



**CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA  
MOJANA Y EL SAN JORGE**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Elaboró: CAL

Aprobó: DIR

Fecha emisión del  
documento: 29/11/2017

Código: MN-CAL-001

Versión: 03

Página 1 de 32

**CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y  
EL SAN JORGE  
CORPOMOJANA**



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
SGC**

**DOCUMENTO:  
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	5
<b>2. ALCANCE</b> .....	5
<b>3. RESPONSABLES</b> .....	5
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	5
<b>5. DESCRIPCION DE LA ENTIDAD</b> .....	5
5.1. PRESENTACION .....	5
5.2. UBICACIÓN.....	6
5.3. JURISDICCION .....	6
<b>6. PLATAFORMA ESTRATEGICA</b> .....	7
6.1. Misión .....	7
6.2. Visión .....	7
6.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	8
6.4. SERVICIOS .....	8
<b>7. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD- SGC</b> .....	9
7.1. POLITICAS .....	12
7.1.1. Política De Calidad .....	12
7.1.2. Objetivos De Calidad .....	12
7.1.3. Política De Administración De Riesgo .....	13
7.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SGC: .....	13
7.3. EXCLUSIONES .....	13
7.4. PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE .....	14
7.5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	14
7.6. PLANIFICACION DE LA CALIDAD .....	15
7.7. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN .....	15
7.7.1. Representante De La Dirección .....	15
7.7.2. Comunicación Interna .....	16
7.7.3. Revisión Por La Dirección .....	16
7.8. GESTION DE LOS RECURSOS.....	17



**CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA  
MOJANA Y EL SAN JORGE**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Elaboró: CAL
Aprobó: DIR
Fecha emisión del documento: 29/11/2017
Código: MN-CAL-001
Versión: 03
Página 3 de 32

7.8.1.	Provisión De Recursos.....	17
7.8.2.	Talento Humano .....	17
7.8.3.	Infraestructura .....	17
7.8.4.	Ambiente De Trabajo .....	18
7.9.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	18
7.9.1.	Planificación De La Realización Del Producto O Prestación Del Servicio .....	18
7.9.2.	Procesos Relacionados con el Cliente .....	19
7.9.3.	Diseño y Desarrollo .....	20
7.9.4.	Adquisición de Bienes y Servicios.....	20
7.9.5.	Producción y Prestación del Servicio.....	20
7.9.6.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	21
7.9.7.	Satisfacción del Cliente .....	21
7.9.8.	Auditorías Internas.....	21
7.9.9.	Seguimiento y Medición de los Procesos .....	21
	Seguimiento y Medición a los Productos .....	22
7.10.	Control del Producto o Servicio No Conforme .....	22
<b>8.</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>23</b>
<b>9.</b>	<b>REGISTROS Y ANEXOS .....</b>	<b>23</b>
<b>10.</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>24</b>



**CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA  
MOJANA Y EL SAN JORGE**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Elaboró: CAL
Aprobó: DIR
Fecha emisión del documento: 29/11/2017
Código: MN-CAL-001
Versión: 03
Página 4 de 32

**LISTA DE IMÁGENES**

IMAGEN 5.1 JURIDISCCION DE CORPOMOJANA ..... 7  
IMAGEN 6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE CORPOMOJANA ..... 8

COPIA CONTROLADA



## **1. OBJETIVO**

Describir la estructura del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, SGC, de la Corporación Para El Desarrollo Sostenible Del San Jorge y La Mojana, CORPOMOJANA, el cual ha sido diseñado con base en los estándares de la norma, ISO 9001: 2015

## **2. ALCANCE**

Este Manual cubre los requisitos del Sistema De Gestión de Calidad SGC, de la Corporación Para El Desarrollo Sostenible Del San Jorge y La Mojana, CORPOMOJANA, de conformidad con lo establecido en la norma ISO 9001 2015.

## **3. RESPONSABLES**

El (La) Director(a) General de la Corporación Para El Desarrollo Sostenible Del San Jorge y La Mojana, CORPOMOJANA, y el (la) Representante de la Alta Dirección para el Sistema De Gestión de Calidad SGC de la entidad, son los responsables de la modificación y la aprobación de los cambios que requiera el Manual de Calidad, de acuerdo con los lineamientos dados en el procedimiento P-CAL-001 Procedimiento de Control de Documentos.

## **4. DEFINICIONES**

Se adoptan las definiciones establecidas en las normas ISO 9001: 2015.

## **5. DESCRIPCION DE LA ENTIDAD**

### **5.1. PRESENTACION**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge-CORPOMOJANA, es un ente de carácter público creado por la ley 99 del 22 de diciembre de 1993, con autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargado de administrar, dentro de las subregiones de la

Este documento no es válido impreso o fotocopiado sin el sello de "copia controlada"

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 6 de 32

Mojana y el San Jorge en el Departamento de Sucre, el Medio Ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, hace parte integral del Sistema Nacional Ambiental, SINA, como una de las entidades responsables de la política y de la acción ambiental.

