

282

# **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

300-1

PARA: FARE ROMERO PELÁEZ  
Jefe Oficina Asesora de Planeación.

DE: Oficina Asesora de Dirección en Control Interno

COPIA: Director General

ASUNTO: Solicitud cierre de las No conformidades.

Cordial saludo

Me permito solicitarle el envío de las evidencias que corroboran el cierre de las Acciones Correctivas, en lo que atañe al Plan de Mejoramiento de los procesos estratégicos.

No	PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS (Abiertas)
1	Planificación Corporativa Ambiental	Dos (2)
2	Planificación de la Calidad	Uno (1)

Nota: Cabe aclarar que una de las observaciones que señala el ICONTEC, obedece que las acciones correctivas no debe de superar los tres (3) meses para subsanar la No Conformidad Menor.

Lo anterior es con el fin de subsanar las debilidades encontradas producto de las Auditoría Internas realizadas en la vigencia de 2013. *RS*

Atentamente,

*Maria José Bruges González*  
MARÍA JOSÉ BRUGÉS GONZÁLEZ

Proyecto: Sulima M.

# PLANIFICACIÓN CORPORATIVA AMBIENTAL

PLAN DE MEJORAMIENTO PLANIFICACIÓN CORPORATIVA AMBIENTAL

#	Descripción de la No Conformidad	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción	Conclusión sobre la solución
1	Elaboración del Plan Racionalización de Tramites en la Corporación	Rediseño de los procesos y procedimientos de licencias y tramites ambientales  FECHA: 31/12/2013	Revisar el Avances de esta política en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2013 y la Implementación de los Tramites en VITAL		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cerrada <input checked="" type="checkbox"/> Abierta <input checked="" type="checkbox"/>
			1. Porque? No se Conoce la Nueva Guía de Racionalización de Tramites de la DAFP.	PLANEAR: Revisar la Política establecida por la DAFP en Materia de Trámite  FECHA:		
			2. Porque? No se han identificado los Tramites que se puedan racionalizar	HACER: Identificar los posibles tramites que se pueden Racionalizar  FECHA: 31/12/2014		
			3. Porque? Los funcionarios no conocen la racionalización de tramites establecida en la resolución 003296 de 02 de diciembre de 2008	VERIFICAR: Actualizar la Resolución Existente del Comité de Racionalización de trámites y Gobierno en Línea. FECHA: 31/12/2013		
			4. Porque? No existen claridad sobre la racionalización de tramites	ACTUAR: Dar a conocer la guía DAFP e Implementarlo en la entidad.  FECHA: 31/12/2014		
	Falta de Seguimiento a las Políticas del Plan Institucional de Gestión Ambiental de PIGA de CORPOGUAJIRA	Incorporar los procedimientos del plan institucional de gestión ambiental de corpoguajira a sus procesos y procedimientos  FECHA:	No se realizan en su totalidad las mediciones necesarias para dar cumplimiento al plan Institucional de Gestión Ambiental		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cerrada <input checked="" type="checkbox"/> Abierta <input type="checkbox"/>
			1. Porque? Solo se Evidencia un manual de gestión ambiental en la oficina a Asesora de Planeación	PLANEAR: Revisar los componentes el plan institucional de gestión ambiental de CORPOGUAJIRA  FECHA: 31/12/2014		
			2. Porque? No existen controles efectivos para realizar la medición	HACER: realizar seguimiento de plan institucional de gestión ambiental de corpoguajira en los dos componentes restante del plan aguas y residuo solido. FECHA: 31/12/2014		
			3. Porque? Los funcionarios a los que les corresponde la medición no la realizan	VERIFICAR: Cumplimiento y medición de la reducción de consumo de Energía, Agua, y Residuos de la Corporación FECHA: 31/12/2014		
			4. Porque? No se aplica la medición de todos los factores Plan institucional de Gestión Ambiental de CORPOGUAJIRA	ACTUAR: Actualizar el Plan institucional de Gestión Ambiental de CORPOGUAJIRA FECHA: 31/12/2014		
3	Se evidencia que no se han realizados las encuesta de satisfacción de los cliente Interno por parte de la Oficina de Planeación	FECHA: Realizar la aplicación de la encuesta de satisfacción de los clientes Internos de manera Periódica	1. Porque? No se Aplica la encuesta de satisfacción de Cliente Interno	PLANEAR: formular las preguntas para medir la satisfacción de nuestro clientes Internos  FECHA: 31/12/2014	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cerrada <input checked="" type="checkbox"/> Abierta <input type="checkbox"/>
			2. Porque? Los dueños de realizare la encuesta no realizaron las encuesta	HACER: Aplicar las encuesta previa formulación y revisión		



			<b>3. Porque?</b> No se realizan cuando nuestro clientes internos llegan a nuestra área	<b>FECHA:</b> <b>VERIFICAR:</b> someter a Mejoramiento de la oficina asesora de Planeación <b>FECHA:</b>		
			<b>4. Porque?</b> Falta de herramientas que permitan hacer una medición eficaz los actuales indicadores no miden el estado ni la calidad del proceso	<b>ACTUAR:</b> Interpretación de Resultado y aplicación de la mejorar Continua previa interpretación de resultado <b>FECHA: 31/12/2014</b>		
4	No se cumple con los terminos establecidos para la de presentación de los resultados en la medición de los indicadores para cada procedimiento.	Revisar las Caracterizaciones para Incluir los Indicadores del Plan de Acción en el Sistema de Gestión Calidad  <b>FECHA: 31/12/2013</b>	<b>1. Porque?</b> En el análisis de los indicadores se presentan problemas por parte de los dueño de los procesos	<b>PLANEAR:</b> Revisión de los Actuales Indicadores de medición de procesos <b>FECHA: 31/12/2013</b>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cerrada <input type="checkbox"/> Abierta <input checked="" type="checkbox"/>
			<b>2. Porque?</b> Los dueños de los procesos no han planteados acciones de mejora, en cuanto indicadores que Miden a su proceso.	<b>HACER:</b> Actualizar las caracterizaciones y reevaluar los indicadores de los procesos tendiente a mejorar la medición <b>FECHA: 31/12/2013</b>		
			<b>3. Porque?</b> Los dueños de los procesos no verifican los Indicadores ni los resultados de los mismo	<b>VERIFICAR:</b> Cumplimiento y Estado actual de los indicadores que miden el proceso misional <b>FECHA: 31/12/2013</b>		
			<b>4. Porque?</b> Los dueños de los procesos no verifican los Indicadores ni los resultados de los mismo	<b>ACTUAR:</b> los responsables de los procesos evaluarán los actuales indicadores y la necesidad de plantearlos nuevos <b>FECHA: 31/12/2013</b>		
5	Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano	Corregir las Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Falta de Incorporación a los manuales de Riesgos los posibles actos de corrupción	<b>31/12/2014</b>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cerrada <input checked="" type="checkbox"/> Abierta <input type="checkbox"/>
			<b>1. Porque?</b> Desactualización de la Matriz Anticorrupción	<b>PLANEAR:</b> Actualización del actual mapa de riesgo de la Corporación <b>FECHA:</b>		
			<b>2. Porque?</b> Se requiere por parte de la Oficina de Planeación Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	<b>HACER:</b> Identificar y levantar la Matriz de Riesgos Anticorrupción <b>FECHA: 31/12/2014</b>		
			<b>3. Porque?</b> El actual mapa no es claro de cómo vamos a mitigar los posibles riesgo anticorrupción	<b>VERIFICAR:</b> medir el cumplimiento de a la medición de los riesgos anticorrupción <b>FECHA: 31/12/2014</b>		
6	No se Evidencia la evaluación del desempeño de los funcionarios de la		<b>4. Porque?</b> En Cumplimento al del LEY 1474-2011en su Artículo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	<b>ACTUAR:</b> Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano <b>FECHA: 31/12/2013</b>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cerrada <input checked="" type="checkbox"/> Abierta <input type="checkbox"/>
			Las Actuales funciones de los cargos en carrera no se evalúan al tiempo por falta de programación	<b>30/04/2014</b>		

oficina asesora de planeación	Programar la evaluación de desempeño de los Funcionarios por parte del Jefe de Oficina 30/04/2014	1. <b>Porque?</b> No se concertan los objetivos por parte de los evaluados con el evaluador	<b>PLANEAR:</b> cronograma de Concertación de los objetivos laborales		
		2. <b>Porque?</b> Falta de capacitación para agilizar el proceso de evaluación	<b>HACER:</b> evaluar el desempeño de cada uno de los funcionarios de carrera administrativa		
		3. <b>Porque?</b> No se diligencia a su debido tiempo	<b>VERIFICAR:</b> cumplimiento de los objetivos Laborales		
		4. <b>Porque?</b> No se realiza a tiempo la calificación promedio de la oficina asesora de planeación	<b>ACTUAR:</b> enviar las evaluaciones del desempeño se deben enviar a secretaria general para su evaluación.		
		1. <b>Porque?</b> Inconvenientes en los aplicativos de la página de la corporación	<b>PLANEAR:</b> Ajuste del sistema de Gestión de Calidad para que se puedan cargar en la página web		
		2. <b>Porque?</b> Dificil acceso para la publicación por parte del funcionario que maneja el Sistema de Gestión de Calidad	<b>HACER:</b> Actualizar el Actual Aplicativo del Sistema de Gestión de la Calidad en la página de la Corporación		
		3. <b>Porque?</b> Complejidad en el link asignado en la pagina para el sistema de gestion de calidad	<b>VERIFICAR:</b> Revisar lo que está colgado dentro del link del Sistema de Gestión de la Calidad		
		4. <b>Porque?</b> La actual pagina web de la corporación hace complicado el proceso de actualizacion	<b>ACTUAR:</b> Crear un Nuevo Link para facilitar el cargué de los documento del Sistema de Gestión de La Calidad		

