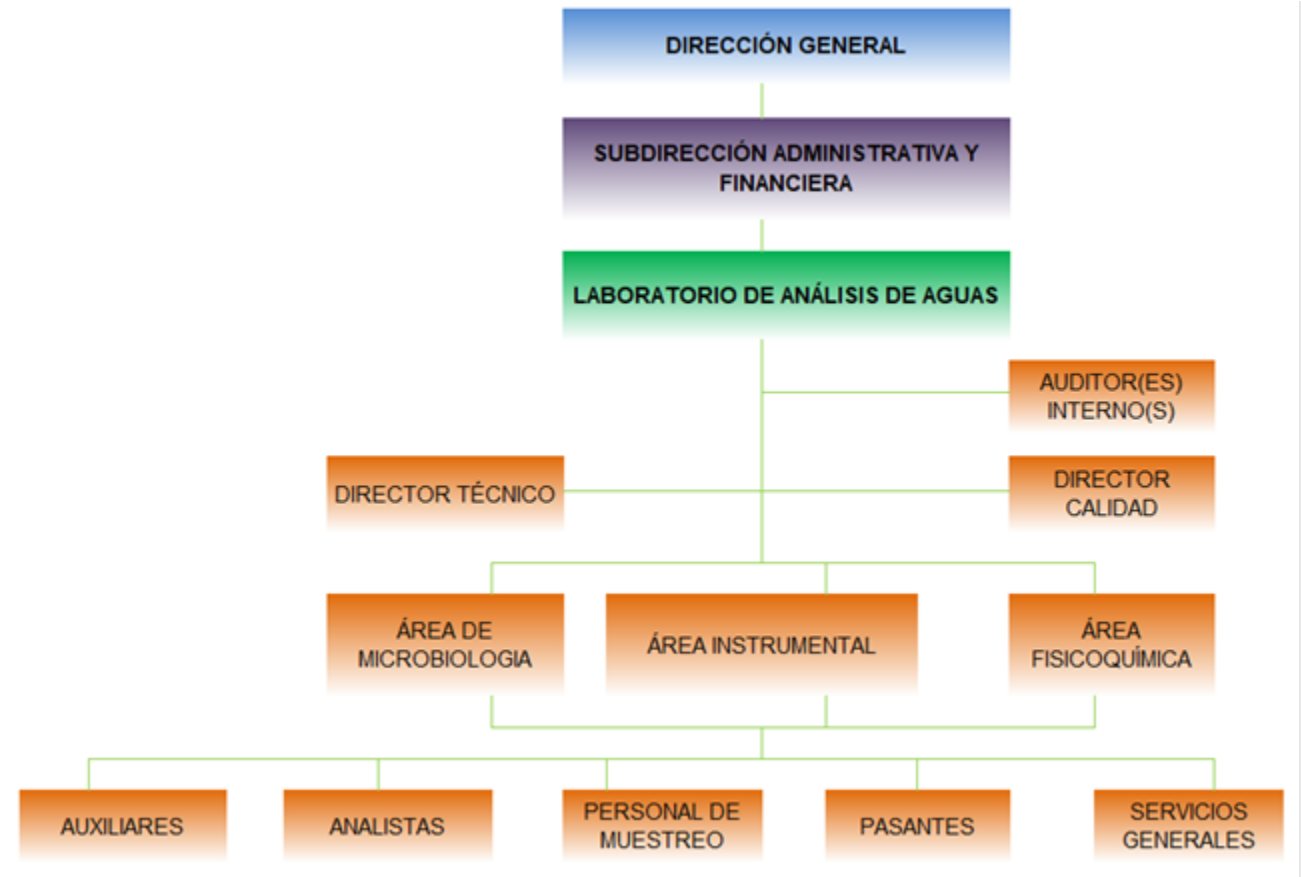
ORGANIGRAMA DE CORPOURABA

Estructura Orgánica de La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA



ORGANIGRAMA DEL LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS DE CORPOURABA

Estructura Orgánica del Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA



Los perfiles y funciones del Director Técnico y del Director de Calidad dentro Laboratorio de Análisis de Aguas son las siguientes:

- **Director Técnico:**

  ✓ **Perfil:** Profesional en Química, en Ingeniería Química o afín con treinta (30) meses de experiencia profesional relacionada y curso certificado de sistemas de gestión de calidad con una intensidad horaria mínima de veinticuatro (24) horas. La presente información del perfil y equivalencias se encuentran definidas en el *"Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de CORPOURABA"*.

  ✓ **Funciones:**

  - La responsabilidad general sobre las operaciones técnicas y la disposición de los recursos necesarios para asegurar la calidad requerida de las operaciones del "Laboratorio de Análisis de Aguas".

- Apoyo a la implementación y mantenimiento del proceso “Laboratorio de Análisis de Aguas” y demás directrices del Sistema de Gestión Corporativo.
- Aplicar los manuales, procedimientos, documentos y/o formatos que le correspondan dentro del proceso “Laboratorio de Análisis de Aguas” y demás directrices del Sistema de Gestión Corporativo.
- Apoyo a la verificación de la aplicación por parte de los funcionarios del Laboratorio de Aguas de los manuales, procedimientos, documentos y/o formatos que le correspondan dentro del proceso “Laboratorio de Análisis de Aguas” y demás directrices del Sistema de Gestión Corporativo.

  Nota: Cuando el funcionario responsable de este cargo se deba ausentar por motivos de vacaciones, incapacidades, capacitaciones, permisos, entre otros; será reemplazado por el funcionario Director de Calidad.

- **Director de Calidad:**

  ✓ **Perfil:** Profesional en Química, en Ingeniería Química o afín con (30) meses de experiencia relacionada y curso certificado de sistemas de gestión de calidad con una intensidad horaria mínima de veinticuatro (24) horas. La presente información del perfil y equivalencias se encuentran definidas en el *“Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de CORPOURABA”*.

  ✓ **Funciones:**

  - Implementar y mantener el proceso de apoyo “Laboratorio de Análisis de Aguas” y demás directrices del Sistema de Gestión Corporativo.
  - Aplicar los manuales, procedimientos, documentos y/o formatos que le correspondan dentro del proceso “Laboratorio de Análisis de Aguas” y demás directrices del Sistema de Gestión Corporativo.
  - Verificar la aplicación por parte de los funcionarios del Laboratorio de Aguas de los manuales, procedimientos, documentos y/o formatos que le correspondan dentro del proceso “Laboratorio de Análisis de Aguas” y demás directrices del Sistema de Gestión Corporativo.

    Notas:

    ◦ Cuando el funcionario responsable de este cargo se deba ausentar por motivos de vacaciones, incapacidades, capacitaciones, permisos, entre otros; será reemplazado por el funcionario Director Técnico.

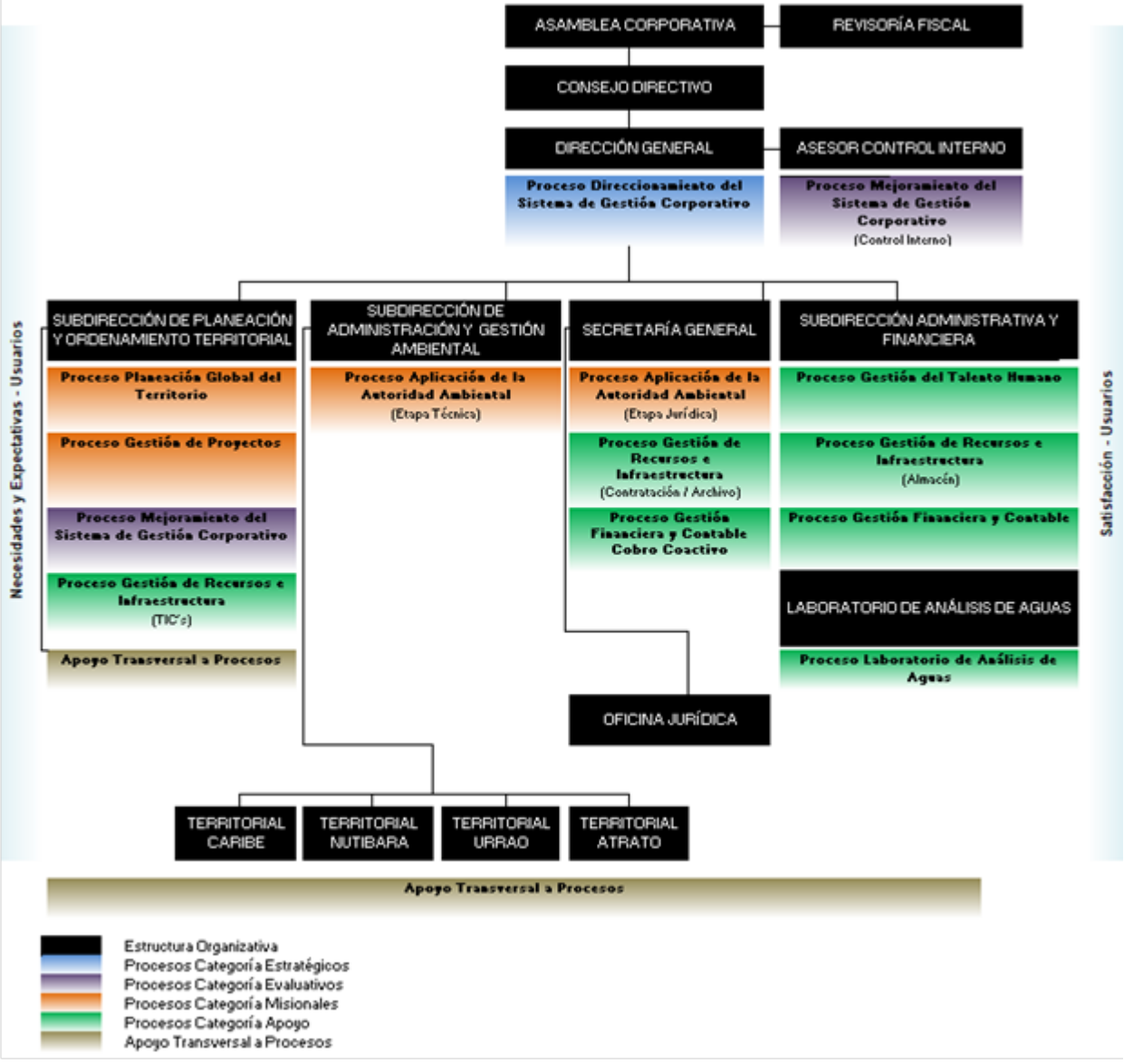
    ◦ El Coordinador del Sistema de Gestión Corporativo apoyará al Director de Calidad del Laboratorio en lo siguiente:

      ▪ La implementación, el sostenimiento y la mejora continua del proceso “Laboratorio de Análisis de Aguas”.

- Gestión de las auditorías internas y externas del proceso “Laboratorio de Análisis de Aguas”.
- Servir de enlace entre el proceso “Laboratorio de Análisis de Aguas” y la alta dirección de CORPOURABA.
- La articulación de la estructura documental del proceso “Laboratorio de Análisis de Aguas” dentro del Sistema de Gestión Corporativo.

Las responsabilidades del personal clave de La Corporación y/o el “Laboratorio de Análisis de aguas” que participa o influye en las actividades de ensayo y/o de calibración del Laboratorio se describe en el documento *“D-5.5-01: ESTRUCTURA DEL LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS DE CORPOURABA”.*

ORGANIGRAMA DESDE EL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO



ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO

CORPOURABA en atención de la Ley 872 de 2003 que obliga a las entidades del estado la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad, del Decreto 4110 de 2004 por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003, del Plan Nacional de Desarrollo en su capítulo 6 "Competitividad y Desarrollo", que plantea que "con el fin de mejorar la competitividad de las entidades públicas, estás adoptarán Sistemas de Calidad Total y eficiencia administrativa, buscando en lo posible la certificación", del Plan de Gestión Ambiental Regional 2002 – 2012 donde se define en el área temática "Fortalecimiento de la Gestión Ambiental SINA": "Impulsar la modernización de la gestión institucional, mediante la certificación de los procesos de La Corporación para lograr una desconcentración o descentralización en la toma de decisiones y servicios que permita una mayor eficiencia y calidad en la atención al usuario", toma la decisión de incluir dentro de su "Plan de Acción Trienal 2004 – 2006", el fortalecimiento institucional a través del "mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos institucionales con celeridad, transparencia y equidad", estableciendo dentro de sus metas, la "Estandarización de Tres Procesos y Procedimientos Corporativos" y la "Acreditación del Laboratorio de Aguas de CORPOURABA".