## **5.2. UBICACIÓN**

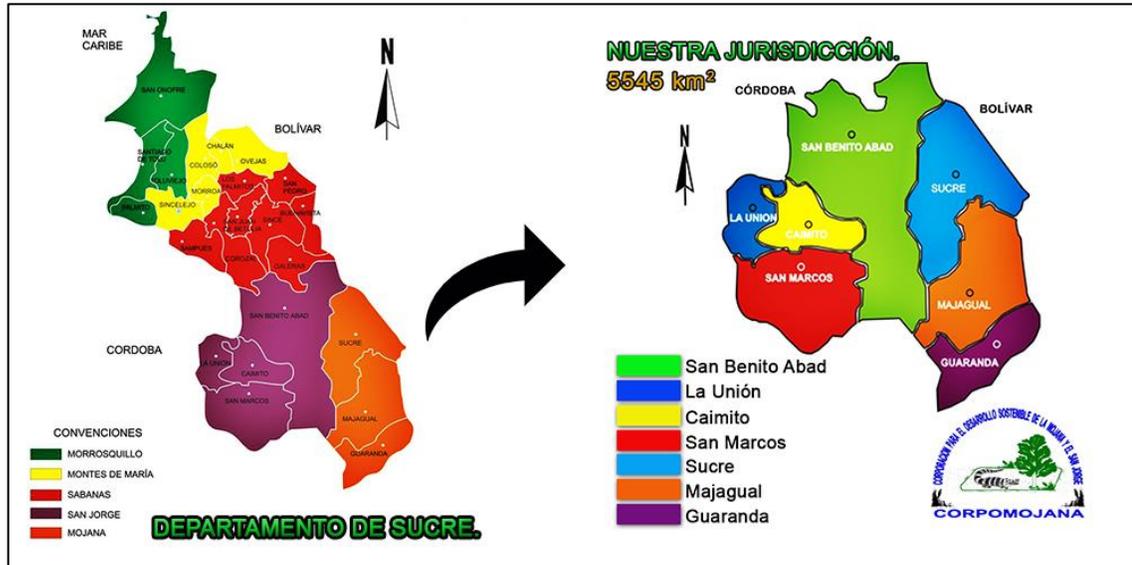
La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge-CORPOMOJANA, cuenta con una sede principal ubicada en el Municipio de San Marcos- Sucre, en donde se encuentra centralizada la dirección, operación y administración de la entidad

## **5.3. JURISDICCION**

La jurisdicción de "CORPOMOJANA" cubre un área de 5.545 Km<sup>2</sup>, situada al sur del Departamento de Sucre, en el territorio que corresponde a los municipios de Guaranda, Majagual y Sucre, pertenecientes a la Subregión Mojana, y los municipios de San Marcos, Caimito, San Benito Abad y La Unión, pertenecientes a la Subregión San Jorge. Alberga una población 172.713 habitantes, la mayoría de ella diseminada a lo largo y ancho de los humedales; además se presenta una población flotante proveniente de municipios y/o departamentos circunvecinos y que se mueve de acuerdo con la oferta del recurso hidrobiológico, especialmente peces y algunos reptiles, y en la época seca o de lluvias asociadas a las actividades de ganadería o de agricultura.



IMAGEN 5.1 JURISDICCION DE CORPOMOJANA



FUENTE: Archivos Digitales de la Corporación.

## 6. PLATAFORMA ESTRATEGICA

### 6.1. MISIÓN

CORPOMOJANA aportara, con sentido de pertenencia regional, su capacidad humana y técnica en la conservación, protección y administración de los recursos naturales y aprovechamiento sostenible, mediante investigación científica y transferencia de tecnología, a través de la planificación e implementación de políticas, programas y proyectos ambientales de manera integral, continua, coordinada, y concertada con la sociedad civil y con instituciones locales, regionales y nacionales.

### 6.2. VISIÓN

CORPOMOJANA, en el año 2019, se consolidará como autoridad ambiental y ente regulador que administre, investigue, vigile y controle los recursos naturales y los procesos productivos que involucra, mediante el cumplimiento de su misión y los objetivos institucionales, prestando un servicio caracterizado por la mejora continua y la calidad de sus procesos, la participación y concertación con las

Este documento no es válido impreso o fotocopiado sin el sello de “copia controlada”