  
FARE JOSE ROMERO PELAEZ  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

MANUAL DE FORMAS Y  
MODELOS  
ACCIÓN CORRECTIVA-  
PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 1 de 8

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº 1		FECHA 24-01-2013	
SOLICITANTE: Planeación estratégica Corporativa y Ambiental			
DESCRIPCIÓN Elaboración del Plan Racionalización de Tramites en la Corporación		ANÁLISIS DE CAUSAS P: No se Conoce la Nueva Guía de Racionalización de Tramites de la DAFP. H: No se ha identificado los Tramites a racionalizar V: Los funcionarios no conocen la racionalización de tramites establecida en la resolución 003296 de 02 de diciembre de 2008 A: No existen claridad sobre la racionalización de tramites	
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMA			
DESCRIPCIÓN: ➤ Rediseño de los procesos y procedimientos de licencias y trámites ambientales. ➤ Revisar el Avances de esta política en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2013 y la Implementación de los Tramites en VITAL			FECHA 31/12/2014
AUDITOR NOMBRE: FIRMA:  FECHA:	AUDITADO NOMBRE: FARE ROMERO PELAEZ FIRMA:  FECHA:	DIRECTOR GENERAL NOMBRE: FIRMA:  FECHA:	
VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA			
DESCRIPCIÓN P: Revisar la Política establecida por la DAFP en Materia de Tramite  H: Identificar los posibles tramites que se pueden Racionalizar  V: Actualizar la Resolución Existente del Comité de Racionalización de trámites y Gobierno en Línea.  A: Dar a conocer la guía DAFP e Implementarlo en la entidad.			FECHA  31/12/2014
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?			
 AUDITOR MARIA JOSE BRUGES GONZALEZ	 AUDITADO FARE ROMERO PELAEZ	 DIRECTOR GENERAL LUIS MANUEL MEDINA TORO	
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		DUEÑO DE PROCESO	



**Corpoguajira**

RESOLUCIÓN N° 511 DE 2013

10 ABR 2013

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION  
2013 DE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA CORPOGUAJIRA**

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA  
GUAJIRA**, en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las que le confiere el  
Artículos 28 y 29 de la Ley 99 de 1993, y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante el decreto 2482 de 2012, se establecieron los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Que en la información que elaboran y presentan las entidades de la Rama Ejecutiva a diferentes actores del Gobierno, relacionada con la planeación de actividades, avances de ejecución y resultados de gestión, se encuentran los planes indicativos, planes de acción, planes de desarrollo administrativo, plan de eficiencia administrativa y cero papel, plan de racionalización de trámites, plan de Gobierno en Línea, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plan institucional de capacitación, plan de bienestar e incentivos, plan anual de vacantes y plan anual de adquisiciones, entre otros;

Que en aplicación de los principios constitucionales de la función pública y de los principios de buen gobierno y eficiencia administrativa, se requiere adoptar un modelo que permita, a través de una planeación integral, simplificar y racionalizar la labor de las entidades en la generación y presentación de planes, reportes e informes;

Que en el inciso segundo del artículo 1° del mencionado Decreto establece que, las entidades autónomas y las sujetas a regímenes especiales en virtud de mandato constitucional o legal, a través de su máximo órgano de dirección, adoptarán las políticas de desarrollo administrativo establecidas en el artículo 3° del presente decreto.

Que a través del modelo integrado de planeación y gestión se debe desarrollar las cinco políticas del desarrollo administrativo, adoptadas por el gobierno nacional para ser implementadas de la planeación sectorial e institucional de las entidades 1. Gestión misional y de Gobierno, 2. Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano 3. Gestión del Talento Humano. 5 Gestión Financiera.  
En mérito de lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la Corporación Autónoma Regional de La Guajira-CORPOGUAJIRA para la vigencia 2013 de conformidad con lo establecido en el Artículo 3 del Decreto 2482 de 2012.

**ARTICULO SEGUNDO:** Adoptar las siguientes políticas que contienen, entre otros, los aspectos de que trata el artículo 17 de la Ley 489 de 1998 así:

- a) **Gestión misional y de Gobierno:** Orientada al logro de las metas establecidas, para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el Gobierno define. Incluye, entre otros, para las entidades de la Rama ejecutiva del orden nacional, los indicadores y metas de Gobierno que se registran en el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno, administrado por el Departamento Nacional de Planeación.

*[Handwritten signature]*





**Corpoguajira**

RESOLUCIÓN No. **051** DE 2013

**10 ABR 2013**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION 2013 DE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA CORPOGUAJIRA**

- b) **Transparencia, participación y servicio al ciudadano.** Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.
- c) **Gestión del Talento Humano.** Orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados. Incluye, entre otros el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de Vacantes.
- d) **Eficiencia Administrativa:** Orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental.
- e) **Gestión Financiera:** Orientada a programar, controlar y registrar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto. Incluye, entre otros, el Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC, programación y ejecución presupuestal, formulación y seguimiento a proyectos de inversión y el Plan Anual de Adquisiciones.

**ARTICULO TERCERO: Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.** La implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que se adopta se desarrolla con base en la metodología que expide el Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación con las entidades líderes de las políticas de desarrollo administrativo y los demás organismos del orden nacional que la integran. La metodología que se adopta es la base para la planeación institucional en la entidad en el campo de aplicación establecida en la presente Resolución y es de obligatoria aplicación.

**PARÁGRAFO:** Esta metodología podrá se ajustada la cuando lo considere necesario el Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación con las instancias y organismos señalados en el artículo 4º del Decreto 2482 de 2012.



**Corpoguajira**

RESOLUCIÓN No. 051 DE 2013

10 ABR 2013

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION  
2013 DE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA CORPOGUAJIRA**

**ARTICULO CUARTO:** En cumplimiento del inciso primero del Parágrafo Único del Artículo 6 del Decreto 2482 de 2012, para efectos de determinar las instancias necesarias para implementar las políticas de desarrollo administrativo nivel institucional, se conforma un Comité que estará liderado por los Subdirectores, el Secretario General y el Asesor de Fortalecimiento institucional. La Secretaría Técnica de este comité será ejercida por el Jefe de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces.

Este comité Institucional de Desarrollo Administrativo será responsable de liderar, coordinar y facilitar la implementación del modelo. El Comité, será la instancia orientadora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en donde se discutirán todos los temas referentes a las políticas de desarrollo administrativo y demás componentes del modelo. Este comité sustituirá los demás comités que tengan relación con el modelo y no sean obligatorios por mandato legal.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para el desarrollo de las políticas mencionadas anteriormente, se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea que formula el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, deberá hacer seguimiento a las estrategias implementadas. Este seguimiento deberá hacerse por lo menos una vez cada tres (3) meses.

La verificación y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión se adelantará por el Asesor de Control Interno de la corporación. Al igual que el seguimiento la evaluación se realizará por lo menos una vez cada tres (3) meses y se publicará en la página [www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co).

**ARTÍCULO QUINTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Riohacha, Capital del Departamento de La Guajira, a los,

  
**LUIS MANUEL MEDINA TORO**  
**DIRECTOR GENERAL**

Proyecto: Fare Romero Peláez  
Revisó: Judith Araujo Hernández  
María José Bruges González





*Corporación Autónoma Regional de La Guajira*

Nit.: 892.115.314-9

RESOLUCION No. 0003296

( 2 DIC. 2008 )

"POR LA CUAL SE CREA EL COMITÉ ANTITRAMITES Y DE GOBIERNO EN LINEA"

El Director General de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira "CORPOGUAJIRA", en ejercicio de las funciones que le otorga la Ley 99 de 1993, y en cumplimiento de sus facultades legales y estatutarias como Director General, en concordancia con la Ley 962 de 2005, y

#### CONSIDERANDO

Que el artículo 18 de la ley 489 de 1998 establece que la supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política y la misma Ley.

Que la Ley 962 de 2005, establece los lineamientos de la política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Que el objetivo fundamental de la citada Ley es el de facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtir ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 233 ibidem.

Que el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, reglamentario de la Ley 962 de 2005 establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia

Que en desarrollo del citado Decreto 1151 se expide el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, en el cual se establece la obligatoriedad de conformar el Comité de Gobierno en Línea, el cual tendrá por objeto el liderazgo, la planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno en Línea en la entidad.

Que por su parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de cumplir los objetivos señalados en las Leyes 489 de 1998 y 962 de 2005, solicita la conformación de un grupo responsable de la estrategia Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano al interior de cada entidad.