El cumplimiento de las metas inicialmente se desarrolló con dos equipos de trabajo, uno que apuntaba a la "Estandarización de Tres Procesos y Procedimientos Corporativos" y otro a la "Acreditación del Laboratorio de Aguas de CORPOURABA":

- ***La "Estandarización o Certificación de los Procesos de CORPOURABA" tiene los siguientes antecedentes:***

  En el segundo semestre del año 2007 se obtuvieron los certificados de calidad IQNET Nº CO-SC 4725-1 e ICONTEC Nº SC 4725-1 bajo el estándar 9001.

  En el mes de diciembre de 2008 el ICONTEC auditó el Sistema bajo las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2004. En el primer semestre del año 2009, el día 18 de febrero de 2009 se obtiene el certificado de calidad NTCGP 1000:2004 Nº GP 092-1 y la renovación de los certificados IQNET Nº CO-SC 4725-1 e ICONTEC Nº SC 4725-1 bajo el estándar 9001.

  En el mes de diciembre de 2009 el ICONTEC realizó la auditoría de seguimiento bajo las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 al Sistema de Gestión Corporativo, dando como resultado la renovación de los certificados GP 092-1, IQNET Nº CO-SC 4725-1 e ICONTEC Nº SC 4725-1.

  Desde el año 2010 hasta la fecha el ICONTEC realiza la auditoría de seguimiento bajo las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 al Sistema de Gestión Corporativo, en los últimos meses del año, logrando la renovación de los certificados GP 092-1, IQNET Nº CO-SC 4725-1 e ICONTEC Nº SC 4725-1 anualmente.

  La norma NTC GP 1000 pasó a ser parte del Modelo Integrado de Planeación y

Gestión – MIPG con el decreto 1499 de 2017, por lo cual pierde su vigencia y no se puede renovar el certificado.

En el año 2017 se realiza la renovación y actualización del Sistema de Gestión Corporativo bajo la norma ISO 9001 versión 2015, manteniendo los números de los certificados con una vigencia hasta el 17 de febrero de 2021.

A partir del año 2018 y 2019, se realizó la visita anual de seguimiento, manteniendo la certificación.

En el año 2020 se realiza la renovación y actualización del Sistema de Gestión Corporativo bajo la norma ISO 9001 versión 2015, manteniendo los números de los certificados con una vigencia hasta el 17 de febrero de 2024.

En los años 2021 y 2022, se realizaron las visitas anuales de seguimiento, manteniendo la certificación.

En el año 2023, se realiza la renovación del Sistema de Gestión Corporativo bajo la norma ISO 9001 versión 2015, manteniendo los números de los certificados de los certificados IQNET Nº CO-SC 4725-1 e ICONTEC Nº SC 4725-1 bajo el estándar 9001 con una vigencia hasta el 17 de febrero de 2027.

En el año 2024, se tiene contemplado realizar la visita anual de seguimiento.

- ***La "Acreditación del Laboratorio de Aguas de CORPOURABA" tiene los siguientes antecedentes*:**

  En el Laboratorio de Aguas de CORPOURABA se ve la necesidad de implementar y acreditar el Sistema de Gestión de Calidad a través de la carta del IDEAM del 5 de mayo de 2000, donde dicha entidad invita a un seminario taller para la "Acreditación de Laboratorios Ambientales".

  En agosto del año 2006 se recibe la primera respuesta del IDEAM y el 9 de noviembre de 2006 se recibe por parte del IDEAM, la autorización para solicitar la auditoría con fines de acreditación del Laboratorio de Aguas de CORPOURABA.

  Por medio de la resolución 03-01-02-002115 del 26 de diciembre de 2006 se aprobó la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Laboratorio de Aguas de CORPOURABA. En ese mismo mes de diciembre, el IDEAM realizó la auditoría de acreditación al Laboratorio de Aguas de CORPOURABA.

  El 30 de julio de 2007, el IDEAM por medio de la resolución Nº 182 "otorga la acreditación al Laboratorio de Aguas de CORPOURABA, para producir información cuantitativa, física y química, para los estudios o análisis ambientales requeridos por las autoridades ambientales competentes para los siguientes parámetros en agua, bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO/IEC 17025 – versión 2005: Conductividad eléctrica

(Electrométrico, SM 2510 B), DBO5 (Incubación a 5 días y Winkler, 5210 B), DQO (Reflujo abierto y volumetría, SM 5220 C) y pH (Electrométrico, SM 4500 – H B).

Por medio de la resolución 03-10-17-1649 del 02 de octubre de 2008 el Sistema de Gestión de Calidad del Laborado de Análisis de Aguas deja de ser un sistema aparte y se incluye como un proceso de Apoyo en el Sistema de Gestión Corporativo de CORPOURABA.

En el mes de febrero de 2010 se recibió la auditoría de seguimiento por parte del IDEAM. En mayo de 2010 se solicitó al IDEAM la auditoría de renovación de la acreditación y el IDEAM responde otorgando la "Prorroga Transitoria de la Acreditación del Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA" hasta el día treinta (30) de marzo de 2011 tiempo en el cual el Laboratorio deberá acreditar el cierre de la totalidad de las no conformidades encontradas.

En diciembre de 2010 se recibió la auditoría externa de renovación y ampliación bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 por parte del IDEAM. Por medio de la resolución 819 del 30 de marzo de 2011 se renueva y extiende el alcance de la acreditación al Laboratorio de Aguas de CORPOURABA por tres años, para *producir información cuantitativa, física, química y microbiológica para los estudios o análisis ambientales requeridos por las autoridades ambientales competentes*. El alcance de la acreditación al Laboratorio de Aguas de CORPOURABA se amplían los siguientes métodos: Alcalinidad Total (Volumétrico SM 2320 B), Cloruro (Potenciométrico SM 4500 -Cl D), Dureza Total (Volumétrico con EDTA SM 2340 C), Sulfato (Turbidimétrico SM 4500 SO42 E), Sólidos Suspendidos Totales (Gravimétrio -Secado a 103 - 105 ºC, SM 2540 D), DQO (Reflujo Cerrado), Toma de muestra Simple y Compuesta (Variables medidas en campo. Caudal, Oxígeno Disuelto (SM 4500- O C) y Temperatura (SM 2550 B).

Por medio de la Resolución 1705 del 15 de julio de 2011, se extiende el alcance de la acreditación al Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA, para producir información cuantitativa, física y química, para los estudios o análisis ambientales requeridos por las autoridades ambientales competentes. El alcance se amplió en la prueba *"Nitratos (Reducción de Cadmio, SM 4500-NO3 E)".*

En marzo del 2013 se recibió la auditoría externa de seguimiento bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 por parte del IDEAM.

En abril del 2014 se recibió la auditoría externa de renovación y extensión de la acreditación bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 por parte del IDEAM. Como resultado y por medio de la Resolución 3243 del 7 de noviembre de 2014, se renueva y se extiende el alcance de la acreditación al Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA, para producir información cuantitativa, física y química, para los estudios o análisis ambientales requeridos por las autoridades ambientales competentes. El alcance se amplió en la prueba "Color (Fotométrico-Longitud de onda simple SM 2120 C), Cloro Residual (electrodo Yodométrico SM 4500 CL I), Metales disueltos –Potasio y Sodio- (método cromatográfico) y Turbiedad (Nefelométrico, SM

2130 B)".

En junio de 2016 se recibió la auditoría externa de seguimiento y extensión de la acreditación bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 por parte del IDEAM. Mediante resolución No 0698 de abril de 2017 *"… se extiende el alcance de la acreditación a la sociedad CORPOURABA…"* incluyendo las siguientes variables: Aluminio disuelto, Aniones (Bromuros, Cloruros, Nitratos, Sulfatos, Fosfatos), Cationes disueltos (Potasio y Sodio), DQO (Reflujo abierto), Detergentes, Dureza cálcica, Fenoles totales, Fósforo soluble y ortofosfato soluble, Manganeso total, Nitrito, Toma de muestra simple , Toma de muestra compuesta y Muestreo integrado en cuerpo Lótico (Variable medida en campo Sólidos Sedimentables), cloro libre residual (como variable de extensión) y se excluyó la medición de pH por el método electrométrico.

El 5 de marzo de 2018 el IDEAM expidió la resolución 0557, *"Por la cual se renueva y extiende la acreditación a la sociedad CORPOURABA – CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ, para producir información cuantitativa física, química y biológica…" extendiendo las siguientes variables: Calcio Total, Bromuro, Fósforo total, Hierro total, Mercurio Total, Sólidos Totales, Coliformes Totales, Echerichia Coli, COT, Grasas y aceites, Acidez e Hidrocarburos. Adicionalmente se retiraron las siguientes variables: DQO y Fenoles"*.

El 26 de abril de 2018 el IDEAM expidió la resolución 0988, *"Por la cual se corrige la resolución 0557 del 54 de marzo de 2018". Incluyendo la variable Sólidos disueltos.*

El 02 de enero de 2019 el IDEAM expidió la resolución 0002, *"Por la cual se modifican la Resolución No 0557 del 3 de marzo de 2018 y la resolución 0988 del 26 de abril de 2018 de la CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ - CORPOURABA – y se adoptan otras determinaciones". En el artículo 2 se listan las variables a extender (Calcio, Aniones y Sólidos Totales) y en el artículo 4 las variables de renovación (21) y variables de renovación (13)*.

El 25 de noviembre de 2019 el IDEAM expidió la resolución 1408, *"Por la cual se extiende el alcance de la acreditación a la CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ - CORPOURABA – y se toman otras determinaciones". En el artículo 1 se listan las variables a extender (24) y en el artículo 2 las variables no extendidas (4)*.

El 25 de noviembre de 2019 el IDEAM expidió el auto de inicio de trámite 0087, *"Por medio del cual se da inicio al trámite de seguimiento y extensión del alcance de la acreditación a la CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ – CORPOURABA". En el artículo 1 dar inicio al trámite seguimiento y extensión del alcance… bajo los lineamientos de la norma NIC-ISO/IEC 170252… 2017. Variables de seguimiento (34), variables de extensión (26 matriz agua y 19 matriz agua marina)*.

El 05 de agosto de 2020 el IDEAM expidió la resolución 0635, *"Por la cual se modifica*

la resolución No. 1408 del 25 de noviembre de 2019 de la CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ – CORPOURABÁ" y se adoptan otras determinaciones. En el artículo 1 se manifiesta extender el alcance de la acreditación para el parámetro de Nitrógeno total en matriz agua. En el artículo 2 se manifiesta no extender la acreditación en matriz agua para los parámetros de Amonio, Pesticidas Organoclorados (Endosulfan II) y Fungicidas (clorotalonil). En el artículo 7 se precisa: *"La vigencia del presente Acto Administrativo terminará en la misma fecha establecida para la vigencia de la acreditación otorgada a la CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ – CORPOURABÁ, mediante la Resolución No. 0557 del 05 de marzo de 2018, es decir hasta el 21 de marzo de 2022."*

El 11 de agosto de 2021 el IDEAM expidió la resolución 0890, *"Por la cual se extiende el alcance de la acreditación a la CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ – CORPOURABÁ y se toman otras determinaciones"*. En el artículo 9 se establece que la vigencia del presente acto administrativo terminará en la misma fecha establecida para la vigencia de la acreditación otorgada a de la CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ – CORPOURABÁ., mediante la Resolución No. 0557 del 3 de marzo de 2018, es decir hasta el 21 de marzo de 2022.

El 15 de octubre de 2021 el IDEAM expidió el auto de inicio de trámite 0118, *"Por medio del cual se da inicio al trámite acreditación inicial del laboratorio de análisis de aguas de la CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ – CORPOURABA". ARTÍCULO 1o.- Dar inicio al trámite acreditación inicial para las siguientes variables bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO/IEC 17025 "Requisitos Generales de Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración", versión 2017. Variables: 47 en matriz agua y 9 en matriz agua marina.*

El 29 de noviembre hasta el 3 de diciembre de 2021 se recibió la auditoria externa por parte del IDEAM para dar inicio al trámite de acreditación inicial del laboratorio de análisis de aguas de la CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ – CORPOURABA, según lo estipulado en el auto de inicio N° 0118 de 15 de octubre de 2021.

El 18 de marzo de 2022 el IDEAM expidió la resolución 0356, *""Por la cual se otorga la acreditación para producir información cuantitativa física, química y microbiológica para los estudios o análisis ambientales requeridos por las Autoridades Ambientales competentes y de carácter oficial, relacionada con la calidad del medio ambiente y de los recursos naturales renovables al LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS DE LA CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ – CORPOURABÁ"*. En el artículo 13 establece que La vigencia del presente acto administrativo será de cuatro (4) años, los cuales se contarán a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

El 15 de abril del 2024 el IDEAM expidió la resolución 0337, *"Por la cual se amplía el alcance de la acreditación al LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS DE LA*

CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ– CORPOURABÁ para producir información cuantitativa física y química, relacionada con la calidad del medio ambiente y de los recursos naturales renovables y se toman otras determinaciones". En el artículo 12 establece que la vigencia del presente Acto Administrativo terminará en la misma fecha establecida para la vigencia de la acreditación otorgada (resolución 0356 del 18 de marzo de 2022).