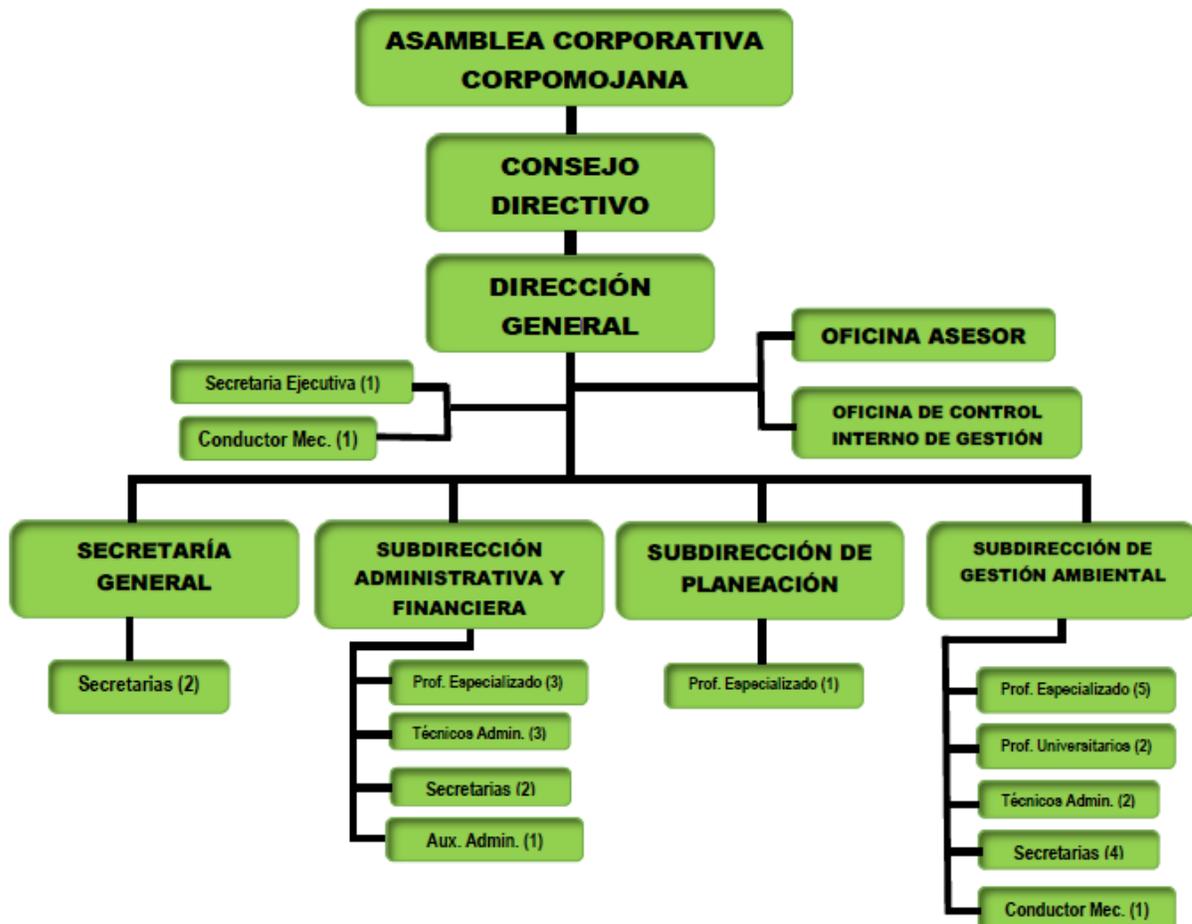


comunidades locales, la sociedad civil, los entes gubernamentales y no gubernamentales y el rescate del sentido de pertenencia institucional y regional.

### 6.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge-CORPOMOJANA.

IMAGEN 6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE CORPOMOJANA



FUENTE: Archivos Digitales de la Corporación.

### 6.4. SERVICIOS

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 9 de 32

Entre los servicios ofrecidos por la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge- CORPOMOJANA, se encuentran los siguientes:

- ✓ Formulación y viabilización de proyectos
- ✓ Evaluación de proyectos
- ✓ Asesoría y asistencia Ambiental
- ✓ Repoblamiento piscícola
- ✓ Vigilancia y Control de Recursos Naturales
- ✓ Asesoría en Proyectos Ambientales Escolares- PRAE
- ✓ Educación Ambiental
- ✓ Apoyo y Fortalecimiento al Comité Institucional de Educación Ambiental- CIDEA
- ✓ Asesoría en la Implementación del Currículo con énfasis Ambiental, Asesorar y acompañar a las instituciones educativas de la jurisdicción de CORPOMOJANA.
- ✓ Apoyo y Fortalecimiento a Proyectos ciudadanos de Educación Ambiental- PROCEDAS
- ✓ Licencias y Permisos Ambientales

Se definen como clientes de CORPOMOJANA.

- ✓ Ministerios del Medio Ambiente
- ✓ Departamento Nacional de Planeación- DNP
- ✓ Sistema Nacional Ambiental-SINA
- ✓ Corporaciones Autónomas Regionales
- ✓ IGAC-IDEAM
- ✓ Departamentos y Municipios de la Jurisdicción

## **7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD- SGC**

El sistema de Gestión de Calidad SGC, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge- CORPOMOJANA, está conformado por las siguiente norma y modelos administrativos.

- ✓ Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 10 de 32

✓ Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014

La integralidad del Sistema ha sido diseñada bajo el enfoque basados en procesos, el cual permite gestionar los objetivos de acuerdo con la Misión, Visión, el Plan de Gestión Ambiental Regional (PGAR), el Plan de Acción (PA), y las políticas y proyectos de la Corporación.

Mediante el Sistema de Gestión de Calidad la Corporación articula su Direccionamiento Estratégico, Políticas y procesos para lograr el cumplimiento de la normatividad aplicable, los objetivos Institucionales y las necesidades de sus usuarios. De igual forma se convierte en un mecanismo eficiente que contribuye al mejoramiento institucional y la búsqueda de mejores resultados reflejados en la satisfacción de sus clientes.

El Manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de Calidad- SGC, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge CORPOMOJANA, da a conocer la política y objetivos establecidos en materia de calidad que orientan la gestión de la entidad, así como el alcance del sistema y las exclusiones de los numerales de las ISO 9001:2015. Así mismo, se presenta los procesos de la Entidad y las interacciones entre los mismo, y refiere los procedimientos documentos requeridos por la ISO 9001:2015.

#### PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge CORPOMOJANA,

- ✓ **PROCESOS ESTRATEGICOS:** Incluyen procesos relativos al establecimientos de Políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. En CORPOMOJANA el proceso estratégico definido es:

- ❖ Gestión de la Dirección
- ❖ Comunicación
- ❖ Gestión de Calidad



- ✓ **PROCESOS DE EVALUACION:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC, CORPOMOJANA definió como procesos de evaluación los siguientes:

- ❖ Control Interno

- ✓ **PROCESOS MISIONALES:** Son aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social. Se determinaron los siguientes procesos misionales por parte de CORPOMOJANA

- ❖ Gestión Ambiental

- Control y seguimiento ambiental
- Educación ambiental
- Recurso hídrico
- Licencias, permisos y concesiones
- Seguimiento a instrumentos de planeación ambiental (PPGIR, PSMV y comparendo ambiental)

- ❖ Planeación

- Seguimiento y formulación de proyectos
- Banco de proyectos
- Seguimiento y concertación de los PBOT Y EOT
- Elaboración de entradas de rendición de cuentas
- Cargue de información de proyectos al DNP

- ✓ **PROCESOS DE APOYO:** son aquellos procesos que se encargan de la provisión y logística necesaria en los procesos estratégicos de evaluación, y misionales.