Que por lo anterior se hace necesario la conformación del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira- CORPOGUAJIRA

*"Protegiendo la Sostenibilidad del Ambiente y el Desarrollo"*

Cra. 7a. No. 12 - 15 Edificio Corpoguajira Tels: (095) 7273905 - 7273652 - 7272581 - 7283472 Telefax: 7273904

e-mail: corpogua@telecom.com.co - www.corpoguajira.gov.co

Laboratorio: 7285052 - Fonseca: 7756123



*Corporación Autónoma Regional de La Guajira*

Nit.: 892.115.314-9

**RESUELVE:**

**0003296**

**Artículo 1º.** Crear el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira "CORPOGUAJIRA", para el manejo de la estrategia Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano y el liderazgo, la planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno en Línea, integrado por:

- a) El Secretario General o su delegado, quien será el responsable de convocar a las sesiones respectivas y de la atención al ciudadano.
- b) Los Subdirectores de cada dependencia o sus delegados.
- c) El Subdirector de Planeación o su delegado, quien será el Administrador de Trámites y Servicios.
- d) El Jefe de la Oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado
- e) El Jefe de la Oficina responsable de Sistemas y/o Informática o su delegado.
- f) El Jefe de la Oficina Jurídica o su delegado será el Administrador de Contenido de los Trámites.

Serán invitados permanentes el Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de Calidad, el Jefe de Oficina Jurídica y el jefe de la Oficina de Control Interno o su delegado,

**Artículo 2º.** De las funciones del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea: Las Funciones del Comité serán las siguientes:

**En materia de Racionalización de Trámites:**

- a) Realizar el inventario de los trámites y servicios de la entidad.
- b) Definir el Plan de acción para el levantamiento o revisión de la información detallada de trámites y servicios existentes en la entidad, para el diligenciamiento de los formatos "Hoja de Vida de Trámites" o de "Hoja de Vida de Servicios", suministrados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Estos formatos son el insumo principal para la inscripción de los trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, el cual opera a través del Portal del Estado Colombiano [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co).
- c) Analizar y autorizar el reporte de los trámites y servicios que entrega el Administrador de Trámites y Servicios al Departamento Administrativo de la Función Pública para su respectiva aprobación e inscripción en el SUIT. Respecto de los trámites, se debe analizar y verificar como mínimo el soporte legal que crea o autoriza el trámite y la no inclusión de requisitos y exigencia de documentos, tales como autorizaciones o Permisos que no estén previstos en la Ley.

*"Protegiendo la Sostenibilidad del Ambiente y el Desarrollo"*

Cra. 7a. No. 12 - 15 Edificio Corpoguajira Tels: (095) 7273905 - 7273652 - 7272581 - 7283472 Telefax: 7273904

e-mail: [corpogua@telecom.com.co](mailto:corpogua@telecom.com.co) - [www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co)

Laboratorio: 7285052 - Fonseca: 7756123





0003296

## Corporación Autónoma Regional de La Guajira

d) Analizar los trámites de la entidad, de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales (en los que participen otras entidades) y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la Ley 489 de 2005 y la Ley 962 de 2005.

e) Elaborar el Plan de Acción de Racionalización de Trámites de la Corporación Autónoma regional de la Guajira en el que se incluyan las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales. Este Plan como mínimo debe ser anual o con la periodicidad exigida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

f) Efectuar seguimiento al Plan de Acción de la estrategia Antitrámites, liderar la expedición del acto administrativo respectivo, o en su defecto, dejar constancia en acta del Comité de la Racionalización efectuada.

g) Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la Ley 962 de 2005 y su Decreto Reglamentario 4669 de 2005 o aquel que lo sustituya, adicione o modifique.

### En materia de Gobierno en Línea:

a) Ser la instancia responsable del liderazgo, planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno En Línea en la entidad y canal de comunicación con la institución responsable de coordinar la Estrategia de Gobierno En Línea, con la Comisión Interinstitucional de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública (COINFO) y de los demás grupos de trabajo relacionados con la transformación y modernización de la administración pública, apoyados en el aprovechamiento de la tecnología.

b) Definir los mecanismos para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el Gobierno En Línea, como la Ley 962 de 2005, la Ley 1150 de 2007 y los Decretos 066 y 1151 de 2008, entre otros.

c) Liderar, bajo los lineamientos de la Estrategia de Gobierno En Línea, la elaboración del diagnóstico y la elaboración y seguimiento al Plan de Acción de Gobierno En Línea de la entidad.

d) Para el caso de las entidades cabeza de un sector y/o agrupación de entidades del Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Gobernación y Alcaldías en lo territorial, el Comité de Gobierno En Línea tendrá además la responsabilidad de coordinar y articular la Estrategia de Gobierno En línea de dicho sector o territorio.

e) Incorporar el aprovechamiento de las TIC en las acciones de racionalización de trámites, atención efectiva al ciudadano y acompañar a los demás grupos conformados al interior de la entidad, tales como calidad y control interno.

f) Identificar las barreras normativas para la provisión de trámites y servicios en línea y propender por levantar dichos obstáculos, de manera que puedan ser prestados por medios electrónicos.

*"Protegiendo la Sostenibilidad del Ambiente y el Desarrollo"*

Cra. 7a. No. 12 - 15 Edificio Corpoguajira Tels: (095) 7273905 - 7273652 - 7272581 - 7283472 Telefax: 7273904

e-mail: corpogua@telecom.com.co - www.corpoguajira.gov.co

Laboratorio: 7285052 - Fonseca: 7256123



g) Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web donde deberán estar involucradas las diversas áreas, direcciones y/o programas de la entidad), política de uso aceptable de los servicios de Red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web, entre otros.

h) Definir e implementar el esquema de vinculación de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira a la Intranet Gubernamental y cada uno de sus componentes.

i) Definir y generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno En Línea por parte de los ciudadanos, las empresas y la entidad misma.

j) Adelantar investigaciones, de tipo cualitativo y cuantitativo, que permitan identificar necesidades, expectativas, uso, calidad e impacto de los servicios y trámites de Gobierno En Línea de la entidad.

k) Garantizar la participación de funcionarios de la entidad en procesos de generación de capacidades (sensibilización, capacitación y formación) que se desarrollen bajo el liderazgo de la institución responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea.

**Artículo 3º:** El Comité Antitrámites y de Gobierno En Línea se reunirá por convocatoria que realice el líder, por lo menos una vez al mes. De sus sesiones se dejará constancia en actas en las que consten los temas tratados.

A las sesiones del Comité se podrá invitar a funcionarios de la entidad, de otras entidades estatales y a particulares, cuya presencia sea necesaria para la mejor ilustración de los diferentes temas de competencia del mismo.

El comité deberá informar, al Representante legal el avance y resultados de su gestión.