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente "M-DI-01: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO" describe el Sistema de Gestión Corporativo que CORPOURABA ha establecido bajo los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO/IEC 17025:2017 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Manual de Gestión Corporativo contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas y modelos:

- NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC-ISO/IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- Vocabulario Internacional de Metrología – Conceptos básicos y generales y terminología asociada VIM, tercera edición, JCGM 200:2012 (JCGM 200:2008 con mínimas correcciones).
- NTC-ISO 19011:2018. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.
- MECI:2014 Modelo Estándar de Control Interno
- NTC-ISO/IEC 17000:2020. Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales
- Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Título 21 sistema de control interno. Capítulo 1. Conceptualización.
- 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.
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

A continuación, se establece la relación, en términos de requisitos, entre las normas ISO 9001:2015 y MECI. Sobre la cual se realiza la descripción del Sistema de Gestión Corporativo en este manual.

ISO 9001:2015		MECI		
TÍTULO DEL CAPÍTULO	**NÚMERO DEL CAPÍTULO**	**Módulo de Control o Aspecto Transversal**	**Componente**	**Elemento(s)**
Objeto y campo de aplicación	1	–		
Contexto de la organización	4	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	* Modelo de operación por procesos. * Indicadores de Gestión
Comprensión de la organización y de su contexto	4.1		Administración del Riesgo	* Políticas de Administración del riesgo. * Identificación del riesgo. * Análisis y Valoración del riesgo.
		Control de Evaluación y Seguimiento	Planes de Mejoramiento	
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	–		
Determinación del alcance del Sistema de gestión de la calidad	4.3			
Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.4			
Liderazgo	5	Responsabilidad de la dirección		
Liderazgo y compromiso	5.1	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	* Estructura organizacional. * Políticas de operación
Política	5.2		Direccionamiento Estratégico	* Planes, programas y proyectos. *Modelo de Operación por procesos. * Políticas de Operación
			Talento Humano	Acuerdo, compromisos o Protocolos Éticos
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3		Direccionamiento Estratégico	* Planes, Programas y proyectos. * Modelo de Operación por procesos. * Políticas de Operación
		–		
Planificación	6	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1		Administración del Riesgo	* Políticas de Administración del riesgo. * Identificación del riesgo. * Análisis y Valoración del riesgo.

ISO 9001:2015		MECI		
TÍTULO DEL CAPÍTULO	**NÚMERO DEL CAPÍTULO**	**Módulo de Control o Aspecto Transversal**	**Componente**	**Elemento(s)**
Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2		Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos
Planificación de los cambios	6.3	–		
Apoyo	7	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos
Recursos	7.1	–		
Generalidades	7.1.1			
Personal	7.1.2	Control de Planeación y Gestión	Talento Humano	Desarrollo del Talento humano
Infraestructura	7.1.3		Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos
Ambiente para el procedimiento de los procesos	7.1.4			
Recursos de seguimiento y de medición	7.1.5	Control de evaluación yseguimiento		
Conocimiento de la organización	7.1.6	Información y Comunicación		
Competencia	7.2	Control de Planeación y Gestión	Talento Humano	Desarrollo del Talento humano
Toma de conciencia	7.3	–		
Comunicación	7.4	Información y Comunicación		
Información documentada	7.5			
Operación	8	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Políticas de operación
Planificación y control operacional	8.1	Información y Comunicación		Planes, programas y proyectos
Requisitos para productos y servicios	8.2			
Control de los procesos, productos y servicios proporcionados externamente	8.4	–		
Producción y prestación del servicio	8.5	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico Administración de riesgos de los procesos	Modelo de Operación por Procesos (Misionales)
Lanzamiento de productos y servicios	8.6	–		
Control del producto no conforme	8.7	Controles		
Evaluación del desempeño	9	Control de	Autoevaluación institucional	

ISO 9001:2015		MECI		
TÍTULO DEL CAPÍTULO	**NÚMERO DEL CAPÍTULO**	**Módulo de Control o Aspecto Transversal**	**Componente**	**Elemento(s)**
		evaluación y seguimiento		
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	–		
Auditoría interna	9.2	Control de evaluación y seguimiento	Auditoría interna	
Revisión por la dirección	9.3	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	* Planes, programas y proyectos. * Modelo de Operación por procesos. * Políticas de Operación
Mejora	10	Control de evaluación	Planes de mejoramiento	
Generalidades	10.1			
No conformidades y acción correctiva	10.2			
Mejora continua	10.3			

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual de Gestión Corporativo, son aplicables los términos y definiciones dadas por las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO/IEC 17025:2017, el Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las consignadas en los procedimientos que ha establecido La Corporación.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Para establecer e identificar los elementos internos y externos que definen el contexto de la organización se utilizó la herramienta denominada matriz DOFA (también conocida como DAFO), mediante la cual se determinan las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica.

Para ello establece el documento *"D-DI-05: CONTEXTO DE LA CORPORACIÓN"* en donde se desarrolla esta herramienta con el fin de estudiar las **D**ebilidades, **A**menazas, **F**ortalezas y **O**portunidades para identificar:

- La situación actual,

- Los cambios que se producen,
- Nuestras fortalezas y limitaciones para desarrollar los objetivos y mejorar las debilidades y
- Cómo apoyar en la toma de decisiones de los diferentes riesgos que puedan surgir.

Una vez, se realicen las revisiones anuales del contexto estratégico en el marco de la administración del riesgo y aprovechando las revisiones periódicas de los documentos del SGC, se analiza y actualiza de ser necesario el documento *"D-DI-05: CONTEXTO DE LA CORPORACIÓN"*.

La revisión y tratamiento de las consideraciones internas sobre el "Cambio climático" se realiza en el marco de la gestión del documento "D-RI-04: PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL – PIGA".

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

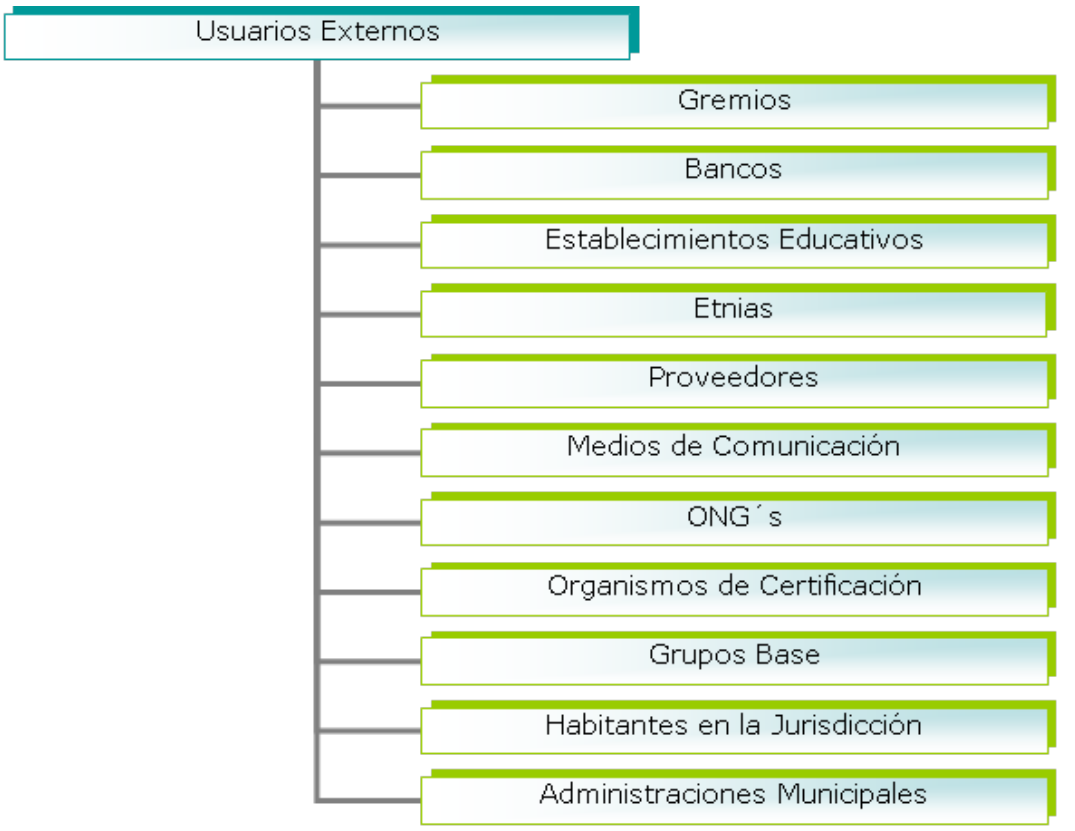
CORPOURABA, por ser una entidad de carácter público se asegura del cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ellos traza las directrices para la satisfacción de sus Usuarios. Estos requisitos están identificados en ítem de "Normatividad" del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co, el cual contiene la Constitución, Leyes, Decretos, Acuerdos, Resoluciones, Circulares u otros que afectan el Sistema de Gestión de Corporativo.

En el documento "*D-DI-02: REQUISITOS DE LOS USUARIOS"* se resumen las expectativas de los usuarios.

Se identifican como partes interesadas a todas aquellas personas o entidades que tienen que ver con la Corporación tanto como Usuarios Externos o como Actores Institucionales.

Se ha identificado como Usuarios Externos de La Corporación la comunidad, las juntas de acción comunal, las asociaciones, las personas naturales, las empresas o sectores productivos, las administraciones municipales, las ONG'S que tienen relación con la jurisdicción a cargo; ya que dentro del desarrollo sostenible influyen a través de la aplicación de la planeación global del territorio, gestión de proyectos, aplicación de la autoridad ambiental, e incluso con el servicio del proceso de apoyo Laboratorio de análisis de aguas.

Algunas entidades de orden nacional, regional, municipal y/o territorial que influencian y/o reciben información de La Corporación (SINA, Gobierno Nacional, Contaduría Nacional, entes de control, entre otros), los cuales para el Sistema de Gestión Corporativo no se consideran como Usuarios sino como Actores Institucionales en el desempeño de CORPOURABA.


Usuarios Externos
Gremios
Bancos
Establecimientos Educativos
Etnias
Proveedores
Medios de Comunicación
ONG´s
Organismos de Certificación
Grupos Base
Habitantes en la Jurisdicción
Administraciones Municipales

Actores Institucionales
Presidencia de la República
Ministerio de Ambiente y DS
Gobernación de Antioquia
Gobiernos Municipales en la Jurisdicción
Entes Territoriales
Organismos de Control
Fuerzas Militares
Ciudadanía
Empresas prestadoras servicios públicos

Las estrategias para establecer la comunicación con las partes interesadas se encuentran indicadas en los siguientes documentos: *"P-DI-04: GESTIÓN COMUNICACIÓN PÚBLICA", "P-DI-05: CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y/U OTROS DE INTERES DE CORPOURABA", "D-DI-01: COMUNICACIÓN PÚBLICA", "M-DI-02: MANUAL DE MANEJO DE CARTELERAS INTERNAS" y "M-DI-03: MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA".*

CORPOURABA documentó e implementó los procedimientos *"P-MJ-06: GESTIÓN DE PQRDSF" y "P-MJ-13: GESTIÓN DE ENCUESTAS"* que determinan la metodología para el seguimiento de la información relativa a la percepción de los Usuarios con respecto a los servicios de La Corporación.

La revisión y tratamiento de las consideraciones misionales sobre el "Cambio climático" se realiza en el marco de la gestión de los proyectos corporativos *"Estrategias de Adaptación y Gestión del Riesgo"*, *"Gestión del Cambio Climático"* y/o los que lo suplan o complementen

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO

El alcance del Sistema de Gestión Corporativo comprende los procesos *"Direccionamiento del Sistema de Gestión Corporativo", "Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo", "Planeación Global del Territorio", "Gestión de Proyectos", "Aplicación de la Autoridad Ambiental", "Gestión Financiera y Contable", "Gestión del Talento Humano", "Gestión de Recursos e Infraestructura" y "Laboratorio de Análisis de Aguas"*.

El proceso de apoyo "Laboratorio de Análisis de aguas" está acreditado bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025:2017 y presta el servicio de muestreo, análisis y aforo para diferentes tipos de matrices de agua y cubre el trabajo realizado en las instalaciones permanentes del Laboratorio y las asociadas al muestreo. A través del documento *"D-5.7-02: MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2017"* se describe como se da cumplimiento a estos requisitos.