- ❖ Gestión Humana
- ❖ Gestión Documental
- ❖ Secretaria General
- ❖ Gestión Jurídica
- ❖ Contratación

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 12 de 32

- ❖ Gestión Administrativa y Financiera
- ❖ Gestión de TIC's
- ❖ Almacén

## **7.1. POLITICAS**

### **7.1.1. Política De Calidad**

Dentro del Sistema De Gestión de Calidad de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge. Se ha definido la siguiente Política de Calidad:

La Dirección de la Corporación para el desarrollo sostenible de la Mojana y el san Jorge "CORPOMOJANA" es una organización orientada a la prestación oportuna de los servicios con sentido humano y gestión transparente con el fin de conservar los recursos naturales el medio ambiente, propendiendo por un servicio efectivo favoreciendo a la población vulnerable de las riveras de los ríos y cuerpos de agua de la región, a través del mejoramiento continuo de sus procesos, evaluando las políticas de gestión de la corporación, idoneidad de un personal que está en constante desarrollo, racionalización de los recursos y dando cumplimiento a todos los requisitos legales aplicables a la corporación.

### **7.1.2. Objetivos De Calidad**

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, la Corporación para el desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge CORPOMOJANA, se establecieron los siguientes objetivos de Calidad:

- ✓ Mejorar el grado de oportunidad en la prestación de los servicios al cliente.
- ✓ Administrar de forma eficaz los recursos naturales en la zona de jurisdicción de CORPOMOJANA.
- ✓ Cumplir con las especificaciones requeridas por los clientes y entregar oportunamente los proyectos.
- ✓ Aumentar las competencias del personal con el fin de desarrollar sus capacidades para la ejecución de los servicios de la corporación.

Este documento no es válido impreso o fotocopiado sin el sello de "copia controlada"



**CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA  
MOJANA Y EL SAN JORGE**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Elaboró: CAL
Aprobó: DIR
Fecha emisión del documento: 29/11/2017
Código: MN-CAL-001
Versión: 03
Página 13 de 32

- ✓ Aumentar el índice de educación ambiental y de participación ciudadana en la gestión ambiental de la zona de jurisdicción de CORPOMOJANA.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- ✓ Garantizar los recursos para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y de cada uno de los procesos de la corporación.

### **7.1.3. Política De Administración De Riesgo**

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge CORPOMOJANA se ha definido la siguiente Política de Administración del Riesgo:

La corporación para el desarrollo sostenible para el desarrollo de la Mojana y el San Jorge "CORPOMOJANA" se compromete a mantener la efectividad de todos sus procesos, con el fin de administrar y conservar de forma óptima los recursos naturales y el medio ambiente en los municipios de su jurisdicción, siempre salvaguardando el bienestar de sus funcionarios poniendo en práctica un sistema de administración de riesgos el cual minimice los aspectos negativos que estos causen.

La corporación debe identificar, evaluar y valorar, cada uno de estos riesgos y solucionarlo con los métodos idóneos para su tratamiento y monitoreo, con el fin de evitar eventos en el desarrollo de los procesos y el total cumplimiento de los objetivos de la corporación.

### **7.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SGC:**

El Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA incluye en su alcance a todos y cada uno de los procesos de la corporación contenidos en el mapa de procesos de la institución, especialmente la gestión de proyectos de inversión ambiental y el ejercicio de la autoridad ambiental en la región.

### **7.3. EXCLUSIONES**

El Sistema de Gestión de Calidad SGC, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, satisface todos los  
Este documento no es válido impreso o fotocopiado sin el sello de "copia controlada"

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 14 de 32

requisitos de la Norma ISO 9001: 2015, por lo tanto, no se declara ninguna Exclusión.

#### **7.4. PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE**

El Sistema de Gestión de Calidad, SGC de la Corporación para el Desarrollo sostenible de la Mojana y el San Jorge, cubre la gestión de los procesos contratados externamente sobre las cuales la entidad tiene una responsabilidad general. La naturaleza del control dependerá del proceso contratado externamente y del riesgo involucrado. Por ejemplo, puede incluir la especificación y/o validación de los procesos como parte del acuerdo contractual con el proveedor, los requisitos para el SGC del proveedor, las inspecciones o verificaciones y las auditorias.

#### **7.5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

La alta dirección de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge CORPOMOJANA, está comprometida e involucrada activamente con el seguimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, proporcionando los lineamientos y recursos necesarios para el logro de la Misión, visión, política y objetivos de calidad, así como para el cumplimiento de los Estatutos Internos y la Normatividad Legal, en aras a la satisfacción del cliente, y en general de los habitantes de la subregión de la Mojana y el San Jorge, y el talento humano de la Corporación.

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge proporciona evidencia objetiva del cumplimiento y compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad a través de:

- ✓ La comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales,
- ✓ El establecimiento de la política de la calidad
- ✓ El aseguramiento de que se establecen los objetivos de calidad
- ✓ La realización de las revisiones por la dirección, y
- ✓ El aseguramiento de la disponibilidad de recursos

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 15 de 32

## **7.6. PLANIFICACION DE LA CALIDAD**

El sistema de gestión de Calidad, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, se planifica a través de la definición e implementación de actividades que den cumplimiento en forma permanente a la Normatividad vigente y a los requisitos de calidad de los clientes de la Corporación, alineado a la Misión, visión, Plan de Gestión Ambiental Regional (PGAR), Plan de Acción Institucional, y las políticas y proyectos de la corporación, cuando se presentan factores externos o internos que afecten el SGC, se consideran como entradas para la Revisión por la Dirección y se planifican las acciones necesarias para que no afecten el desempeño del Sistema.

## **7.7. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

La responsabilidad y autoridad frente al Sistema de Gestión de Calidad, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, están definidas en el modelo de operación de procesos. Cada proceso cuenta con un encargado quien es responsable del desempeño del mismo; este a su vez cuenta con colaboradores que le sirven de apoyo a su gestión.