**Artículo 4º.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Comuníquese y Cumplase.

Dada en Riohacha Capital del Departamento de la Guajira a los. 12 JUL 2008

  
ARCESIO JOSE ROMERO PEREZ  
Director General

*"Protegiendo la Sostenibilidad del Ambiente y el Desarrollo"*

MANUAL DE FORMAS Y  
MODELOS  
ACCIÓN CORRECTIVA-  
PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

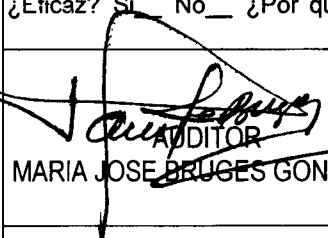

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 2 de 8

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

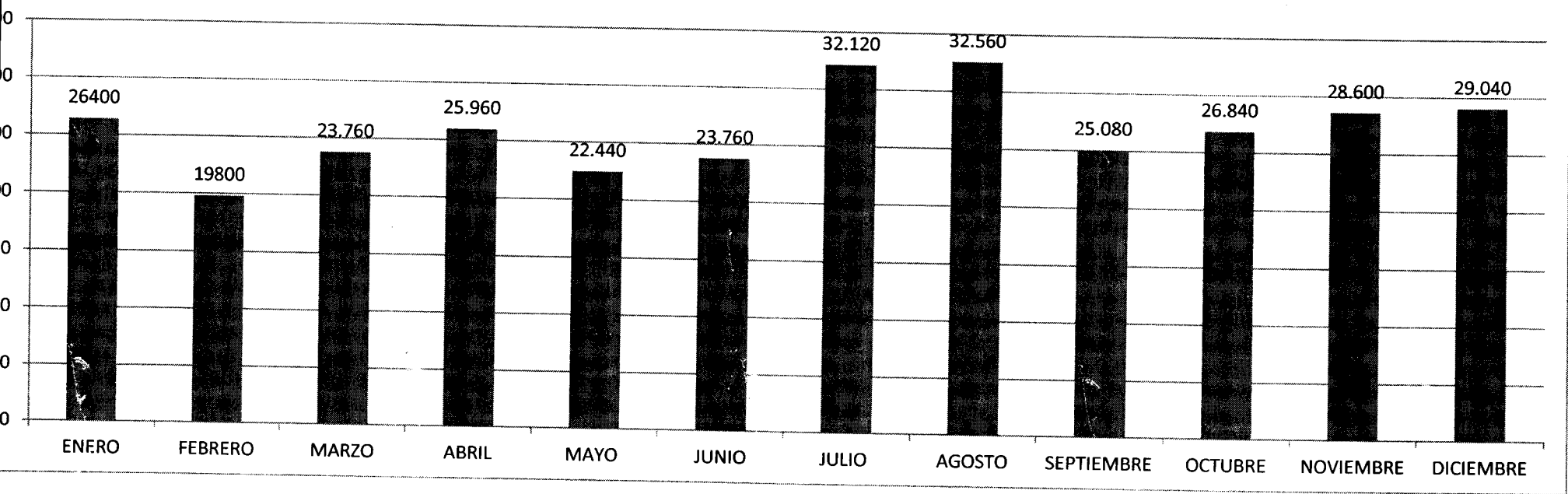
Nº 2	FECHA 24-01-2013	
SOLICITANTE : Planeación estratégica Corporativa y Ambiental		
DESCRIPCIÓN Falta de Seguimiento a las Políticas del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA de CORPOGUAJIRA	ANÁLISIS DE CAUSAS	
	P: Solo se Evidencia un manual de gestión ambiental en la oficina a Asesora de Planeación.	
	H: No existen controles efectivos para realizar la medición	
	V: Los funcionarios no conocen los procedimientos y los procesos de Gestión Ambiental de la Corporación y por ende no lo aplican	
A: No se aplica la medición de todos los factores Plan institucional de Gestión Ambiental de CORPOGUAJIRA.		
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR		
DESCRIPCIÓN		FECHA
1. Incorporar los procedimientos del plan institucional de gestión ambiental de corpogujira a sus procesos y procedimientos		
AUDITOR NOMBRE: FIRMA:  FECHA:	AUDITADO NOMBRE: FARE ROMERO PELAEZ FIRMA:  FECHA:	DIRECTOR GENERAL NOMBRE: FIRMA:  FECHA:
VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA		
DESCRIPCIÓN P: Revisar los componentes el plan institucional de gestión ambiental de CORPOGUAJIRA.  H: realizar seguimiento de plan institucional de gestión ambiental de corpogujira en los dos componentes restante del plan aguas y residuo solido.  V: Cumplimiento y medición de la reducción de consumo de Energía, Agua, y Residuos de la Corporación  A: Actualizar el Plan institucional de Gestión Ambiental de CORPOGUAJIRA		FECHA: 31/12/2014
¿Eficaz? Si ___ No ___ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si ___ No ___ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si ___ No ___ ¿Por qué?		
 AUDITOR MARIA JOSE BRUGES GONZALEZ	 AUDITADO FARE ROMERO PELAEZ	 DIRECTOR GENERAL LUIS MANUEL MEDINA TORO
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		DUEÑO DE PROCESO

CUADRO DE GASTOS SERVICIOS DE ENERGIA EN KILOVATIOS AÑO 2013

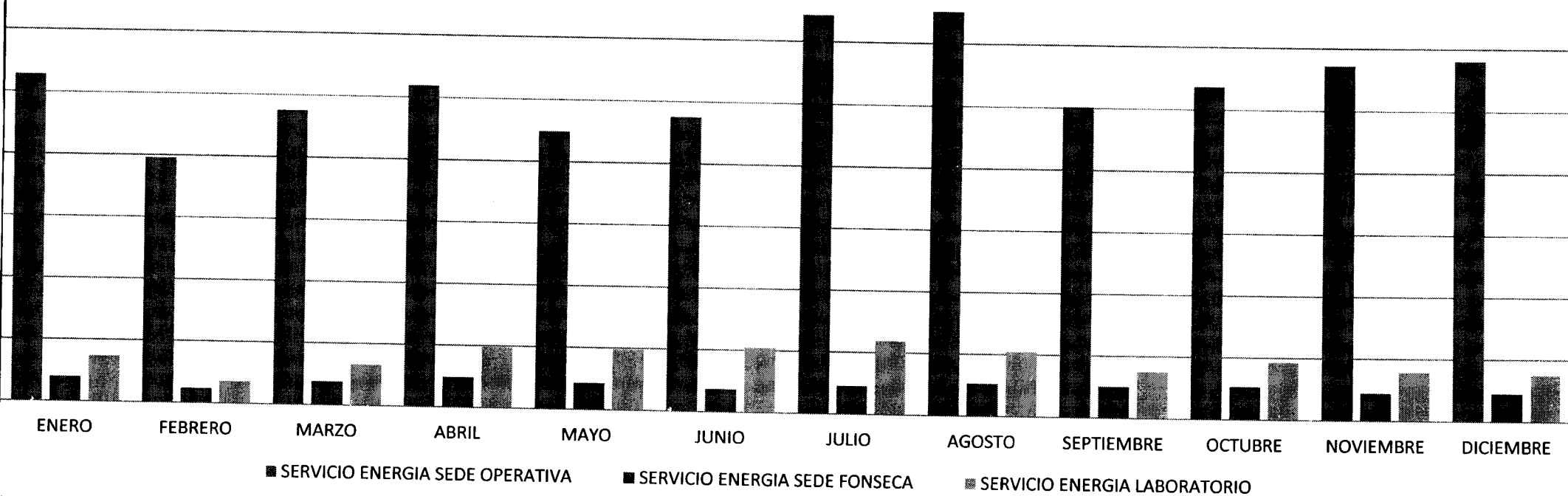
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ENERGIA SEDE	26400	19800	23.760	25.960	22.440	23.760	32.120	32.560	25.080	26.840	28.600	29.040
ENERGIA SEDE	1.984	1.177	1.893	2.420	2.134	1.841	2.269	2.630	2.530	2.648	2.233	2.240
ENERGIA	3.680	1.760	3.280	4.880	4880	5200	5920	5200	3760	4640	3920	3760
ORIO												

SERVICIO ENERGIA SEDE OPERATIVA

■ SERVICIO ENERGIA SEDE OPERATIVA

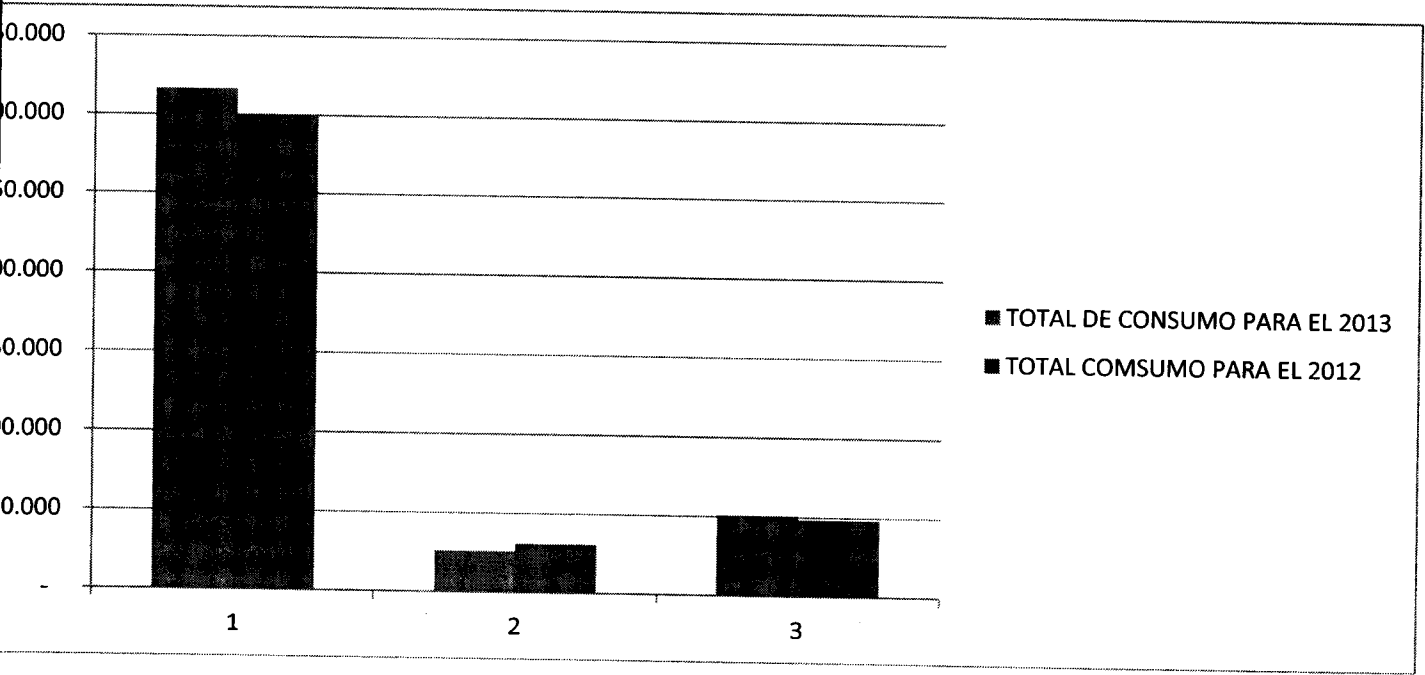


## CONSUMO DE ENERGIA DE TODA LA CORPORACIO



CONSUMO PARA EL 2013    TOTAL COMSUMO PARA EL 2012

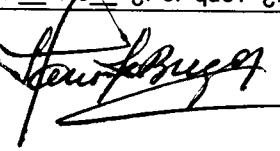

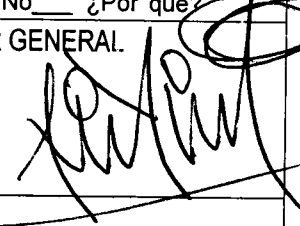
316.360	300.080	16.280 Edificio
25.999	30.850	-4.851 Territorial
50.880	48.400	2.480 Laboratorio