La alta dirección asegura que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión Corporativo cuando se planifican e implementan cambios, con la revisión previa de los mismos, antes de emitir las Resoluciones aprobatorias respectivas. Para la parte documental dicha directriz se tendrá en cuenta en el procedimiento *"P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS"*.

Respecto de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 se declara como no aplicable el siguiente requisito:

- ***8.3 "Diseño y desarrollo de los productos y servicios"***: Los servicios de CORPOURABA le han sido asignados por la Ley y en el caso del proceso de apoyo *"Laboratorio de Análisis de Agua"* están sometidos a parámetros previamente establecidos para laboratorios de ensayo y calibración; por lo tanto, La Corporación no

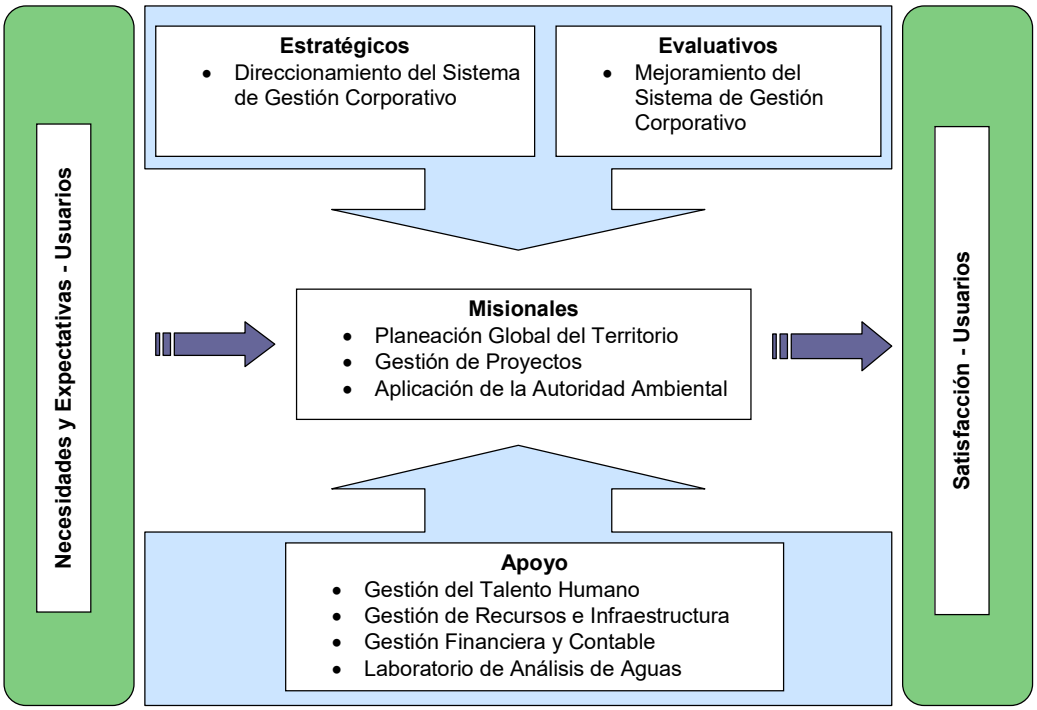
contempla el diseño y desarrollo de servicios por fuera del marco legal vigente o parámetros previamente establecidos.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO Y SUS PROCESOS

CORPOURABA ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión Corporativo que incluye los siguientes procesos:

- **Proceso de Categoría Estratégico**
  - "Direccionamiento del Sistema de Gestión Corporativo"
- **Proceso de Categoría Evaluativo**
  - "Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo"
- **Procesos de Categoría Misionales**
  - "Planeación Global del Territorio"
  - "Gestión de Proyectos"
  - "Aplicación de la Autoridad Ambiental"
- **Procesos de Categoría Apoyo**
  - "Gestión del Talento Humano"
  - "Gestión de Recursos e Infraestructura"
  - "Gestión Financiera y Contable"
  - "Laboratorio de Análisis de Aguas"

La secuencia se presenta en el siguiente modelo de procesos:



La interacción de los procesos se da de acuerdo a la siguiente matriz:

PROCESO DEL SGC QUE ENTREGA	PROCESO DEL SGC QUE RECIBE								
	DIRECCIONAMIENTO DEL SGC	**MEJORAMIENTO DEL SGC**	**PLANEACIÓN GLOBAL DEL TERRITORIO**	**GESTIÓN DE PROYECTOS**	**APLICACIÓN DE LA AUTORIDAD AMBIENTAL**	**GESTION DEL TALENTO HUMANO**	**GESTION DE RECURSOS E INFRAES-TRUCTURA**	**GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE**	**LABORATORIO DE ANALÍSIS DE AGUA**
DIRECCIONAMIENTO DEL SGC	**Comunes para todos los procesos:** • Contexto de la Corporación. • Requisitos legales y de los Usuarios. • Política, objetivos, metas e indicadores de calidad. • Personal consciente de su responsabilidad frente a la calidad. • Recursos.								
		• Información de cumplimiento de metas. • Información sobre eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Necesidades de medición y seguimiento				• Solicitud de personal competente.	• Solicitud de servicios, insumos, equipos, instalaciones, entre otros.	• Solicitud del Presupuesto de La Corporación Aprobado	

PROCESO DEL SGC QUE ENTREGA	PROCESO DEL SGC QUE RECIBE								
	DIRECCIONAMIENTO DEL SGC	MEJORAMIENTO DEL SGC	PLANEACIÓN GLOBAL DEL TERRITORIO	GESTIÓN DE PROYECTOS	APLICACIÓN DE LA AUTORIDAD AMBIENTAL	GESTION DEL TALENTO HUMANO	GESTION DE RECURSOS E INFRAES-TRUCTURA	GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	LABORATORIO DE ANALÍSIS DE AGUA
MEJORAMIENTO DEL SGC	**Comunes para todos los procesos:** • Métodos de medición y seguimiento y análisis y la toma de acciones para la mejora. • Programa de Auditoría Interna. • Estado de acciones correctivas y preventivas y de mejora. • Información de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC. • Información para la Revisión por la Dirección. • Necesidades de recursos para la mejora. • Planes de mejoramiento y estandarización de acciones. • Riesgos Actualizados. • Compromisos frente a los Valores Éticos. • Medición de la satisfacción de los Usuarios. • Información de cumplimiento de metas. • Información sobre eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Necesidades de medición y seguimiento • Plan de Gestión Ambiental Regional (PGAR) de la vigencia. • Plan de Acción Institucional de la vigencia. • Avance en el cumplimiento del PGAR y Plan de Acción Institucional.								
	• Medición de la satisfacción de los Usuarios • Solicitud de recursos.			• Medición de la satisfacción de los Usuarios.	• Medición de la satisfacción de los Usuarios.	• Solicitud de personal competente.	• Solicitud de servicios, insumos, equipos, instalaciones, entre otros.	• Solicitud del Presupuesto de La Corporación Aprobado	

PROCESO DEL SGC QUE ENTREGA	PROCESO DEL SGC QUE RECIBE								
	DIRECCIONAMIENTO DEL SGC	MEJORAMIENTO DEL SGC	PLANEACIÓN GLOBAL DEL TERRITORIO	GESTIÓN DE PROYECTOS	APLICACIÓN DE LA AUTORIDAD AMBIENTAL	GESTION DEL TALENTO HUMANO	GESTION DE RECURSOS E INFRAES-TRUCTURA	GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	LABORATORIO DE ANALÍSIS DE AGUA
PLANEACIÓN GLOBAL DEL TERRITORIO	• Resultados de la implementación de los proyectos, dentro de los cuales pueden estar los planes de ordenación, reglamentación y manejo de ecosistemas implementados • Solicitud de recursos.			• Resultados de la implementación de los proyectos, dentro de los cuales pueden estar los planes de ordenación, reglamentación y manejo de ecosistemas implementados	• Resultados de la implementación de los proyectos, dentro de los cuales pueden estar los planes de ordenación, reglamentación y manejo de ecosistemas implementados	• Solicitud de personal competente	• Solicitud de servicios, insumos, equipos, instalaciones, entre otros.	• Solicitud del Presupuesto de La Corporación Aprobado	• Avance en el cumplimiento del PGAR y Plan de Acción Institucional.
GESTIÓN DE PROYECTOS	**Comunes para todos los procesos:** • Plan Operativo Anual de Inversión (POAI) y su seguimiento								
	• Solicitud de recursos.	• Información sobre conformidad de servicios. • Información de cumplimiento de metas. • Información sobre eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Necesidades de medición y seguimiento	• Solicitud del PGAR y Plan de Acción Institucional.			• Solicitud de personal competente.	• Solicitud de servicios, insumos, equipos, instalaciones, entre otros.	• Solicitud del Presupuesto de La Corporación Aprobado	

PROCESO DEL SGC QUE ENTREGA	PROCESO DEL SGC QUE RECIBE								
	DIRECCIONAMIENTO DEL SGC	**MEJORAMIENTO DEL SGC**	**PLANEACIÓN GLOBAL DEL TERRITORIO**	**GESTIÓN DE PROYECTOS**	**APLICACIÓN DE LA AUTORIDAD AMBIENTAL**	**GESTION DEL TALENTO HUMANO**	**GESTION DE RECURSOS E INFRAES-TRUCTURA**	**GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE**	**LABORATORIO DE ANALÍSIS DE AGUA**
APLICACIÓN DE LA AUTORIDAD AMBIENTAL	• Novedades en requisitos de los Usuarios. • Información de cumplimiento de metas. • Información sobre conformidad de servicios. • Solicitud de recursos.	• Información sobre conformidad de servicios. • Información de cumplimiento de metas. • Información sobre eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Necesidades de medición y seguimiento	• Solicitud del PGAR y Plan de Acción Institucional.	• Solicitud de la información de los resultados de la implementación de los proyectos, dentro de los cuales pueden estar los planes de ordenación, reglamentación y manejo de ecosistemas implementados		• Solicitud de personal competente.	• Solicitud de servicios, insumos, equipos, instalaciones, entre otros.	• Solicitud del Presupuesto de La Corporación Aprobado	• Información sobre resultados de análisis de aguas. •
GESTION DEL TALENTO HUMANO	**Comunes para todos los procesos:** • Personal competente. • Ejecución de PLAN ANUAL DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN, BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS DEL PERSONAL".								
	• Información de cumplimiento de metas. • Solicitud de recursos.	• Información de cumplimiento de metas. • Información sobre eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Necesidades de medición y seguimiento.					• Solicitud de servicios, insumos, equipos, instalaciones, entre otros.	• Solicitud del Presupuesto de La Corporación Aprobado	
GESTION DE RECURSOS E INFRAESTRUCTURA	**Comunes para todos los procesos:** • Plan Anual de Compras • Infraestructura necesaria. • Acompañamiento en contratos.								

PROCESO DEL SGC QUE ENTREGA	PROCESO DEL SGC QUE RECIBE								
	DIRECCIONAMIENTO DEL SGC	**MEJORAMIENTO DEL SGC**	**PLANEACIÓN GLOBAL DEL TERRITORIO**	**GESTIÓN DE PROYECTOS**	**APLICACIÓN DE LA AUTORIDAD AMBIENTAL**	**GESTION DEL TALENTO HUMANO**	**GESTION DE RECURSOS E INFRAES-TRUCTURA**	**GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE**	**LABORATORIO DE ANALÍSIS DE AGUA**
	• Insumos necesarios • Información de cumplimiento de metas. • Información sobre eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Solicitud de recursos.	• Insumos necesarios • Información de cumplimiento de metas. • Información sobre eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Necesidades de medición y seguimiento	• Insumos necesarios con especificaciones técnicas. • Proveedores idóneos.	• Insumos necesarios con especificaciones técnicas. • Proveedores idóneos.	• Insumos necesarios con especificaciones técnicas. • Servicios de mantenimiento y control metrológico. • Proveedores idóneos.	• Insumos necesarios. • Solicitud de personal competente.		• Insumos necesarios. • Solicitud del Presupuesto de La Corporación Aprobado.	• Insumos necesarios con especificaciones técnicas. • Servicios de mantenimiento y control metrológico. • Proveedores idóneos.
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	**Comunes para todos los procesos:** • Presupuesto de La Corporación Aprobado. • Informes Financieros.								
	• Información de cumplimiento de metas. • Información sobre eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Solicitud de recursos.	• Información de cumplimiento de metas. • Información sobre eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Necesidades de medición y seguimiento. •				• Solicitud de personal competente.	• Solicitud de servicios, insumos, equipos, instalaciones, entre otros.		
LABORATORIO DE ANALÍSIS DE AGUA	• Información de cumplimiento de metas. • Información sobre eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Solicitud de	• Información de cumplimiento de metas. • Información sobre eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. • Necesidades de	• Información de avance cumplimiento de metas del PGAR y PAI.	• Resultados de análisis de aguas.	• Resultados de análisis de aguas.	• Solicitud de personal competente.	• Solicitud de servicios, insumos, equipos, instalaciones, entre otros.	• Solicitud del Presupuesto de La Corporación Aprobado.	