### **7.7.1. Representante De La Dirección**

Se ha designado como representante de la Alta Dirección, del sistema de gestión Calidad, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, al Asesor(a) de la Dirección, quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad de:

- ✓ Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen, los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

Este documento no es válido impreso o fotocopiado sin el sello de “copia controlada”



### **7.7.2. Comunicación Interna**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge CROPOMOJANA, dispone de los mecanismo e infraestructura necesarios para la comunicación entre los funcionarios, dependencias y otras entidades, con el propósito de cumplir eficazmente con los procesos. La comunicación interna se realiza a través de correo electrónico, memorandos y oficios, carteleras, entre otras.

### **7.7.3. Revisión Por La Dirección**

La corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CROPOMOJANA, establece la realización de revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, durante cada año. Para tal fin se convoca a la Alta Dirección de la Entidad para evaluar el SGC de la Corporación y determinar las mejoras que se deben realizar al mismo, de acuerdo con el procedimiento documentado: En la revisión por parte de la Dirección se verifican los siguientes aspectos:

- ✓ La política y los objetivos de calidad
- ✓ Los resultados de auditoria
- ✓ La retroalimentación del cliente
- ✓ El desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o Servicio
- ✓ El estado de las acciones correctivas y preventivas
- ✓ Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
- ✓ Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Las recomendaciones para la mejora
- ✓ Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados

Como resultado de esta revisión se consideran acciones para:

- a. La mejora de la eficacia, eficiencia, y efectividad del Sistema de Gestión de calidad y sus procesos
- b. La mejora del producto y/o Servicios en relación con los requisitos del cliente

Este documento no es válido impreso o fotocopiado sin el sello de “copia controlada”

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 17 de 32

c. Las necesidades de recursos.

## **7.8. GESTION DE LOS RECURSOS**

### **7.8.1. Provisión De Recursos**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, dispone de los recursos para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, mejorar su eficacia y efectividad y aumentar así la satisfacción de los clientes.

### **7.8.2. Talento Humano**

La corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, se cerciora de que su personal sea competente con base en la Educación, Formación, Habilidades y Experiencias, requeridas para cada uno de los cargos de la entidad.

Con relación a este aspecto, la Corporación:

- ✓ Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- ✓ Proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades
- ✓ Evalúa las eficacias de las acciones tomadas.
- ✓ Se asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- ✓ Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

### **7.8.3. Infraestructura**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge CORPOMOJANA, se asegura de proporcionar y mantener la infraestructura necesaria, para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Esta actividad se realiza a través del mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica (software y hardware) y equipos de comunicación, que soportan el desarrollo de las actividades de cada uno de los procesos de la entidad.

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 18 de 32

CORPOMOJANA ofrece a sus servidores la infraestructura física y tecnológica adecuada para su labor a través del Proceso Gestión Administrativa.

#### **7.8.4. Ambiente De Trabajo**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y EL San Jorge, CORPOMOJANA, ha diseñado estrategias que ayudan en el fortalecimiento de un ambiente de trabajo, para ello cuenta con programas de bienestar y salud ocupacional, trabajando de la mano con la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), quien identifica las condiciones en salud y seguridad de los puestos de trabajo, ofreciendo alternativas de intervención para adecuar y mejorar el ambiente de trabajo, con el propósito de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

### **7.9. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **7.9.1. Planificación De La Realización Del Producto O Prestación Del Servicio**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge CORPOMOJANA, cuenta con un Direccionamiento Estratégico que establece los objetivos, metas y planes o proyectos que permiten alcanzar los resultados planificados, que se deben cumplir y que involucra a toda la Corporación. Los elementos para la planificación de realización del producto y la prestación del servicio son:

- ✓ Los procesos establecidos y su alcance, el cual se encuentra en el Mapa de Procesos.
- ✓ Los riesgos de cada proceso y sus medidas de control identificados en el Mapa de Riesgos.
- ✓ Requisitos legales para la prestación del servicio o elaboración del producto.
- ✓ Procedimientos, formatos y otros documentos requeridos para la operación.
- ✓ El personal competente para cada proceso.
- ✓ Asignación de recursos para la operación y seguimiento de los procesos.
- ✓ Las fuentes de información.

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 19 de 32

### **7.9.2. Procesos Relacionados con el Cliente**

Dentro de este aspecto, la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge – CORPOMOJANA, determina:

- a. Los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta;
- b. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto;
- c. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, y
- d. Cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario.

Así mismo, la Corporación para el Desarrollo Sostenible de La Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, revisa los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Esta revisión se efectúa antes de que la Corporación se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente, y se asegura de que:

- a. Están definidos los requisitos del producto y/o servicio;
- b. Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y
- c. La entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por ésta.

Cuando se cambien los requisitos del producto y/o servicio, la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.

Por otro lado, la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:



**CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA  
MOJANA Y EL SAN JORGE**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Elaboró: CAL
Aprobó: DIR
Fecha emisión del documento: 29/11/2017
Código: MN-CAL-001
Versión: 03
Página 20 de 32

- a. La información sobre el producto y/o servicio,
- b. Las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones,
- c. La retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, Procedimiento P-CAL-005 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRSF.

### **7.9.3. Diseño y Desarrollo**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, planifica y controla el diseño y desarrollo de las políticas, planes y proyectos y demás aspectos que se encuentran relacionados con la realización del producto y/o prestación del servicio a través de los procesos Gestión Estratégica y Ejecución de Proyectos de Inversión. Estos procesos incluyen las etapas de revisión, verificación y validación de acuerdo con la pertinencia de las mismas.