MANUAL DE FORMAS Y  
MODELOS  
ACCIÓN CORRECTIVA-  
PREVENTIVA

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

CÓDIGO: 310- MFM- SIV MAM FSACP  
VERSIÓN: 3.0  
VIGENCIA: 30 -09- 2010  
SECCIÓN IV  
Página 6 de 8

Nº 5		FECHA 18-10-2013	
SOLICITANTE: Planeación estratégica Corporativa y Ambiental			
DESCRIPCIÓN Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano		ANÁLISIS DE CAUSAS P: Desactualización de la Matriz Anticorrupción	
		H: Se requiere por parte de la Oficina de Planeación Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	
		V: Para mitigar los posibles riesgo anticorrupción	
		A: En Cumplimento al del LEY 1474-2011en su Articulo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR			
DESCRIPCIÓN		FECHA 30/06/2014	
Corregir las Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA			
DESCRIPCIÓN		FECHA	
P: Actualización del actual mapa de riesgo ANTICORRUPCION de la Corporación.			
H: Matriz de Riesgos Anticorrupción.			
V: el cumplimiento de a la medición de los riesgos anticorrupción.			
A: : Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano			
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?			
AUDITOR NOMBRE:  FIRMA: FECHA:	AUDITADO NOMBRE: FARE ROMERO PELAEZ FIRMA:  FECHA:	DIRECTOR GENERAL. NOMBRE:  FIRMA: FECHA:	
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		DUEÑO DE PROCESO	

[illegible]





**Corpoguajira**

RESOLUCIÓN No. **0598** DE 2013

( 24 ABR 2013 )

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA Y APRUEBA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA CORPOGUAJIRA**

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA, CORPOGUAJIRA**, en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las que le confiere los artículos 28 y 29 de la Ley 99 de 1993, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 dispuso para las entidades del orden nacional, departamental y municipal la obligatoriedad de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que en cumplimiento de dicho artículo, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Que anualmente debe elaborarse dicha estrategia, la cual contendrá, entre otras: a) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, b) las medidas antitrámites, c) la rendición de cuentas y d) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Que la Ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que está prevenir estas acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Que en el Plan de Acción Corporativo 2012-2015, "*GESTION AMBIENTAL PARTICIPATIVA, ARTICULADA Y COMPATIDA*", busca el acatamiento de las disposiciones normativas de carácter ambiental y cumplimiento del principio de legalidad con todas las entidades, empresas y público en general.

Que en cumplimiento al decreto 2482 de 2012, que establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión, se incluyó el desarrollo

XI





**Corpoguajira**

RESOLUCIÓN No. **0518** DE 2013

( **24** ABR 2013 )

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA Y APRUEBA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA CORPOGUAJIRA**

del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, en el ítem transparencia, participación y servicios al ciudadano.

Que luego del correspondiente análisis del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* para el año 2013, se considera procedente impartirle aprobación.

Que en razón y merito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar y Adoptar el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, para el año 2013.

**PARAGRAFO:** El Plan aprobado en este artículo está integrado por los siguientes componentes: 1) **Mapa de Riesgos de Corrupción**; 2) medidas para mitigarlos los riesgos; 3) estrategias Antitrámites; 4) mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.


**ARTÍCULO SEGUNDO:** La implementación de las disposiciones contenidas en el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Corpoguajira 2013*, corresponde a los Subdirectores, Asesores, Jefes de Oficina, y Coordinadores quienes son responsables de las acciones para el logro de los indicadores y contarán con el apoyo permanente de todas las áreas, funcionarios y contratistas de la Corporación.

**ARTICULO TERCERO:** El seguimiento al cumplimiento de las orientaciones derivadas del mencionado documento estará a cargo del Asesor de Control Interno. Este seguimiento se realizará tres (3) veces al año, esto es con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y se publicará en la página [www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co).

**ARTICULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Riohacha, La Guajira, a los,

  
**LUIS MANUEL MEDINA TORO**  
DIRECTOR GENERAL

Proyectó: F. Romero Peláez  
Revisó: M. Bruges González

# PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

PLAN DE MEJORAMIENTO PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

#	Descripción de la No Conformidad	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción	Conclusión sobre la solución
1	En el Manual de Procesos y Procedimientos no distingue cual es el punto de control o punto critico para cada procedimiento.	Revisar el manual de procesos y procedimientos  FECHA:	1. Porque? Actualización de la normatividad vigente	PLANEAR: Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos FECHA: 31/12/2014	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cerrada <input type="checkbox"/> Abierta <input checked="" type="checkbox"/>
			2. Porque? Incorporación nuevos procedimientos debido a cambios en las oficinas	HACER: Revisión de cada unos de los procedimientos que realizan los diferentes procesos de la corporación  FECHA: 31/12/2014		
			3. Porque? Funcionarios que realizan pasos no están documentados en los procedimientos	VERIFICAR: Revisar el estado de los actuales procedimientos realizados por la Corporación  FECHA: 31/12/2014		

  
FARE JOSE ROMERO PELAEZ  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

# PROCESO DE LAS TIC'S



#	Descripción de la No Conformidad	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (Indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción	Conclusión sobre la solución
1	Desactualización de la página web de la Corporación conforme al manual 3.1	Contratar la actualización de la página web en una herramienta que permita el cumplimiento de los requerimientos de la estrategia de gobierno en línea descritas en el manual 3.1.  FECHA: 31-12-2014	<p>1. Porque? La Página web está desarrollada en Plataforma JOOMLA 1.3, la cual no permite aplicar varios requerimientos del Manual 3.1</p> <p>2. Porque? El desarrollo y actualización de la página web se hace a través de un proveedor externo</p> <p>3. Porque? La información que se publica debe ser enviada por cada dependencia de la Corporación, las cuales son responsables del contenido.</p> <p>4. Porque? No se realiza el control respectivo de la información publicada en la página web.</p>	<p>PLANEAR: Actualizar la pagina web en una plataforma más actualizada que permita el cumplimiento del manual 3.1. u  FECHA: 31-12-2014</p> <p>HACER: Contratar el desarrollo de la página web de la corporación con las herramientas que permitan el cumplimiento del manual 3.1  FECHA: 31-12-2014</p> <p>VERIFICAR: Realizar el seguimiento a los desarrollos y publicaciones realizadas en la página web.  FECHA: 31-12-2014</p> <p>ACTUAR: Mejorar el proceso de control de tal forma que permita mantener actualizada la página web con los requerimientos del manual 3.1  FECHA: 31-12-2014</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Cerrada <input type="checkbox"/></p> <p>Abierta <input checked="" type="checkbox"/></p>
2	Inexistencia del comité de Gobierno en Línea en la Corporación adoptado mediante Acto Administrativo.	Se verifica la existencia del comité Anti trámites y de gobierno en línea, creado por resolución No. 3296 del 2008. Se convoca nuevamente y se realiza revisión de su conformación y funciones.  FECHA: 31-12-2013	<p>1. Porque? No está actualizado el Comité de Gobierno en Línea.</p> <p>2. Porque? No se ha convocado el comité de gobierno en línea para actualizarse.</p> <p>3. Porque? La conformación del comité de gobierno en línea no corresponde a la estructura de cargos existentes.</p> <p>4. Porque? No se reúne periódicamente el comité de gobierno en línea para verificar sus avances.</p>	<p>PLANEAR: Actualizar el Comité de gobierno en línea.  FECHA: 31-12-2013</p> <p>HACER: Convocar al comité de gobierno en línea y realizar los actos administrativos para su actualización.  FECHA: 31-12-2013</p> <p>VERIFICAR: Verificar la conformación del comité de gobierno en línea.  FECHA: 31-12-2013</p> <p>ACTUAR: Actualizar constantemente la conformación y convocatoria del comité de gobierno en línea acorde con la reglamentación impartida por el orden nacional.  FECHA: 31-12-2013</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Cerrada <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Abierta <input type="checkbox"/></p>
3	Inexistencia del Plan de Gobierno en Línea Institucional	Se formula y adopta el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), el cual contiene el Plan de Gobierno en Línea Institucional.  FECHA: 31-12-2013	<p>1. Porque? No existe un Plan de Gobierno en Línea adoptado por la Corporación.</p> <p>2. Porque? No se ha adoptado el PETI.</p> <p>3. Porque? No se ha verificado la inclusión del Plan de Gobierno en Línea dentro del PETI.</p> <p>4. Porque? No se ha adoptado el PETI.</p>	<p>PLANEAR: Planear y coordinar la elaboración del Plan de Gobierno en Línea de Corpoguajira  FECHA: 31-12-2013</p> <p>HACER: Realizar el Plan de Gobierno en Línea, el cual hará parte del Plan Estratégico de Tecnología de Información - PETI, el cual deberá ser adoptado por la corporación.  FECHA: 31-12-2013</p> <p>VERIFICAR: Revisar que dentro del PETI queden incluidos los elementos del Plan de Gobierno en Línea.  FECHA: 31-12-2013</p> <p>ACTUAR: Adoptar el PETI y realizar mejoras al Plan de gobierno en línea.  FECHA: 31-12-2013</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Cerrada <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Abierta <input type="checkbox"/></p>
4	Falta de evaluación continua por parte de los Gerentes de metas en realizar la encuesta de satisfacción del cliente y partes interesadas	Realizar las Encuestas  FECHA: 31-12-2013	<p>1. Porque? No se tenían elaboradas las encuestas</p> <p>2. Porque? No se entregó las encuestas a los funcionarios</p> <p>3. Porque? No se verificó el diligenciamiento de la encuesta en forma periódica por parte de los funcionarios</p> <p>4. Porque? No se contaba con información cuantitativa y/o cualitativa</p>	<p>PLANEAR: Realizar la elaboración del formato de encuestas  FECHA: 31-12-2013</p> <p>HACER: Aplicar a cada funcionario que requiere los servicios de la oficina de comunicaciones la debida encuesta formulada  FECHA: 31-12-2013</p> <p>VERIFICAR: Que la oficina de Comunicaciones aplique la encuesta en los periodos indicados  FECHA: 31-12-2013</p> <p>ACTUAR: Tabular y realizar la respectivo evaluación y análisis con la ficha técnica  FECHA: 31-12-2013</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Cerrada <input type="checkbox"/></p> <p>Abierta <input checked="" type="checkbox"/></p>