PROCESO DEL SGC QUE ENTREGA	PROCESO DEL SGC QUE RECIBE								
	DIRECCIONAMIENTO DEL SGC	MEJORAMIENTO DEL SGC	PLANEACIÓN GLOBAL DEL TERRITORIO	GESTIÓN DE PROYECTOS	APLICACIÓN DE LA AUTORIDAD AMBIENTAL	GESTION DEL TALENTO HUMANO	GESTION DE RECURSOS E INFRAES-TRUCTURA	GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	LABORATORIO DE ANALÍSIS DE AGUA
	recursos.	medición y seguimiento.							

Los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces se encuentran descritos en los procedimientos, manuales y documentos de cada proceso, entre ellos las caracterizaciones, referenciados en la *"R-MJ-01: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS"*.

En las caracterizaciones de los procesos puede verse el flujograma de los mismos así como la identificación del objetivo, líder de proceso, alcance del proceso, resultado del proceso, requisitos aplicables de las normas NTC-ISO 9001:2015 y/o NTC-ISO/IEC 17025:2017, requisitos de Ley aplicables (Ver ítem de "Normatividad" del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co), riesgos del proceso (Ver *"R-MJ-10: MAPA DE RIESGOS"*), flujo del proceso, 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, indicadores *(Ver "R-MJ-16: FICHA DE INDICADORES)* y documentos y formatos para registros (Ver *"R-MJ-01: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS"*) que sean necesarios para apoyar la operación y los métodos para medir, realizar seguimiento y analizar estos procesos.

La alta dirección proporciona evidencias del compromiso con el desarrollo y la implementación del Sistema de Gestión Corporativo y con mejorar continuamente su eficacia de la siguiente manera: Tener incluido el fortalecimiento del Sistema de Gestión Corporativo dentro del Plan de Acción Institucional, asignación de recursos dentro de sus actividades directas o relacionadas a los procesos, capacitación y/o formación del talento humano, facilitando la participación comunitaria, seguimiento a través de las revisiones por la dirección o comités del Sistema de Gestión Corporativo, entre otros.

La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como legales y reglamentarios a través de: Las políticas de calidad, reuniones, comités, capacitaciones, mensajes a través del sitio web www.corpouraba.gov.co, la intranet o correo electrónico corporativo entre otros.

Finalmente, a través de las disposiciones relativas a la Planificación Corporativa, descritas en este Manual, CORPOURABA asegura la implementación de las acciones necesarias para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Corporativo y el logro de los objetivos planificados.

5 LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección General de CORPOURABA declara su compromiso para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Corporativo y evidencia este compromiso a través de las siguientes acciones:

5.1.1 Rindiendo cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión Corporativo.

5.1.2 Asegurando el establecimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad acordes con el contexto y la dirección estratégica, comunicando la importancia del SGC y realizando la medición de los mismos por medio del diligenciamiento del formato *"R-DI-01: INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD".*

5.1.3 Asegurando la integración de los requisitos de las normas aplicables al SGC, promoviendo el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, la disponibilidad de recursos para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo y de los procesos de producción del servicio, como se describe en el numeral 6 del presente manual.

5.1.4 Llevando a cabo las revisiones del Sistema de Gestión Corporativo, como se describe en el numeral 9.3 del presente manual para asegurarse que el SGC logre sus objetivos.

5.1.5 La comunicación a la organización de la importancia de cumplir y satisfacer tanto los requisitos de los usuarios, como los legales y los del Sistema de Gestión Corporativo.

5.1.6 Promoviendo la mejora y comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SGC.

5.1.7 Determinando y considerando los riesgos y oportunidades que pueden afectar la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Representante de la Dirección

Dentro del *"Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales de CORPOURABA"* está designado el Subdirector de Planeación y Ordenamiento Territorial como Representante para el SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO, el cual aplica para el cumplimiento de las diferentes normas de gestión que lo requieran.

5.2 POLÍTICA DE CALIDAD

Política de Calidad de CORPOURABA:

"La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA, responsable de administrar, proteger, conservar y recuperar los recursos naturales renovables y del ambiente, en procura del desarrollo sostenible en su jurisdicción, dentro del cumplimiento de la Ley, se compromete a prestar sus servicios de

forma eficiente, eficaz, y efectiva; mediante el desarrollo de las competencias del talento humano y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Corporativo teniendo en cuenta la participación comunitaria".

Política de Calidad del Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA:

"El Laboratorio de Aguas de CORPOURABA, es una unidad de apoyo adscrita a la Subdirección Administrativa y Financiera de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá, dedicado a la realización de análisis fisicoquímicos y microbiológicos, muestreo y caracterización de aguas como apoyo a los planes programas y proyectos que CORPOURABA desarrolla y como servicio externo a la comunidad. Con el propósito de ofrecer a sus usuarios un servicio que satisfaga sus necesidades, se compromete a desarrollar sus actividades aplicando las buenas prácticas profesionales y con calidad en los servicios de ensayo, incorporando el concepto de mejoramiento continuo de la eficacia de su sistema de gestión y el desarrollo de las competencias y familiarización del personal con la documentación de la calidad e implementación de las políticas y procedimientos, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley y en la norma NTC-ISO/IEC 17025:2017".

Las políticas se revisan cada vez que la Dirección General lo considere pertinente o de manera formal en la Revisión del Sistema de Gestión Corporativo por la Dirección.

Con el fin de comunicar la política de calidad, ésta se encuentra publicada en la página web de la corporación ruta https://corpouraba.gov.co/politica-de-calidad-mision-vision-objetivos-de-calidad/, expuesta en lugares visibles de las instalaciones y está accesible en este manual que se encuentra publicado en la INTRANET.

Durante el año se realizan en las inducciones, capacitaciones y/o encuestas para identificar el grado de aplicación y comprensión de estas políticas.

Adicional a las políticas de calidad en el documento "D-DI-04: POLÍTICAS OPERACIONALES" se pueden ver las diferentes políticas de los procesos del Sistema de Gestión Corporativo y las Políticas del Laboratorio de Aguas.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

CORPOURABA describe las responsabilidades y habilidades necesarias para cada cargo de la planta de funcionarios a través del documento *"Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales de CORPOURABA".* Los roles y responsabilidades están definidos en cada caracterización y proceso documentado.

Las responsabilidades y autoridades de los auditores internos de calidad están definidas en el procedimiento *"P-MJ-09: AUDITORIAS INTERNAS"*.

6 PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Riesgos del proceso (Ver "*R-MJ-10: MAPA DE RIESGOS")*,

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La Corporación cuenta con cinco (5) objetivos de calidad enmarcados en la política de calidad y aplicable a todos los niveles de la organización:

- Planes Ambientales Corporativos implementados.
- Talento humano competente.
- Calidad del servicio.
- Participación comunitaria.
- Mejora continua.

Asimismo, en el proceso Laboratorio de Análisis de Aguas se establecen los siguientes objetivos adicionales.

- Competencia técnica del personal
  Asegurar la competencia y formación del personal del laboratorio mediante la continua capacitación y seguimiento del desempeño, con el fin de garantizar la calidad en los servicios que oferta el Laboratorio de Análisis de Aguas.
- Imparcialidad.
  Salvaguardar la imparcialidad y confidencialidad mediante la identificación y el control continuo de riesgos, para prevenir o reducir los impactos indeseados en las actividades de laboratorio.
- Trabajo Coherente.
  Garantizar buenas prácticas de laboratorio por parte del personal mediante la mejora continua del Sistema de Gestión Corporativo, logrando así la satisfacción y expectativas de nuestros clientes.

El cumplimiento de los objetivos se planifica mediante el diligenciamiento del formato *"R-DI-02: PLAN OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO"* y se resumen y miden a través del diligenciamiento del formato *"R-DI-01: INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD"* revisándose cada vez que la Dirección General de La Corporación lo considere pertinente o de manera formal de acuerdo al procedimiento *"P-DI-02 "REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN".*

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cada vez que se presente un cambio que pueda afectar la integridad del Sistema de Gestión Corporativo, se le dará tratamiento de acuerdo a lo establecido en los procedimientos *"P-DI-02: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN",* el Plan de Acción se registra en el formato *"R-MJ-28: PLANIFICACION DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO -SGC"*.

Esta integridad también se verificará con la revisión anual de los documentos del Sistema indicada en el procedimiento *"P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS".* Son cambios de este tipo los siguientes:

- Cambios en la legislación: Cuando se presentan cambios en la legislación, se actualiza el "ítem de "Normatividad" del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co" de acuerdo a lo establecido en el procedimiento *"P-DI-01: DETERMINACIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO"*.

- Cambios en la norma NTC-ISO 9001:2015 y/o NTC-ISO/IEC 17025:2017: Cuando se presente algún cambio en cualquiera de estas normas que puedan afectar la integridad del Sistema de Gestión Corporativo, el Representante de la Dirección analiza la naturaleza de los mismos y presenta los informes pertinentes.

- Cambios en la estructura: Cuando se presenten cambios en la estructura organizacional aprobados por el Consejo Directivo, El (La) Director(a) General direcciona los ajustes pertinentes en los procesos del SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO.

- Otros: Cambios identificados en los niveles de riesgo que indiquen que debe realizarse una modificación.

- Cualquier otro cambio que afecte el Sistema de Gestión Corporativo, El (La) Representante de la Dirección lo analiza y lo notifica.

7 APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

Para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Corporativo, CORPOURABA ha determinado y proporcionado como recursos necesarios los siguientes:

7.1.1 Recursos Financieros:

La Corporación a través del proceso Financiera y Contable administra los recursos económicos y financieros de la entidad y genera informes para la toma de decisiones de los órganos de Dirección. CORPOURABA financia sus actividades, incluyendo las del Sistema de Gestión Corporativo, a través de la planeación y ejecución de un presupuesto institucional y de proyectos cofinanciados por entes externos.

7.1.3 Personas

En el manual "*Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales de CORPOURABA"* determina las competencias básicas que deben tener los funcionarios de La Corporación, en términos de educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. En las hojas de vida de los funcionarios, reposan las evidencias que respaldan el cumplimiento de los términos.

7.1.4 Infraestructura

- Territoriales: CORPOURABA cuenta con oficinas propias en Apartadó y Arboletes, sedes Central y de la territorial Caribe respectivamente. Cañasgordas, Urrao y Vigía del Fuerte, sedes de las territorial Nutibara, Urrao y Atrato respectivamente, se encuentran ubicadas en oficinas dadas en comodato por la administración municipal o en otras instalaciones en arrendamiento. La territorial centro cuenta con un auditorio.

- Servicio de Análisis de Aguas: Para los proyectos institucionales que requieren de Análisis de Aguas, La Corporación cuenta con el Laboratorio de Análisis de Aguas el cual se encuentra ubicado en "Tulenapa" - kilómetro 1 vía Carepa – Apartadó. Instalaciones dadas en comodato por la Universidad de Antioquia incluyéndose como un proceso de apoyo dentro del Sistema de Gestión Corporativo y está al Servicio de Usuarios Internos y Externos de La Corporación.

- Recursos físicos e Infraestructura y de Servicios: equipos de cómputo, red de voz y datos, acceso a una Intranet, posibilidad de acceso a Internet, video beam, software técnico como el sistema de información ambiental y demás tecnologías de la información, software, insumos de papelería, logística necesaria para el desarrollo de las actividades y servicios en general, se surten a través del desarrollo de los documentos del proceso Gestión de Recursos e infraestructura: *"P-RI-01: COMPRAS E INFRAESTRUCTURA", "P-RI-02: GESTIÓN DE PROVEEDORES", "D-RI-02: PRACTICAS DE ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA – PROTOCOLO PARA SEGURIDAD", "P-RI-04: CONTRATACIÓN" y "P-RI-05: PROGRAMACIÓN DE TRANSPORTE"* se encuentran disponibles en todas sus dependencias.

7.1.5 Ambiente para la operación de los procesos.

La Dirección General garantiza las condiciones de ambiente de trabajo necesarias para la adecuada ejecución de sus procesos Corporativos desarrollados en todas sus sedes, para ello La Corporación cuenta con oficinas con suficiente iluminación, adecuados niveles de temperatura, bajos niveles de ruido, iluminación suficiente y buena higiene lo cual se encuentra enmarcado dentro del Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo –SGSST-.