### **7.9.4. Adquisición de Bienes y Servicios**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, tiene establecido el Procedimiento de Contratación y el Plan Anual de Compras. Los criterios de selección de proveedores en la etapa Precontractual se definen en el estudio previo y minuta técnica que suscribe el área solicitante del producto y/o servicio. Por otra parte, la evaluación de los proveedores en las etapas contractual y post-contractual está dada por los informes de los supervisores de los contratos y el acta de liquidación de los mismos, de manera tal que le permitan a la entidad disponer de productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos.

### **7.9.5. Producción y Prestación del Servicio**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, a través de sus procesos misionales. Dispone de información clara sobre las características de los productos, suministrada a través de reglamentos, acuerdos, resoluciones, los procedimientos documentados para cada caso; de igual forma se identifican los riesgos de cada uno de ellos y los puntos de control necesarios. La Corporación cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de

Este documento no es válido impreso o fotocopiado sin el sello de "copia controlada"



las actividades y las herramientas necesarias para una adecuada identificación y trazabilidad del producto.

#### **7.9.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, ha definido los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y mejora, con el objeto de lograr un adecuado servicio a los clientes y un continuo mejoramiento de los procesos a su interior, entre los que se encuentran el análisis de información de los diferentes procesos, indicadores de gestión, mediciones de satisfacción de los clientes respecto a los productos y servicios brindados, resultados de las auditorías internas.

#### **7.9.7. Satisfacción del Cliente**

Para determinar la satisfacción del cliente, la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, realiza encuestas de satisfacción Procedimiento Seguimiento, Medición y Análisis Satisfacción Cliente y dispone, a través de los diferentes canales de atención al usuario (línea verde, atención personalizada, atención escrita y atención virtual), mecanismos que le permiten obtener la calificación frente a los servicios ofrecidos. Adicionalmente tiene habilitado un espacio en su sitio web para participación ciudadana.

#### **7.9.8. Auditorías Internas**

Se tiene documentado el procedimiento "Auditorías Internas" para que la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, efectúe de manera eficaz la programación, planificación, preparación y ejecución de los ejercicios de auditoría al interior de la Corporación, de forma tal que sea un instrumento que les permita evidenciar áreas de mejora que conlleven al mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.

#### **7.9.9. Seguimiento y Medición de los Procesos**

A través de los objetivos, indicadores y metas, así como de los mecanismos de seguimiento de cronogramas, avance de proyectos o planes y encuestas, que se realizan en la entidad, se logra hacer seguimiento y medición de los procesos y coadyuva a que la estrategia este alineada con el Sistema de Gestión de la



Calidad – SGC, de manera que el personal apropie con facilidad los conceptos de medición asociados al mejoramiento de las actividades de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge CORPOMOJANA.

Seguimiento y Medición a los Productos

Durante el desarrollo de las actividades de los procesos relacionados con la realización del producto y/o prestación del servicio se establecen puntos de control sujetos a niveles de revisión y aprobación, que permiten asegurar que tanto los productos intermedios como finales de los procesos de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, cumplen los requisitos establecidos.

#### **7.10. CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME**

Para la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, un producto o servicio no conforme es aquel que incumple los requisitos establecidos por el Cliente. Por tal motivo el producto o servicio no conforme es identificado y manejado adecuadamente utilizando el procedimiento "Control del Producto No Conforme"

##### ✓ **Análisis de Datos y Mejora**

Los diferentes mecanismos de seguimiento de los productos, seguimiento a los procesos, evaluación de satisfacción de los clientes, indicadores de gestión, mapas de riesgos, auditorías internas, conformidad de los productos y seguimiento y control a los proveedores, generan la información para tomar acciones de mejora al interior de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA.

##### ✓ **Acción Correctiva y Preventiva**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, cuenta con un procedimiento y metodología que le permite llevar a cabo las acciones para determinar, prevenir y eliminar las causas de No conformidades reales o potenciales que se presenten en los procesos y demás componentes del Sistema de Gestión de Calidad – SGC. Dicho procedimiento

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 23 de 32

corresponde a las "Acciones Correctivas y Preventivas". Las no conformidades pueden tener origen en:

- Quejas y/o reclamos de los clientes.
- Informes de auditorías internas o externas de calidad.
- Producto y/o servicio no conforme.
- Gestión del Riesgo.
- Revisiones efectuadas en los comités de mejoramiento.
- Revisión por la dirección.

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
- Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2014.  
Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA.

## 9. REGISTROS Y ANEXOS

- Anexo No. 1. Organigrama.
- Anexo No. 2. Mapa de Procesos.
- Anexo No. 3. Matriz de comunicaciones.
- Anexo No. 4. Responsabilidades
- Anexo No. 5. Caracterizaciones de Procesos **(Digital)**.
- Anexo No. 6. F-CAL-001 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS **(Digital)**.
- Anexo No. 7. F-CAL-020 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS **(Digital)**.
- Anexo No. 8. F-DIR-003 MATRIZ DE INTERRELACIÓN DE POLITICA Y OBJETIVOS **(Digital)**
- Anexo No. 9. F-DIR-004 CONTEXTO ESTRATEGICO MATRIZ DOFA
- Anexo No. 10. F-DIR-005 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS
- Anexo No. 11. Procedimientos.