#	Descripción de la No Conformidad	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (Indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción	Conclusión sobre la solución
5	Falta de transferencias primarias al archivo central por parte de los dueños de los procesos en el tiempo estipulado.	Organizar y transferir los documentos que se generan en el proceso de gestión financiera de acuerdo a la norma vigente en materia de archivo.  FECHA: 31-12-2014	<p>1. Porque? Falta el recurso humano para la organización y archivo de los documentos soportes del área financiera</p> <p>2. Porque? Se debe tener claridad sobre los procedimientos a aplicar en el proceso de envío de las transferencias de esta área.</p> <p>3. Porque? Se debe tener un control de la documentación que se genera en el área de tecnologías de la información, Comunicación y Atención al cliente</p> <p>4. Porque? Porque se debe verificar la continuidad para no incurrir en atrasos en la transferencia de documento al archivo central</p>	<p>PLANEAR: Aplicar los procedimientos señalados en la Ley de archivo para organizar los documentos hasta la vigencia 2012 y finalmente enviarlos al archivo central de la Corporación.</p> <p>FECHA: 31-12-2014</p> <p>HACER: Se solicitará asesoría a la profesional encargada del archivo central de la Corporación para dos funcionarios de las áreas de Tecnologías de la información, Comunicación y Atención al cliente, con el objeto de instruirlos en el procedimiento que debe aplicarse teniendo en cuenta la Ley de archivo.</p> <p>FECHA: 31-12-2014</p> <p>VERIFICAR: Se realizará un inventario de la totalidad de documentos con el ánimo de llevar un control de la información foliada y enviada al archivo central.</p> <p>FECHA: 31-12-2014</p> <p>ACTUAR: Como mejora al proceso se organizara y se foliara periódicamente el archivo de gestión dejándolo en condiciones para transferirlo al archivo central en el tiempo correspondiente.</p> <p>FECHA: 31-12-2014</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Cerrada <input type="checkbox"/></p> <p>Abierta <input checked="" type="checkbox"/></p>
6	Falta de adopción del Plan de Comunicaciones de la Corporación.	FECHA: 30 de junio de 2013	<p>1. Porque? No se aprobó el plan de comunicaciones en la fecha</p> <p>2. Porque? No se evidenció la existencia del plan de comunicaciones</p> <p>3. Porque? No se encontró plan de comunicaciones debidamente aprobado  Se desconoce en forma precisa el desarrollo y ejecución del plan de comunicaciones</p> <p>4. Porque? No se observó el acto administrativo que apruebe el plan de comunicaciones</p>	<p>PLANEAR: Programar la aprobación del documento Plan de Comunicaciones</p> <p>FECHA: 02/07/2013</p> <p>HACER: Proyectar el Acto Administrativo y someterlo a aprobación</p> <p>FECHA: 06/07/2013</p> <p>VERIFICAR: La documento plan de comunicaciones debidamente protocolizado</p> <p>Determinar el grado de cumplimiento del plan de comunicaciones</p> <p>FECHA: 30/09/2013</p> <p>ACTUAR: Aprobar mediante Acto Administrativo el documento Plan de Comunicaciones</p> <p>FECHA: 31/07/2013</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Cerrada <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Abierta <input type="checkbox"/></p>
	En la página web de la entidad se encuentra colgado el Manual de Funciones del año 2005.	Publicar en la página web el último manual de funciones, que corresponde al año 2009.  FECHA: 30-03-2014	<p>1. Porque? No se encuentra colgado el último manual de funciones que corresponde al año 2009.</p> <p>2. Porque? No ha sido enviada el último manual de funciones para su publicación.</p> <p>3. Porque? No ha sido publicado el manual de funciones del 2009</p> <p>4. Porque? No se verifica el cumplimiento de que este publicada la información actualizada.</p>	<p>PLANEAR: Solicitar a Secretaría General el envío del manual de funciones del año 2009</p> <p>FECHA: 30-03-2014</p> <p>HACER: Realizar la Publicación en la página web el manual de funciones del año 2009</p> <p>FECHA: 30-03-2014</p> <p>VERIFICAR: Verificar la Publicación en la página web el manual de funciones del año 2009</p> <p>FECHA: 30-03-2014</p> <p>ACTUAR: Mejorar el proceso de publicación de información en la página web, de tal forma que se encuentre permanentemente actualizada.</p> <p>FECHA: 30-03-2014</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Cerrada <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Abierta <input type="checkbox"/></p>
8	Se requiere mayor esfuerzo para que estos documentos sean de conocimiento general, ya que en la página web el link Gestión a la Calidad no despliega la información ofrecida.	Solicitar que en la actualización de la página web se incluya un link para la publicación de la información de Gestión de Calidad, información que debe ser suministrada por la Oficina Asesora de Planeación.	<p>1. Porque? No se ha recibido la información de Gestión de calidad actualizada para ser publicada en la página web.</p> <p>2. Porque? No se ha publicado la información de Gestión de Calidad en la página web de la entidad.</p>	<p>PLANEAR: Solicitar la información de Gestión de Calidad para que sea publicada en la página web de la entidad.</p> <p>FECHA: 31-12-2013</p> <p>HACER: Publicar la información de Gestión de Calidad en la página web de la entidad.</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Cerrada <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Abierta <input type="checkbox"/></p>