7.1.6 Recursos de seguimiento y medición

El control de los dispositivos de seguimiento y medición no aplica para los procesos de "Planeación Global del Territorio" y "Gestión de Proyectos".

Los equipos que se utilizan en el desarrollo de los trámites dentro del proceso de Aplicación de la Autoridad Ambiental se encuentran identificados en el documento *"D-AA-33: LISTA DE INSTRUMENTOS Y/O EQUIPOS REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DE LA VISITA"*. De ellos los únicos equipos que pueden afectar la calidad del servicio de forma significativa son los GPS y el seguimiento y control se encuentran identificados en el procedimiento *"M-RI-01: MANUAL PARA GPS".*

El proceso de apoyo "Laboratorio de Análisis de Aguas" a través de los procedimientos *"P-6.4-01: CONTROL DE EQUIPAMIENTO"* y *"P-6.4-02: VERIFICACIONES INTERMEDIAS"* y el documento *"D-6.4-01: VERIFICACIONES INTERMEDIAS DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y/O ENSAYO"* referencia como se da cumplimiento a sus recursos de seguimiento y medición.

7.1.7 Conocimientos de la organización

El acceso al conocimiento requerido para el normal funcionamiento de los procesos de la Corporación que provienen de fuentes externas, como normatividad, publicaciones ambientales, manuales, etc. se realiza por medio del correo electrónico, INTERNET, correo físico y/o publicaciones todos ellos son salvaguardados por medios tecnológicos como los respaldos de información digital, el sistema de archivo de la Corporación y el Centro de Documentación de la misma. Los conocimientos provenientes de fuentes internas son compartidos dentro de los grupos de trabajo, lunes técnico, correo interno, publicaciones y/o INTRANET. Permitiendo con ello mantener la memoria histórica de la Corporación.

7.2 COMPETENCIA

En el manual *"Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales de*

CORPOURABA" determina las competencias básicas que deben tener los funcionarios de La Corporación, en términos de educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. En las hojas de vida de los funcionarios, reposan las evidencias que respaldan el cumplimiento de los términos.

Por medio de la aplicación del procedimiento *"P-TH-03: FORMACIÓN, CAPACITACIÓN, BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS DEL PERSONAL"* se desarrollan actividades de formación, capacitación, bienestar social e incentivos del personal encaminadas a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; permitiendo con ello incrementar los niveles de satisfacción e identificación con su trabajo y la finalidad social de la entidad.

Anualmente se elabora el (los) Plan(es) anual de formación, capacitación, bienestar social e incentivos del personal, en el (los) cual(es) se potencia la competencia del personal.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

El seguimiento al desempeño de los funcionarios de La Corporación se lleva a cabo con la aplicación de los procedimientos *"P-TH-05: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL"* y *"P-TH-06: SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO PARA SERVIDORES PÚBLICOS EN PROVISIONALIDAD, LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN Y/O DE PLANTA TEMPORAL"*.

La Corporación cuenta con espacios destinados a fomentar la toma de conciencia del personal, los principales son:

- Carteleras
- INTRANET
- Página WEB
- Campañas en el fondo de pantalla de los computadores
- Lunes y/o días técnico
- Inducciones

7.4 COMUNICACIÓN

Comunicación con los funcionarios (Interna)

CORPOURABA establece, implementa y mantiene el documento *"P-DI-04: GESTIÓN COMUNICACIÓN PÚBLICA", "P-DI-05: CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y/U OTROS DE INTERES DE CORPOURABA", "D-DI-01: COMUNICACIÓN PÚBLICA", "M-DI-02: MANUAL DE MANEJO DE CARTELERAS INTERNAS" y "M-DI-03: MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA"*, dentro del cual se incluye el trabajo de comunicación organizacional con el

propósito de mejorar continuamente la eficacia del SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO a través de la orientación de la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

Comunicación con el Usuario (Externa)

CORPOURABA establece, implementa y mantiene el documento *"P-DI-04: GESTIÓN COMUNICACIÓN PÚBLICA", "P-DI-05: CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y/U OTROS DE INTERES DE CORPOURABA", "D-DI-01: COMUNICACIÓN PÚBLICA", "M-DI-02: MANUAL DE MANEJO DE CARTELERAS INTERNAS" y "M-DI-03: MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA"*, dentro del cual se incluye el trabajo de comunicación informativa. Lo anterior con el propósito de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Corporativo a través de la orientación de la difusión de la información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

La retroalimentación del Usuario, incluidas sus reconocimientos, reclamos o sugerencias y el nivel de satisfacción se medirá conforme a lo establecido en los procedimientos *"P-MJ-06: GESTIÓN DE PQRDSF" y "P-MJ-13: GESTIÓN DE ENCUESTAS"*

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

CORPOURABA ha documentado el *"M-DI-01: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO"* con el propósito de describir el alcance del Sistema de Gestión Corporativo, incluyendo los detalles y justificación de los requisitos no aplicables, respecto a los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO/IEC 17025:2017. En este documento se hace referencia a los procedimientos, registros, documentos y manuales del Sistema de Gestión Corporativo de CORPOURABA.

Las políticas y objetivos de calidad de CORPOURABA y del Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA se encuentran documentadas dentro del presente manual.

7.5.2 Creación y actualización

La descripción de cada uno de estos tipos de documentos y la forma como se deben elaborar, codificar, modificar o eliminar está descritos en el procedimiento *"P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS"*. La implementación adecuada de este procedimiento, asegura la homogeneidad de forma y presentación de todos los documentos del Sistema de Gestión Corporativo de CORPOURABA, incluyendo el *"M-DI-01: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO"*.

Las etapas y responsabilidades para la elaboración, revisión, aprobación, cambios y demás requerimientos para el control de los documentos del Sistema de Gestión Corporativo de acuerdo a los requisitos en las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO/IEC 17025:2017, serán atendidos de acuerdo a lo establecido en el procedimiento *"P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS".*

7.5.3 Control de la información documentada

CORPOURABA establece, implementa y mantiene los documentos necesarios para la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, según se referencia en el formato *"R-MJ-01: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS"*, identificando la versión vigente y donde encontrarla. Los formatos, procedimientos y documentos vigentes se encuentran disponibles en la INTRANET de la Corporación, la cual solo puede ser modificada por el coordinador del SGC o su delegado.

Los registros necesarios para dar evidencia del cumplimiento de las actividades están descritos de ser necesario en el numeral de registros de cada procedimiento o dentro del texto de los demás documentos.

Las condiciones adecuadas para la distribución, control de acceso, identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, disposición y demás requerimientos para el control de los registros del Sistema de Gestión Corporativo de acuerdo a los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO/IEC 17025:2017, serán atendidos de acuerdo a lo establecido en el procedimiento *"P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS".* En cada documento y procedimiento se incluye el control de cambios realizados.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Las fichas de caracterización de procesos son el mecanismo a través del cual La Corporación planifica la manera como se llevan a cabo los procesos. Estas incluyen la identificación del objetivo, líder de proceso, alcance del proceso, resultado del proceso, requisitos aplicables de las normas NTC-ISO 9001:2015 y/o

NTC-ISO/IEC 17025:2017, requisitos de ley aplicables (Ver ítem de “Normatividad” del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co), riesgos del proceso (*Ver “R-MJ-10: MAPA DE RIESGOS”)*, flujo del proceso, interacción de los procesos del Sistema de Gestión Corporativo (Ver numeral 4.4 de este manual), requerimientos de talento humano, físicos y de ambiente de trabajo, indicadores *(Ver R-MJ-16: FICHA DE INDICADORES)* y documentos y formatos para registros (Ver *“R-MJ-01: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS”*) que sean necesarios para apoyar la operación y los métodos para medir, realizar seguimiento, controlar y analizar estos procesos y los criterios para la aceptación del servicio.

La Corporación a través del proceso de Planeación Global del Territorio coordina la formulación, ejecución y seguimiento de los planes ambientales jurisdiccionales en el marco de las políticas y normas aplicables a CORPOURABA, mediante los procedimientos *“P-PG-01: PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL REGIONAL”*, *“P-PG-02: PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL”, “P-PG-03: DEFINICIÓN DE LOS DETERMINANTES AMBIENTALES PARA FORMULACIÓN O AJUSTES A POT’S Y/O FORMULACIÓN DE PLANES PARCIALES”, “P-PG-04: CONCERTACIÓN DEL COMPONENTE AMBIENTAL PARA LA FORMULACIÓN, REVISIÓN Y/O AJUSTES DE LOS POT’S”*, *“P-PG-05: CONCERTACIÓN DEL COMPONENTE AMBIENTAL PARA LA FORMULACIÓN Y/O AJUSTE DE PLANES PARCIALES Y/O UPR”*, *“P-PG-06: ASESORÍA SOBRE EL COMPONENTE AMBIENTAL A LOS PLANES DE DESARROLLO MUNICIPAL Y/O DEPARTAMENTAL PARA ARMONIZARLOS CON LOS INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN AMBIENTAL REGIONAL”* y/o *“P-PG-07: ASESORÍA, APOYO Y/O PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES”*.

Mediante la aplicación de los documentos *“M-GP-01: MANUAL PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS”, “P-GP-01: FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS”* y *“P-GP-02: MODIFICACIÓN DE PROYECTOS”,* se da cumplimiento a los Planes de Acción.

La administración del uso y manejo de los recursos naturales dentro del concepto de desarrollo sostenible, se realiza a través del proceso Aplicación de la Autoridad Ambiental, dando cumplimiento a los manuales del Usuario establecidos para los trámites ambientales y los procedimientos: *“P-AA-03: ETAPA JURÍDICA Y TÉCNICA PARA TRAMITES AMBIENTALES QUE SE ENCUENTRAN EN APLICATIVOS INSTITUCIONALES ”, “P-AA-04: ETAPA JURÍDICA Y TÉCNICA PARA TRAMITES AMBIENTALES QUE NO SE ENCUENTRAN EN APLICATIVOS INSTITUCIONALES”, “P-AA-07: SEGUIMIENTO Y CONTROL A TRÁMITES AMBIENTALES”, “P-AA-08: ATENCIÓN DE INFRACCIONES AMBIENTALES”, “P-AA-09: ELABORACIÓN DE CERTIFICADO AMBIENTAL”, “P-AA-10: REGISTRO DE GENERACIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS O DESECHOS PELIGROSOS”* y *“P-AA-12: ADMINISTRACIÓN DE SALVOCONDUCTOS ÚNICOS NACIONALES EN LINEA".*

La planificación de la prestación del servicio en el proceso de apoyo “Laboratorio de Análisis de Aguas” y/o el cumplimiento de los requisitos relacionados de la

norma NTC-ISO/IEC 17025:2017, se encuentra referenciados en el documento "D-5.7-02: MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2017".

Los registros necesarios para evidenciar la conformidad del Sistema de Gestión Corporativo se relacionan en cada documento.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS O SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

Los requisitos de los usuarios, la identificación de los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional son establecidos mediante disposiciones legales y reglamentarias o convenios dados dentro del funcionamiento del Sistema Nacional Ambiental (SINA) amparado por la Ley 99 de 1993 y de acuerdo al procedimiento *"P-DI-01: DETERMINACIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO".*

Los requisitos legales aplicables a cada proceso se registran en el ítem de "Normatividad" del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co".

8.2.2 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio

El área jurídica de La Corporación es la encargada de mantener actualizada y de comunicar la legislación aplicable a través del ítem de "Normatividad" del menú principal del sitio web www.corpouraba.gov.co".

La Corporación determina su competencia dentro de cada proceso para atender las solicitudes de prestación de servicio presentadas por el Usuario las cuales están definidas en la Ley 99 de 1993 y en sus artículos reglamentarios. En consecuencia de esa revisión se inician las actividades propias de cada proceso o se comunica por escrito al solicitante de la no competencia de la entidad respecto al requerimiento recibido.

En el proceso del Laboratorios de aguas se sigue el procedimiento *"P-7.2-02: IMPLEMENTACIÓN DE MÉTODOS DE ENSAYO QUE ESTÁN POR FUERA DE LA OFERTA DE SERVICIOS DEL LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS"* para determinar los requisitos en caso de ofertar un servicio nuevo.

8.2.3 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio

Durante la revisión de los documentos del SGC y como está contemplado en el procedimiento *"P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS"* se deja evidencia de las revisiones a los requisitos.