## 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE ACTUALIZACION	DESCRIPCION DE LOS CAMBIOS
Versión 02	05/Marzo/2018	<p>Nuevos objetivos de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mejorar el grado de oportunidad en la prestación de los servicios al cliente.</li><li>✓ Administrar de forma eficaz los recursos naturales en la zona de jurisdicción de CORPOMOJANA.</li><li>✓ Cumplir con las especificaciones requeridas por los clientes y entregar oportunamente los proyectos.</li><li>✓ Aumentar las competencias del personal con el fin de desarrollar sus capacidades para la ejecución de los servicios de la corporación.</li><li>✓ Aumentar el índice de educación ambiental y de participación ciudadana en la gestión ambiental de la zona de jurisdicción de CORPOMOJANA.</li><li>✓ Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.</li><li>✓ Garantizar los recursos para la mejora continua del SGC y de cada uno de los procesos de la corporación.</li></ul>



**CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA  
MOJANA Y EL SAN JORGE**

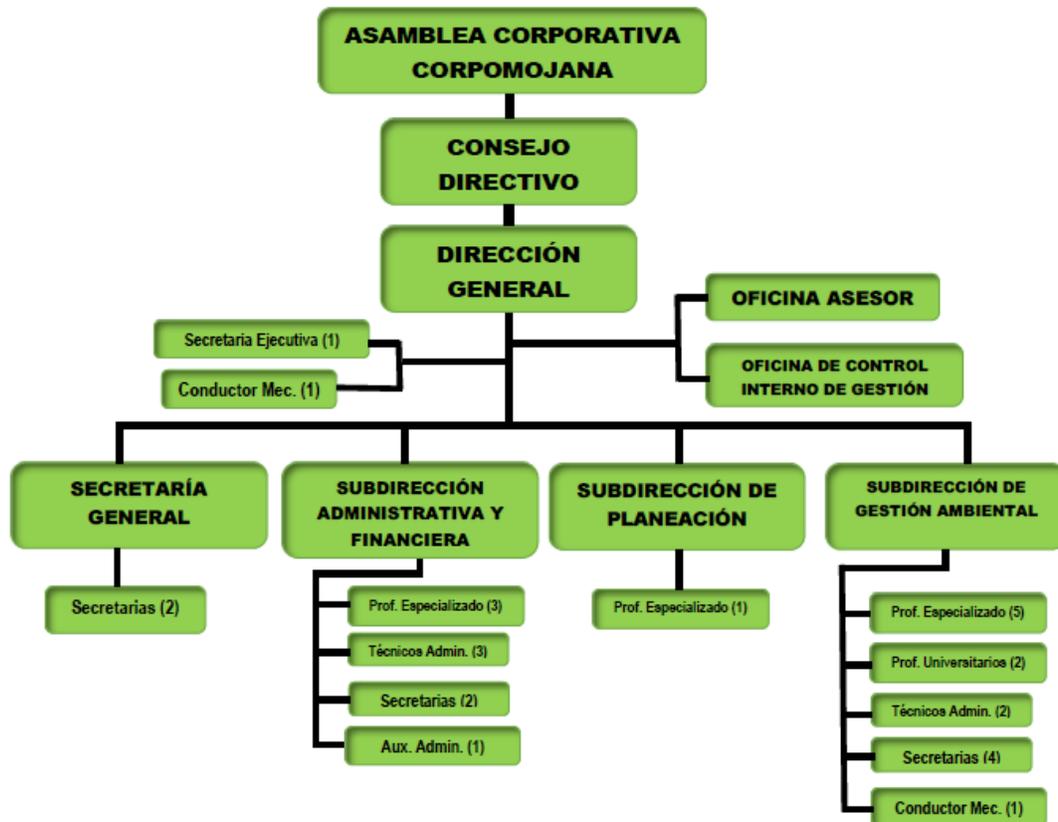
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Elaboró: CAL
Aprobó: DIR
Fecha emisión del documento: 29/11/2017
Código: MN-CAL-001
Versión: 03
Página 25 de 32

# ANEXOS



## ANEXO 1. ORGANIGRAMA





**CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA  
MOJANA Y EL SAN JORGE**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Elaboró: CAL