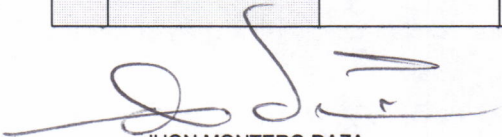
#	Descripción de la No Conformidad	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (Indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción	Conclusión sobre la solución
		FECHA: 31-12-2013		FECHA: 31-12-2013		
			3. Porque? No se realiza verificación de la información de Gestión de Calidad en la página web de la entidad	VERIFICAR: Verificar que este actualizada la información de Gestión de Calidad en la página web de la entidad FECHA: 31-12-2013		
			4. Porque? No se han implementado mejoras en el procedimiento de publicación de información en la página web.	ACTUAR: Mejorar el procedimiento de información en la página web		
9	En la página web no se encuentra actualizado el organigrama, ya que no contiene las dependencias de los Asesores, esto dificulta el pleno conocimiento por parte de los usuarios internos y externos.	Publicar el organigrama actualizado en la página web de la entidad. FECHA: 31-12-2013	1. Porque? El organigrama publicado no es último aprobado 2. Porque? Falta la dependencia de Asesores en el Organigrama publicado 3. Porque? No se verifica la información publicada en la página web. 4. Porque? No se han implementado mejoras en el procedimiento de publicación de información en la página web.	PLANEAR: Solicitar a Secretaría General el organigrama actualizado. FECHA: 31-12-2013 HACER: Publicar en la página web el organigrama actualizado. FECHA: 31-12-2013 VERIFICAR: Verificar que la publicación realizada tenga las dependencias de Asesores. FECHA: 31-12-2013 ACTUAR: Mejorar el proceso de publicación de información en la página web, de tal forma que se encuentre permanentemente actualizada. FECHA: 31-12-2013	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cerrada <input checked="" type="checkbox"/> Abierta <input type="checkbox"/>
10	Respecto de la red de datos, también se evidencia que esta está en funcionamiento, pero presenta debilidad dado que los puntos de red son insuficientes, faltan certificaciones que permitan identificar los puntos de red y cambio del cableado en ciertas áreas locativas.	Actualizar la infraestructura tecnológica de la corporación y que se incluya dentro de este proyecto la red de datos, la cual deberá ser ampliada y certificada. FECHA: 31-12-2014	1. Porque? No hay un proyecto aprobado para actualizar la infraestructura tecnológica de la corporación. 2. Porque? No se ha implementado un proyecto de actualización de la red de datos. 3. Porque? No se realiza seguimiento a los proyectos de actualización de la red de datos de la corporación. 4. Porque? No se hacen mejoras a la infraestructura tecnológica de la corporación que impacten a la red de datos de la entidad.	PLANEAR: Presentar un proyecto de actualización de la infraestructura tecnológica que incluya la red de datos de la corporación. FECHA: 31-12-2014 HACER: Implementar un proyecto de actualización de la infraestructura tecnológica que incluya la red de datos de la corporación FECHA: 31-12-2014 VERIFICAR: Realizar el seguimiento respectivo hasta la ejecución del proyecto de actualización de infraestructura tecnológica. FECHA: 31-12-2014 ACTUAR: Mejorar los procesos de actualización de infraestructura tecnológica. FECHA: 31-12-2014	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cerrada <input type="checkbox"/> Abierta <input checked="" type="checkbox"/>
11	Respecto al Plan TIC'S no se reportó ninguna información por parte del área responsable (manifiestan desconocimiento) de su implementación, grado de avance, revisión y ajuste.	Formular, adoptar e implementar un Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) para la entidad. FECHA: 31-12-2013	1. Porque? No se ha adoptado un Plan de TIC's en la corporación. 2. Porque? No se ha presentado un PETI para su aprobación e implementación. 3. Porque? No se ha verificado la aplicación del PETI. 4. Porque? No se hacen mejoras al PETI.	PLANEAR: Formular y adoptar un Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) para la entidad. FECHA: 31-12-2013 HACER: Convocar al comité de gobierno en línea para la presentación y aprobación del PETI, el cual incluya un plan TIC's FECHA: 31-12-2013 VERIFICAR: Verificar la adopción y aplicación del PETI en la entidad. FECHA: 31-12-2013 ACTUAR: Mejorar el PETI ajustando a los nuevos requerimientos de la entidad FECHA: 31-12-2013	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cerrada <input checked="" type="checkbox"/> Abierta <input type="checkbox"/>
12	Fortalecimiento de la estrategia de Gobierno en Línea (GEL) a fin de cumplir con lo establecido en la Ley 962 de 2005 y el	Fortalecer la estrategia de Gobierno en línea a través de las siguientes actividades y cursos de acción:	1. Porque? No se encuentra fortalecida la estrategia de gobierno en línea de la entidad.	PLANEAR: Fortalecer la estrategia de Gobierno en Línea (GEL). FECHA:	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cerrada <input checked="" type="checkbox"/> Abierta <input type="checkbox"/>






PLAN DE MEJORAMIENTO PRODUCTO DE LA AUDITORIA INTERNA 2013  
PROCESO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, COMUNICACIÓN Y ATENCION AL CLIENTE.

#	Descripción de la No Conformidad	Corrección propuesta y fecha de Implementación	Análisis de causas (Indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción	Conclusión sobre la solución
	Decreto 1151 del 14 de abril de 2008.	-Actualización de la Infraestructura Tecnológica. -Actualización de la Pagina Web. -Implementación del PETI. -Implementación del Manual 3.1  FECHA: 31-12-2014	<b>2. Porque?</b> No se mantiene actualizada infraestructura tecnológica, al igual que pagina web de la entidad con toda la información que requiere la estrategia GEL. .  <b>3. Porque?</b> No se verifica el cumplimiento de la estrategia GEL  <b>4. Porque?</b> No se mejoran los procesos para lograr el cumplimiento de la estrategia GEL.	<b>HACER:</b> Actualizar la página web, programar capacitaciones y actualizar infraestructura tecnológica para cumplir con la estrategia de GEL.  FECHA: 31-12-2014  <b>VERIFICAR:</b> Verificar el cumplimiento de la estrategia de gobierno en línea según el manual 3.1q  FECHA: 31-12-2014  <b>ACTUAR:</b> Mejorar y modificar los procesos para lograr el cumplimiento de la estrategia de GEL.  FECHA: 31-12-2014		

  
JHON MONTERO DAZA  
Secretario General

FUNCIONARIOS RESPONSABLES  
  
EDUARDO DAZA CUELLO  
Profesional Universitario

  
DAVIANIS ACOSTA AVILA  
Asesora de Comunicaciones

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 1 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº: 1	FECHA: 10-01-2013.	
SOLICITANTE: <i>Proceso de tecnología de la Información y Comunicación</i>		
DESCRIPCIÓN: Desactualización de la página web de la Corporación conforme al manual 3.1	ANÁLISIS DE CAUSAS:  P: La Página web está desarrollada en Plataforma JOOMLA 1.3, la cual no permite aplicar varios requerimientos del Manual 3.1.  H: El desarrollo y actualización de la página web se hace a través de un proveedor externo.  V: La información que se publica debe ser enviada por cada dependencia de la Corporación, las cuales son responsables del contenido.  A: No se realiza el control respectivo de la información publicada en la página web.	
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR:		
DESCRIPCIÓN: Contratar la actualización de la página web en una herramienta que permita el cumplimiento de los requerimiento de la estrategia de gobierno en línea descritas en el manual 3.1.	FECHA:	
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?		
AUDITOR MARÍA JOSÉ BRUGES GONZÁLEZ FIRMA: <i>[Firma]</i> FECHA:	AUDITADO EDUARDO JOSÉ DAZA CUELLO FIRMA: <i>[Firma]</i> FECHA:	DIRECTOR GENERAL LUIS MANUEL MEDINA TORO FIRMA: <i>[Firma]</i> FECHA:

**MANUAL DE FORMAS Y  
MODELOS  
ACCIÓN CORRECTIVA-  
PREVENTIVA**

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP


VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

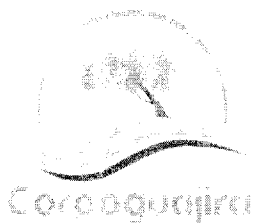
SECCIÓN IV

Página 2 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

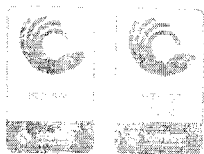
<b>VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA:</b>	
<b>DESCRIPCIÓN:</b>  P: Actualizar la página web en una plataforma que permita el cumplimiento del manual 3.1.  H: Contratar el desarrollo de la página web de la corporación con las herramientas que permitan el cumplimiento del manual 3.1  V: Realizar el seguimiento a los desarrollos y publicaciones realizadas en la página web.  A: Mejorar el proceso de tal forma que permita mantener actualizada la página web con los requerimientos del manual 3.1	<b>FECHA</b>
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>	 <b>DUEÑO DE PROCESO: SECRETARIO GENERAL</b>

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



CONTRATO:	No 0011
OBJETO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL DESARROLLO DE LA PLATAFORMA WEB DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA "CORPOGUAJIRA", PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA.
CONTRATISTA	HG SOLUCIONES E.U
NIT.	900 239 274-3
REPRESENTANTE LEGAL:	HECTOR JOSÉ GAMARRA TOLOZA
C.C.	77'166.773 expedida en el Copey (Cesar)
DIRECCION	Calle 14 No. 24B-04 en Riohacha - (La Guajira)
TELEFONO	7271570
VALOR	\$30.000.000,00 M/L.
PLAZO	TRES (3) MESES

Entre los suscritos, **LUIS MANUEL MEDINA TORO**, mayor de edad, con domicilio en esta ciudad, identificado con cédula de ciudadanía No. 84.025.561 expedida en Riohacha, quien actúa en su condición de Director General, por virtud del nombramiento efectuado mediante Acuerdo No. 015 del 28 de junio de 2012, y posesionado el mismo día del mismo año, quien en ejercicio del artículo 11 de la ley 80 de 1993, obra en nombre y representación legal de la **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA, CORPOGUAJIRA**, ente corporativo de carácter público, domiciliado en la ciudad de Riohacha, identificado con el NIT. No. 892.11.314-9, y creado mediante Decreto 3453 de 1983, modificado por la ley 99 de 1993, y en adelante se denominará CORPOGUAJIRA o LA CORPORACIÓN, de una parte, y por la otra, **HECTOR JOSÉ GAMARRA TOLOZA**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° 77'166.773 expedida en el Copey (Cesar), con domicilio en la Calle 14 No. 24B-04 en Riohacha - (La Guajira), quien obra en nombre y representación legal de **HG SOLUCIONES E.U.**, y en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios, previas las siguientes consideraciones: 1°) Que el literal H del Numeral 4° del Artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, reglamentado por el artículo 81 del decreto 1510 de 2013, establece que las entidades estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la entidad estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. 2°) Que el Decreto 1510 de 2013 cuando se trata de este tipo de contratación no impone la necesidad de recibir varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita. 3°) Que CorpoGUAJIRA, como máxima autoridad ambiental en el Departamento de La Guajira, necesita realizar acciones encaminadas a hacer de la sociedad un lugar mejor, tanto para el presente, como para las generaciones venideras. 4°) Que la Corporación Autónoma Regional de La Guajira CORPOGUAJIRA, debe darle cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, donde se determinan los lineamientos que deben seguir las entidades públicas y los particulares que desempeñan funciones públicas en la implementación de la estrategia de Gobierno en línea en Colombia. 5°) Que según lo preceptuado en el artículo 2° del referido Decreto 1151 de 2008, en cuanto al objetivo de la estrategia de Gobierno en Línea es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. 6°) Que en este orden de ideas, es necesario cumplir con este imperativo legal, lo que permitirá además que CORPOGUAJIRA pueda ir a la vanguardia de las últimas tecnologías en materia de conectividad, teniendo en cuenta que es deber de esta entidad tener el portal virtual que permita el flujo de información y la generación de espacios que permitan el intercambio de conocimientos y comunicación con sus usuarios, al igual que posicionar la imagen de la Corporación. 7°) Que así las cosas, es evidente la necesidad de adquirir una nueva plataforma web donde se le den cumplimiento a estos lineamientos antes mencionados. 8°) Que según certificación expedida por el SECRETARIO GENERAL DE CORPOGUAJIRA, estipula que en la planta global de cargos de la entidad, existe personal competente.