8.2.4 Cambios en los Requisitos Relacionados con el Servicio

Cualquier cambio en la legislación y/o requisitos relacionados con el servicio da pie a la revisión de los documentos del SGC sobre los cuales tenga injerencia y como está contemplado en el procedimiento *"P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS"* se deja evidencia de los cambios realizados.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los servicios de CORPOURABA le han sido asignados por la Ley y en el caso del proceso de apoyo Laboratorio de Análisis de Agua están sometidos a parámetros previamente establecidos para laboratorios de medición y/o ensayo, por lo tanto este requisito de la norma no aplica para el Sistema de Gestión Corporativo.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La adquisición de bienes y servicios, incluyendo la información y verificación de estos, se hace de acuerdo a lo establecido en los procedimientos *"P-RI-01: COMPRAS E INFRAESTRUCTURA"* y *"P-RI-04: CONTRATACIÓN"*.

La selección, evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza de acuerdo al procedimiento *"P-RI-02: GESTIÓN DE PROVEEDORES"*.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La Corporación lleva a cabo la producción y prestación de sus servicios a través del cumplimiento de los procesos misionales "Planeación Global del Territorio", "Gestión de Proyectos" y "Aplicación de la Autoridad Ambiental" y del proceso de apoyo "Laboratorio de Análisis de Aguas".

- El proceso "Planeación Global del Territorio" coordina la formulación, ejecución y seguimiento de los planes ambientales jurisdiccionales en el marco de las políticas y normas aplicables a CORPOURABA.

  - Adicional a los términos de Ley y/o norma, la disponibilidad de información de las características del servicio se da a través de los registros *"R-PG-01: PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL REGIONAL"* y *"R-PG-03: PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL".*

  - La disponibilidad de instrucciones de trabajo y usos de equipos apropiados se presentan por medio de los procedimientos *"P-PG-01: PLAN DE*

GESTIÓN AMBIENTAL REGIONAL", "P-PG-02: PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL", "P-PG-03: DEFINICIÓN DE LOS DETERMINANTES AMBIENTALES PARA FORMULACIÓN O AJUSTES A POT'S Y/O FORMULACIÓN DE PLANES PARCIALES", "P-PG-04: CONCERTACIÓN DEL COMPONENTE AMBIENTAL PARA LA FORMULACIÓN, REVISIÓN Y/O AJUSTES DE LOS POT'S", "P-PG-05: CONCERTACIÓN DEL COMPONENTE AMBIENTAL PARA LA FORMULACIÓN Y/O AJUSTE DE PLANES PARCIALES Y/O UPR", "P-PG-06: ASESORÍA SOBRE EL COMPONENTE AMBIENTAL A LOS PLANES DE DESARROLLO MUNICIPAL Y/O DEPARTAMENTAL PARA ARMONIZARLOS CON LOS INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN AMBIENTAL REGIONAL" y/o "P-PG-07: ASESORÍA, APOYO Y/O PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES".

- El seguimiento y medición del adecuado desarrollo de la Planeación Global del Territorio se controla con el diligenciamiento del formato *"R-PG-06: INFORME DE GESTIÓN".*

- La implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del *"R-PG-01: PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL REGIONAL"* y *"R-PG-03: PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL",* se da conforme a la aceptación del Informe de Gestión final por parte del Consejo Directivo de La Corporación.

- Los riesgos de mayor probabilidad del proceso "Planeación Global del Territorio" se trabajan de acuerdo al registro *"R-MJ-10: MAPA DE RIESGOS".*

- El proceso "Gestión de Proyectos", da cumplimiento al *"R-PG-03: PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL"* a través de la formulación y ejecución de proyectos. El control a la prestación del servicio en este proceso se da de la siguiente forma:

  - La disponibilidad de información de las características del servicio se da a través del *"M-GP-01: MANUAL PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS"*.

  - La disponibilidad de instrucciones de trabajo y usos de equipos apropiados se presentan por medio del *"M-GP-01: MANUAL PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS",* de los procedimientos "*P-GP-01: FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS"* y *"P-GP-02: MODIFICACIÓN DE PROYECTOS"* y de la *"D-GP-02: GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE PROYECTOS".*

  - El seguimiento y medición del adecuado desarrollo de los proyectos se controla con el diligenciamiento de los formatos *"R-GP-02: BANCO DE*

PROYECTOS", "R-GP-06: SEGUIMIENTO POAI" y el "R-GP-04: INFORME DE AVANCE FÍSICO Y FINANCIERO DEL PROYECTO".

- La implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega de los proyectos, se dan conforme a la aceptación del informe final del proyecto conforme a lo establecido en el procedimiento *"P-GP-01: FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS".*

- Los riesgos de mayor probabilidad del proceso "Gestión de Proyectos" se trabajan de acuerdo al registro *"R-MJ-10: MAPA DE RIESGOS".*

- La administración del uso y manejo de los recursos naturales dentro del concepto de desarrollo sostenible, se realiza a través del proceso "Aplicación de la Autoridad Ambiental". El control a la prestación del servicio en este proceso se da de la siguiente forma:

  - La disponibilidad de información de las características del servicio a través de los "Manuales del Usuario de los Trámites Ambientales" y el documento *"D-FC-01: LISTA DE TARIFA DE SERVICIOS".*

  - La disponibilidad de instrucciones de trabajo y usos de equipos apropiados se presentan a través de los "Manuales del Usuario de los Trámites Ambientales" y los procedimientos *"P-AA-03: ETAPA JURÍDICA Y TÉCNICA PARA TRAMITES AMBIENTALES QUE SE ENCUENTRAN EN APLICATIVOS INSTITUCIONALES ", "P-AA-04: ETAPA JURÍDICA Y TÉCNICA PARA TRAMITES AMBIENTALES QUE NO SE ENCUENTRAN EN APLICATIVOS INSTITUCIONALES",* "*P-AA-07: SEGUIMIENTO Y CONTROL A TRÁMITES AMBIENTALES", "P-AA-08: ATENCIÓN DE INFRACCIONES AMBIENTALES", "P-AA-09: ELABORACIÓN DE CERTIFICADO AMBIENTAL", "P-AA-10: REGISTRO DE GENERACIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS O DESECHOS PELIGROSOS" y "P-AA-12: ADMINISTRACIÓN DE SALVOCONDUCTOS ÚNICOS NACIONALES".*

  - El seguimiento y medición del adecuado desarrollo de los diferentes trámites se controla con el diligenciamiento del formato "R-AA-17: *BASE DE DATOS DE TRÁMITES EN CITA"* y/o con el desarrollo e implementación del módulo de "Aplicación de la Autoridad Ambiental" del aplicativo CITA.

  - La implementación de actividades de aceptación, entrega, y posteriores a la entrega de los actos administrativos referentes a cualquier trámite, se hace conforme a lo establecido por Ley por medio de notificaciones, incluyendo la posibilidad del recurso de reposición.

  - Los riesgos de mayor probabilidad del proceso "Aplicación de la Autoridad Ambiental" se trabajan de acuerdo al registro *"R-MJ-10: MAPA DE RIESGOS*".

- El control de la prestación del servicio del proceso de apoyo “Laboratorio de Análisis de Aguas” y/o el cumplimiento de los requisitos relacionados de la norma NTC-ISO/IEC 17025:2017, se encuentra referenciados en el documento “D-5.7-02: MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2017”.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

La generación de los productos del proceso “Planeación Global del Territorio”: *“R-PG-01: PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL REGIONAL”, “R-PG-03: PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL”,* la definición de los determinantes ambientales para formulación o ajustes a POT’S y/o formulación de planes parciales, la concertación del componente ambiental para la formulación, revisión y/o ajustes de los POT’s y/o planes parciales, la asesoría sobre el componente ambiental a los planes de desarrollo municipal y/o departamental para armonizarlos con los instrumentos de planificación ambiental regional y/o la asesoría, apoyo y/o participación en la gestión del riesgo de desastres son identificados con el radicado de la resolución, oficio, acta o medio afín por la cual se aprueba o se da respuesta, siendo este único e irrepetible.

La generación de los productos del proceso “Gestión de Proyectos”, *“R-GP-01: FORMULACIÓN DE PROYECTO”,* son identificados con el nombre y radicado de la resolución por la cual se aprueba, siendo este único e irrepetible.

Los trámites generados dentro del proceso “Aplicación de la Autoridad Ambiental” se identifican con el número del expediente y/o acto administrativo. El número de expediente y/o acto administrativo es único e irrepetible de forma que pueda garantizar identificación del trámite a través de todas las etapas.

Los resultados de Análisis de Aguas que entrega el proceso de apoyo “Laboratorio de Análisis de Aguas” se identifican con los datos suministrados por el Usuario al momento de la entrega de la muestra (fecha de recepción, hora, datos del Usuario, fecha de la toma de la muestra, tipo de muestreo, clase de muestra, sitios de muestreo, observaciones, objetos, parámetros a determinar, anomalías o desviaciones, consulta con el Usuario, muestras recibidas por, muestras fijadas y almacenadas por y fecha de entrega de resultados).

La identificación y trazabilidad en los resultados de Análisis de Aguas del servicio del proceso de apoyo “Laboratorio de Análisis de Aguas” y/o el cumplimiento de los requisitos relacionados de la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005, se encuentra referenciados en el documento “D-5.7-02: MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2017”.

8.5.3 Propiedad del Usuario o proveedores externos

Se consideran propiedad del Usuario los documentos entregados como requisitos y demás información que se haya solicitado a los Usuarios para desarrollar los trámites ambientales dentro del proceso de "Aplicación de la Autoridad Ambiental", los cuales se anexan al respectivo expediente del trámite y se acogen a las disposiciones de preservación y conservación en la oficina control de expedientes y archivo. Cuando los documentos no cumplen con los requisitos establecidos por La Corporación le son devueltos al usuario.

Los computadores, equipos o todo bien devolutivo adquirido dentro de los convenios o contractos, que aún no tenga definido el dominio (propiedad) aun teniendo el uso y goce La Corporación, se considera propiedad del ente que financia el proyecto.

Toda la información extraída de documentos de entidades públicas y/o privadas ajenas a La Corporación para ser utilizada dentro de las actividades del proceso "Planeación Global del Territorio", será referenciada y se respetará su autoría dentro de los productos de dicho proceso.

En el proceso de "Gestión de Proyectos" se respetarán los derechos de autor del proyecto, y se garantizará el cuidado de la propuesta por un periodo de dos años o tiempo de ejecución del proyecto, no obstante en el marco de la Ley 80 de 1993 y de acuerdo a políticas internas, CORPOURABA se reserva el derecho de contratar con el proponente del proyecto aprobado.

Tanto las muestras como la información de desarrollo y resultado de los análisis de aguas se consideran propiedad del Usuario en el proceso "Laboratorio de Análisis de Aguas".

8.5.4 Preservación

El producto se materializa en los documentos por medio del cual se elaboran y aprueban el *"R-PG-01: PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL REGIONAL", "R-PG-03: PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL"*; las actas oficios, actos administrativos o medio afín que dan respuesta a las solicitudes de definición de los determinantes ambientales para formulación o ajustes a POT's y/o formulación de planes parciales, concertación del componente ambiental para la formulación, revisión y/o ajustes de los POT's, concertación del componente ambiental para la formulación de planes parciales, asesoría sobre el componente ambiental a los planes de desarrollo municipal y/o departamental para armonizarlos con los instrumentos de planificación ambiental regional y/o asesoría, apoyo y/o participación en la gestión del riesgo de desastres; los documentos de los proyectos, incluyendo los actos administrativos por medio del cual se aprueban o modifican; los expedientes de los trámites; y los resultados de los análisis de aguas.

Los anteriores documentos se conservan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento *"P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS"*.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Una vez prestados los servicios de la Corporación busca retroalimentación de sus usuarios con los resultados del diligenciamiento de los formatos *"R-MJ-08: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PROYECTOS", "R-MJ-04: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRÁMITES AMBIENTALES", "R-MJ-09: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ANÁLISIS DE AGUAS"* y el registro de las opiniones de los usuarios conforme a lo establecido en el procedimiento "P-MJ-13: GESTIÓN DE ENCUESTAS"

Adicionalmente realiza el seguimiento a los requerimientos realizados a los usuarios para la complementación de información y/o trámites adicionales.

8.5.6 Control de cambios

Los cambios en los procesos para la prestación del servicio se realizan de acuerdo al punto 6.3 de este manual y se deja constancia de ello en el punto control de cambios de cada procedimiento.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

CORPOURABA ha establecido el procedimiento *"P-MJ-05: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME"* en el que están definidos los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del trabajo y/o servicio no conforme. Aplica para los procesos misionales "Planeación Global del Territorio", "Gestión de Proyectos" y "Aplicación de la Autoridad Ambiental" y el proceso de apoyo "Laboratorio de Análisis de Aguas".