Aprobó: DIR

Fecha emisión del  
documento: 29/11/2017

Código: MN-CAL-001

Versión: 03

Página 27 de 32

## **ANEXO 2 MAPA DE PROCESOS**

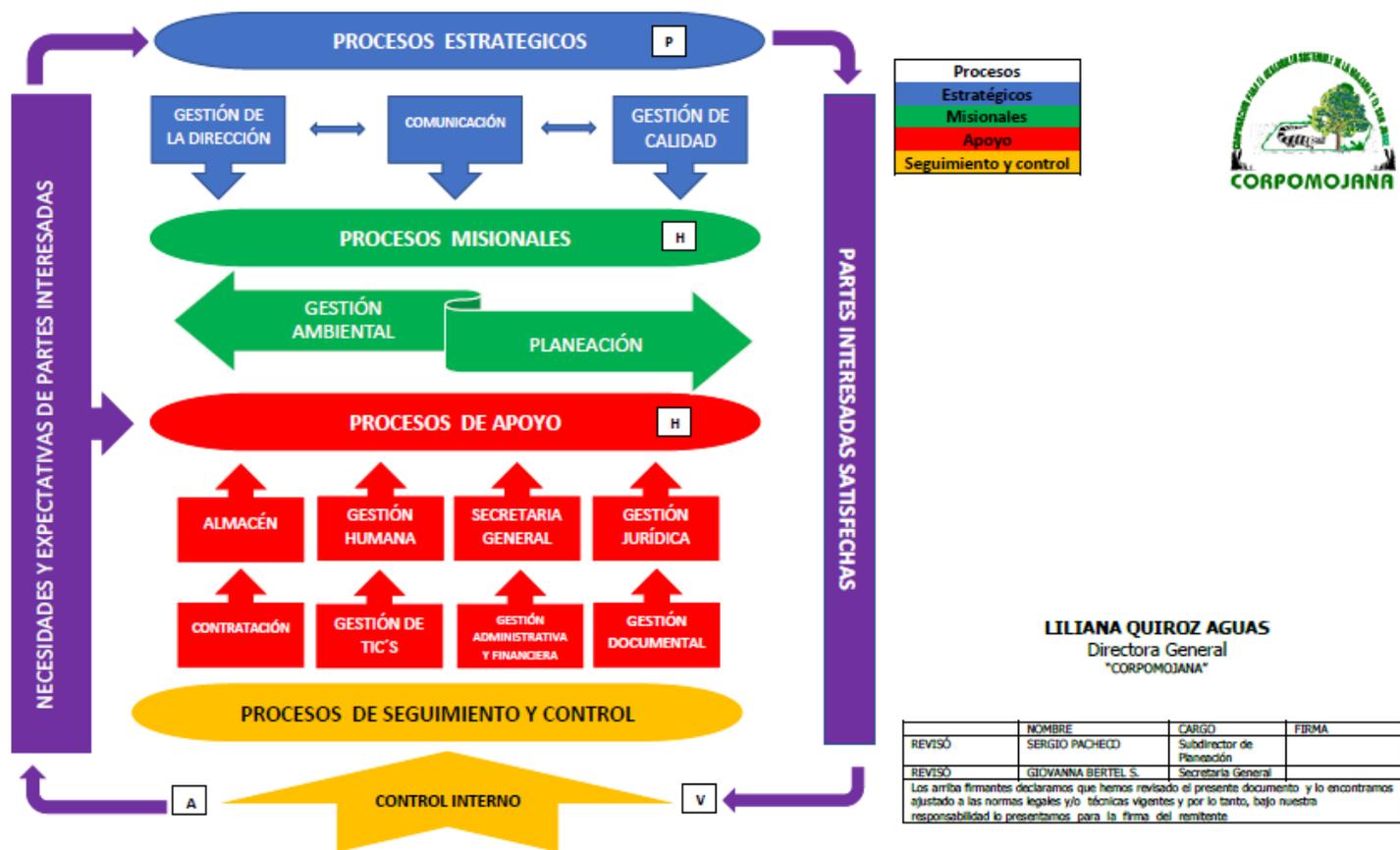
COPIA CONTROLADA



**CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA  
MOJANA Y EL SAN JORGE**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Elaboró: CAL
Aprobó: DIR
Fecha emisión del documento: 29/11/2017
Código: MN-CAL-001
Versión: 03
Página 28 de 32



MAPA DE PROCESOS CORPOMOJANA VERSIÓN 3

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 29 de 32

### **ANEXO 3 RESPONSABILIDADES**

**COMITÉ DE CALIDAD,** Por el cual se conforma el comité de calidad de "CORPOMOJANA", el cual estará integrado por cada uno de los subdirectores, secretaria general y control interno, El Comité del SGC tiene como objetivo primordial la definición y recomendación de directrices para el adecuado mantenimiento del Sistema Gestión de la Calidad SGC, que permitan la mejora continua en "CORPOMOJANA" Este comité podrá sesionar, por solicitud que realice el Representante de la dirección para el SGC. El comité tendrá las siguientes funciones:

1. Desarrollar confianza entre los trabajadores de la organización a través de su compromiso con el Sistema Gestión de la Calidad.
2. Comunicar a la organización las directrices relativas a la calidad, seguridad y medio ambiente a la prevención de la contaminación del medio ambiente y al Sistema Gestión de la Calidad.
3. Revisar cualquier cambio de la política y objetivos integrales.
4. Obtener retroalimentación sobre el desempeño de "CORPOMOJANA" en términos de la eficacia, eficiencia y efectividad de cada proceso.
5. Promover la participación activa y el desarrollo del personal, identificando necesidades de capacitación en el Sistema Gestión de la Calidad.
6. Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente y las partes interesadas en todos los niveles de la entidad.
7. Participar y aportar en las sesiones de revisión por la dirección.
8. Deliberar y decidir sobre los temas presentados al comité y en el marco del Sistema Gestión de la Calidad.

#### **FUNCIONES DEL DIRECTOR**

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

1. asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 30 de 32

2. asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
3. asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
4. promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
5. asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
6. comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
7. asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
8. comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
9. promoviendo la mejora;
10. apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

### **FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN**

1. Mantiene y gestiona toda la documentación y registros del sistema de gestión de calidad.
2. Revisa periódicamente el sistema de gestión, realizando auditorías internas con sus respectivos informes.
3. Realiza un seguimiento a los procedimientos, en concreto se encarga del seguimiento de las no conformidades que puedan surgir y de las acciones preventivas y correctivas.
4. Informa al resto de la organización de los cambios o modificaciones que suceden en el sistema de gestión de calidad.

Este documento no es válido impreso o fotocopiado sin el sello de "copia controlada"

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE</b>  <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Elaboró: CAL
		Aprobó: DIR
		Fecha emisión del documento: 29/11/2017
		Código: MN-CAL-001
		Versión: 03
		Página 31 de 32

En general, el Responsable de calidad, ya sea interno o subcontratado por la organización implementa y mantiene el sistema de gestión de calidad. Además, se asegura de mantener siempre a la organización certificada en la Norma ISO 9001, realizando revisiones continuamente.

Parágrafo: la dirección debe hacer la designación por escrito del responsable por la dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad.

### **LIDERES DE PROCESOS**

Los Líderes de los Procesos para el Sistema Integrado de Gestión tienen las siguientes responsabilidades:

1. Asegurar el cumplimiento del objetivo de su proceso.
2. Promover la cultura del mejoramiento continuo mediante la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora.
3. Realizar seguimiento al desempeño de su proceso.
4. Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente y las partes interesadas.
5. Promover la toma de conciencia de su equipo de trabajo en la prevención de la contaminación del medio ambiente.
6. Identificar y gestionar los riesgos asociados a los procesos.



**CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA  
MOJANA Y EL SAN JORGE**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Elaboró: CAL
Aprobó: DIR
Fecha emisión del documento: 29/11/2017
Código: MN-CAL-001
Versión: 03
Página 32 de 32

# PROCEDIMIENTOS