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN)

9.1.1 GENERALIDADES

Cada uno de los procesos tiene identificados a través de las *"R-MJ-16: FICHA DE INDICADORES"* los parámetros de medición que permiten hacerle seguimiento.

En el Sistema de Gestión Corporativo se documentó e implementó el procedimiento *"P-MJ-08: ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO"* con el objeto de evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema y emprender acciones correctivas, preventivas y de mejora en secuencia con los resultados de los indicadores de cada proceso.

El seguimiento y medición de los procesos se realiza a partir del establecimiento de los objetivos del Sistema de Gestión Corporativo y/o los indicadores de cada proceso; los cuales se registran y se hace control en los formatos *"R-DI-01: INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD", "R-DI-02: PLAN OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO"* y/o *"R-MJ-16: FICHAS DE INDICADORES".*

De acuerdo a lo establecido en los procedimientos *"P-DI-02: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN"* se analizan y toman las acciones pertinentes frente al comportamiento de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos.

El seguimiento a los productos del proceso "Planeación Global del Territorio": *"R-PG-01: PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL REGIONAL", "R-PG-03: PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL"* u ordenación de recursos naturales, se aprueban por medio de acuerdo del Consejo Directivo y se les realiza seguimiento a través de del *"R-PG-06: INFORME DE GESTIÓN"* y/o lo definido en los procedimientos *"P-PG-01: PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL REGIONAL"* y *"P-PG-02: PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL"*.

El seguimiento a los productos del proceso "Gestión de Proyectos" se da a través de los registros *"R-GP-02: BANCO DE PROYECTOS", "R-GP-04: INFORME DE AVANCE FISICO Y FINANCIERO DEL PROYECTO" y "R-GP-06: SEGUIMIENTO POAI"* según lo establecido en el procedimiento *"P-GP-01: FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS".*

El seguimiento a los trámites ambientales, los cuales son los productos del proceso "Aplicación de la Autoridad Ambiental", se hace a través diligenciamiento del formato *"R-AA-17: BASE DE DATOS DE TRÁMITES EN CITA"* y/o con el desarrollo e implementación del módulo de "Aplicación de la Autoridad Ambiental" del aplicativo CITA. Ningún acto administrativo se profiere en La Corporación sin que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones establecidas en los procedimientos *"P-AA-03: ETAPA JURÍDICA Y TÉCNICA PARA TRAMITES AMBIENTALES QUE SE ENCUENTRAN EN APLICATIVOS INSTITUCIONALES "* y/o *"P-AA-04: ETAPA JURÍDICA Y TÉCNICA PARA TRAMITES AMBIENTALES QUE NO SE ENCUENTRAN EN APLICATIVOS INSTITUCIONALES".* El acto administrativo solamente se entrega con la firma del Director General o del Subdirector que haya delegado para ello.

9.1.2 Satisfacción del Usuario

A través de los procedimientos *"P-MJ-06: GESTIÓN DE PQRDSF" y "P-MJ-13: GESTIÓN DE ENCUESTAS",* se busca realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los Usuarios con respecto a los servicios de La Corporación y se busca identificar y dar tratamiento a los reconocimientos, sugerencias y reclamos de los Usuarios respecto a la prestación del servicio.

9.1.3 Análisis De Datos

La determinación, recopilación y análisis de datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Corporativo y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, se trabaja a través de la implementación de los procedimientos *"P-DI-02: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.*

9.2 AUDITORÍA INTERNA

Con el propósito de determinar si el Sistema de Gestión Corporativo de CORPOURABA está conforme con las actividades planificadas y lo establecido en los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO/IEC 17025:2017, se llevan a cabo auditorías internas según se describe en el procedimiento *"P-MJ-09: AUDITORIAS INTERNAS"*.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Por medio del procedimiento *"P-DI-02 "REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN"*, se da tratamiento a los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO/IEC 17025:2017.

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

La mejora continua del Sistema de Gestión Corporativo de CORPOURABA se basa en las siguientes herramientas básicas:

- La revisión del Sistema de Gestión Corporativo por la dirección mediante el procedimiento *"P-DI-02: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN"*.
- La medición a través del *"R-DI-01: INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD"* y del *"R-DI-02: PLAN OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO".*
- La toma de acciones correctivas y preventivas detectadas en el SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO, mediante la aplicación del procedimiento *"P-MJ-08:*

ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO".

- La implementación de las decisiones surgidas de la aplicación del procedimiento *"P-DI-02: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN".*

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

CORPOURABA a través del procedimiento *"P-MJ-08: ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO"* define los requisitos para revisar las no conformidades que se presenten, reales o potenciales, en el SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO, determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones correctivas o preventivas, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados y las acciones tomadas.

10.3 MEJORA CONTINUA

En el sistema de gestión se han definido en el procedimiento *"P-MJ-08: ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO"* cuyo objeto es "Identificar, eliminar o disminuir las causas asociadas a no conformidades reales o potenciales y/o aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño del Sistema de Gestión Corporativo".

11. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Resolución	Versión	Detalle
22/11/2006	03-01-02-001881	01	Aprobación inicial con código y nombre "M-DI-01: MANUAL DE CALIDAD".
20/04/2007	03-01-02-000618	02	Ajuste en la interacción de los procesos.
02/10/2008	03-10-17-001649	03	Cambio el nombre del manual pasando de ser "M-DI-01: MANUAL DE CALIDAD" a "M-DI-01: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO". Se incluye todo lo correspondiente al Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA, ya que deja de ser un Sistema de Gestión de Calidad aparte y se incluye como un proceso de apoyo dentro del Sistema de Gestión Corporativo.
17/11/2009	300-03-10-23-1527	04	Se incluye la misión y visión del Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA, se actualiza el ítem de los antecedentes del Sistema de Gestión Corporativo y se define como se le da cumplimiento a los diferentes requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 17025.
25/10/2010	300-03-10-23-1476	05	Se modifica el logo de La Corporación, se incluye el ítem control de cambios y se actualiza el manual en el ítem de los antecedentes del Sistema de Gestión Corporativo y frente al cumplimiento de la norma NTC-ISO/IEC 17025.
06/12/2010	300-03-10-23-1741	06	Se realizan cambios dentro del Manual del Sistema de Gestión Corporativo, en especial lo relacionado al Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA, teniendo en cuenta los hallazgos de la auditoría externa de renovación y ampliación bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025 realizada por el IDEAM los días 30 de Noviembre y 1, 2 y 3 de diciembre de 2010.
27/10/2011	300-03-10-23-1393	07	Se realizan ajustes por los cambios y/o modificaciones realizados durante la vigencia en documentos del SGC que se referencian en el "M-DI-01: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO".

Fecha	Resolución	Versión	Detalle
10/05/2012	300-03-10-23-0487	08	Se realizan las siguientes acciones: Actualización del organigrama, modificación de los objetivos de calidad, inclusión del formato "R-DI-01: INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD".
16/05/2013	300-03-10-23-0549	09	En el numeral 5.3 se incluye la nota *"Adicional a las políticas de calidad en el documento "D-DI-04: POLÍTICAS OPERACIONALES" se pueden ver las diferentes políticas de los procesos del Sistema de Gestión Corporativo. En el presente documento como Anexo.1 se evidencian las políticas del Laboratorio de Análisis de Aguas, de acuerdo a lo definido en el numeral 4.2.2 de la norma NTC-ISO/IEC 17025".*
18/10/2013	300-03-10-23-1764	10	Se incluye el objetivo de calidad *"Planes Ambientales Corporativos Implementados"* y se actualizan nombres de documentos y/o formatos referenciados dentro del manual.
30/01/2014	300-03-10-23-0238	11	Se actualiza el organigrama del Laboratorio de Análisis de Aguas.
20/06/2014	300-03-10-23-0842	12	Se especifica que cada vez que haya un ajuste estructura Corporativa, este debe ser antecedido por un Acto administrativo que lo apruebe y se incluye el perfil del Director Técnico y el de Calidad, la nota que *"los ajustes a la Estructura Corporativa y/o del Laboratorio de Análisis de Aguas debe estar sustentada en un Acto Administrativo que lo apruebe"*.
10/10/2014	300-03-10-23-1509	13	Se actualizan nombres de procedimiento y formatos con base en las revisiones documentales realizadas en los diferentes procesos en la presente vigencia.
25/09/2015	300-03-10-23-1234	14	En el documento se actualizó la población y la extensión en hectáreas de la jurisdicción, se realizaron cambios en la referencia normativa, así como los términos y definiciones. Se ajustó el organigrama de acuerdo al ajuste de la estructura organizacional de la Entidad.
04/05/2016	300-03-10-23-0486	15	Se incluyó la resolución de extensión y acreditación emitida por el IDEAM para el Laboratorio de Análisis. Se incluyó que se ofrecen servicios de análisis y muestreo de acuerdo a la oferta de servicios. Se incluye la estructura documental del Sistema de Gestión. Se incluye en el numeral 5.4.2.3 Planificación cuando Ocurren Cambios en el Sistema de Gestión Corporativo: Esta integridad también se verificará con la revisión anual de los documentos del Sistema indicada en el procedimiento "P-MJ-01: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS".
18/08/2016	300-03-10-23-1046	16	Se modifica el logo de la Corporación adoptado según resolución 300-03-10-17-0820-2016 del 7 de julio de 2016. Se cambia el mapa de la corporación y los datos de las hectáreas de cada territorial y se cambia la palabra Corporativo por Institucional en todo el documento.
18/08/2016	300-03-10-23-1046	16	Se modifica el logo de la Corporación adoptado según resolución 300-03-10-17-0820-2016 del 7 de julio de 2016. Se cambia el mapa de la corporación y los datos de las hectáreas de cada territorial y se cambia la palabra Corporativo por Institucional en todo el documento.
21/06/2017	300-03-30-99-0743	17	Se ajusta la nomenclatura a la estructura de ISO 9001:2015, se actualiza la tabla de requisitos de ISO 9001:2015 vs NTCGP 1000 y MECI. Se incluyen la forma como se afrontan los requisitos nuevos de ISO 9001 y las modificaciones en los que se mantienen. Se ajusta la política de calidad.
17/08/2018	300-03-10-23-1442	18	Se elimina la mención de la norma NTCGP 1000 ya que fue eliminada por el decreto 1499 de 2017. Se mejora redacción de las funciones de la Corporación. Se ajusta redacción y espacios.
04/06/2019	300-03-10-23-0651	19	Se definen las funciones y responsabilidades de la dirección técnica y del responsable de calidad en el Laboratorio de Análisis de Aguas, incluida su responsabilidad para asegurar el cumplimiento de la NTC ISO/IEC 17025.

Fecha	Resolución	Versión	Detalle
29-11-2019	300-03-10-23-1510	20	Se realiza el ajuste a la actualización de la norma NTC ISO/IEC 17025 a la versión 2017, se ajusta la historia de las certificaciones, explicación del retiro de NTCGP 1000 y ajustes a las variables acreditadas del laboratorio. Cambio de la palabra exclusión por no aplica. Se retira referencia al P-MJ-10.
06/10/2020	300-03-10-23-1125	21	Entre otros, se documenta que mediante resolución 100-07-01-01-0002-2020: Por la cual se ajusta el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA, el laboratorio pasa a hacer parte de la Subdirección Administrativa, Financiera y Contable y mediante resolución 100-03-10-17-1004-200 del 02 de septiembre del 2020 se procede a actualizar el nombre y/o ubicación del Laboratorio de Análisis de Aguas. Se actualizan los perfiles del director técnico y de calidad. Se actualiza el reemplazo tanto para el director técnico como para el de calidad.
22/12/2021	300-03-10-23-2683	22	Se realiza lo siguiente: -Se actualiza antecedentes del Sistema de Gestión Corporativo. -Respecto al Laboratorio de Análisis de Aguas, se actualiza el organigrama, se incluyen objetivos en el marco de la norma 17025 y se actualiza la unidad de apoyo adscrita a la Subdirección Administrativa y Financiera.
25/08/2023	300-03-10-23-1882	23	Se efectúa: - Revisión y actualización del manual respecto a cambios en la revisión documental. - Cambio en la ubicación del Laboratorio de Análisis de Aguas en la estructura administrativa de CORPOURABA. - Incorporación de la nota que diga "una vez, se realicen las revisiones anuales del contexto estratégico en el marco de la administración del riesgo y aprovechando las revisiones periódicas de los documentos del SGC, se analiza y actualiza de ser necesario el documento "D-DI-05: CONTEXTO DE LA CORPORACIÓN".
18/09/2024	300-03-10-23-1776	24	Actualización del logo corporativo y del contenido del documento según cambios en la revisión documental.

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