Ord. 7 No 12 - 16  
Teléfonos: (57) 273905 Telefax: (57) 273906

www.corpoGUAJIRA.gov.co

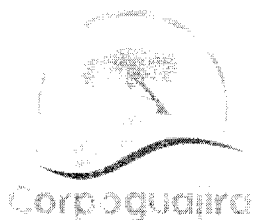
Correo electrónico: (57) 27353532 Págs. 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Riohacha - Colombia

pero que no se encuentran disponibles para asumir las actividades descritas en el contrato que nos ocupa, igualmente se deja constancia a través de este instrumento jurídico que para la suscripción del mismo no es necesario la obtención de varias ofertas. 9º) Que por lo anterior, y en forma específica, se requiere contratar la PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL DESARROLLO DE LA PLATAFORMA WEB DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA "CORPOGUAJIRA", PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA. 10º) Que la Corporación Autónoma Regional de la Guajira pudo constatar que EL CONTRATISTA, es idóneo, de acuerdo con las certificaciones y demás documentos adjuntos que acreditan tal condición de idoneidad. 11. Que de igual forma, la firma HG SOLUCIONES E.U a través de su representante legal, presentó todos los certificados que acreditan la idoneidad, trayectoria y experiencia directamente relacionada con la ejecución del contrato que nos ocupa, los cuales se insertarán al mismo como parte integrante; 12. Que existe el respectivo certificado de disponibilidad presupuestal para la suscripción del contrato; 13. Que el presente contrato se regirá por la Ley 80 de 1993, Artículo 32, Ley 1150 del 2007, artículo 81 del decreto 1510 del 17 de julio de 2013, demás normas complementarias y por las siguientes Cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO.-** PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL DESARROLLO DE LA PLATAFORMA WEB DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA "CORPOGUAJIRA", PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA. **PARÁGRAFO PRIMERO:** EL CONTRATISTA desarrollará el objeto contractual atendiendo las directrices dispuestas por la CORPORACIÓN en el estudio previo y las instrucciones que para el cumplimiento del objeto contractual disponga el supervisor en aras de ejecutar las actividades encomendadas. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para la ejecución debida del objeto contractual, el CONTRATISTA realizará todas y cada una de las actividades descritas en las obligaciones de este contrato. **CLÁUSULA SEGUNDA: DECLARACIONES DEL CONTRATISTA.-** EL CONTRATISTA, manifiesta: a). Conocer perfectamente la naturaleza del objeto a desarrollar y las normas legales que le son inherentes para ejecutar el objeto contractual; todo lo cual queda bajo su responsabilidad. b). Bajo la gravedad de juramento que se considera prestado con la firma del presente documento, el contratista manifiesta no hallarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en la Constitución o la Ley; en caso de ocultamiento al respecto responderá el CONTRATISTA. **CLÁUSULA TERCERA: DERECHOS Y DEBERES DE CORPOGUAJIRA.-** Constituyen derechos y deberes generales de la entidad contratante para efectos de este contrato los contenidos en el Artículo 4º de la Ley 80 de 1993. La Corporación se reserva el derecho a ejercer control sobre la calidad del objeto contratado; a formularle al CONTRATISTA, oportunamente las sugerencias de orden legal que considere convenientes y pertinentes. Así mismo, tiene las siguientes obligaciones especiales: 1. Reservar con destino a este contrato el total de su valor acorde con su presupuesto y con vigencia para el año 2014; 2. Proporcionarle al CONTRATISTA toda la información que éste solicite y que sea necesaria para el desarrollo del objeto contratado, la cual deberá suministrarse de manera inmediata y si la demora en ella afecta el desarrollo y ejecución del contrato, dicha responsabilidad será exclusiva de la entidad contratante; 3. Pagar AL CONTRATISTA el valor del presente contrato en la forma, tiempo y precio pactados en el mismo; 4. Hacer entrega al CONTRATISTA del certificado de cumplimiento del objeto contratado. **CLÁUSULA CUARTA: ALCANCE DEL OBJETO Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.-** En cumplimiento del objeto contractual EL CONTRATISTA deberá realizar las siguientes actividades que contribuyan a la consecución de los siguientes desarrollos: 1. Desarrollo del portal web de CORPOGUAJIRA, en la que se utilizarán, entre otras, las siguientes tecnologías: Joomla! 3.0, PHP y MySQL, HTML5, CSS, AJAX, Wordpress. 2. Desarrollo de la habilitación los componentes requeridos en el Manual 3.1 para la estrategia de Gobierno en Línea, basado en dicha estrategia para la plataforma web, que entre otros componentes contendrá: a) Información en línea, política editorial, publicidad de información. b) Interacción en línea, consulta interactiva de información, servicios de interacción PQRS. c) Transacción en línea, formularios para descargas, formularios para trámites en ventanilla única, democracia en línea, implementación de foros, chat. 3. Cumplir con los informes donde se reporten el desarrollo de las actividades anteriormente descritas. 4. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la esencia y naturaleza del contrato según su naturaleza y objetivo. **CLÁUSULA QUINTA: VALOR.-** Para los efectos fiscales y legales, el valor del presente contrato asciende a la suma de: **TREINTA MILLONES DE PESOS (\$30.000.000,00) M/L.** **CLÁUSULA SEXTA: PLAZO.-** La duración del



Cra. 7 No 14 - 16  
Teléfonos: (5) 7273900 Telefax: (5) 7273904  
www.corpoguajira.gov.co  
Laboratorio: (5) 7265052 - Fonseca: Teléfonos: (5) 7756123  
Rionegro - Colombia



0011

presente contrato es de TRES (3) MESES, contados a partir del cumplimiento de los requisitos para iniciar la ejecución.- **PARÁGRAFO ÚNICO.**- Las partes podrán suspender temporalmente la ejecución de este contrato por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito mediante la suscripción de un acta en la cual conste tal evento. Para efectos del plazo extintivo no se computará el tiempo de suspensión.

**CLÁUSULA SÉPTIMA: FORMA DE PAGO:** LA CORPORACIÓN cancelará el valor total del contrato, de la siguiente forma: Se cancelará en pagos por mensualidades vencidas, sujetas a la presentación de informes que den cuenta de la ejecución de las actividades descritas en el contrato; el monto de cada pago mensual será proporcional al porcentaje de avance de ejecución que evidencia cada informe recibido a conformidad, para lo cual se verificará la existencia de la certificación de recibo a satisfacción la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato; a su vez, debe presentar, el paz y salvo, de los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral (SALUD, PENSION, y ARP), conforme a los porcentajes establecidos en la norma; así: Pensiones 16%, Salud 12.5%, todo sobre el 40% del valor total de los ingresos mensuales. En el caso de la afiliación y pago a Riesgos Laborales se dará aplicación a lo establecidos en la ley 1562 de 2012.

**CLÁUSULA OCTAVA.- SUPERVISION DEL CONTRATO:** La vigilancia, seguimiento y verificación técnica, administrativa y contable de la ejecución y cumplimiento del presente contrato serán ejercidos por el titular de la Secretaría General doctor JHON JAIRO MONTERO DAZA o quien haga sus veces, quien podrá impartir al CONTRATISTA las instrucciones, órdenes e indicaciones necesarias para la cabal ejecución del objeto contratado y desarrollará las demás actividades previstas en este contrato. En todo caso, el supervisor responderá por el recibo a satisfacción de los servicios objeto de este contrato. El supervisor no podrá exonerar al CONTRATISTA de la ejecución de ninguna de las obligaciones o deberes contractuales.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Son funciones principales del supervisor: a) Hacer el seguimiento del contrato; b) Verificar incumplimiento por parte del contratista de algunas de sus obligaciones; c) Recibir y aprobar los informes presentados por el contratista y proyectar el acta de liquidación del contrato; d) Exigir al contratista la constancia de haber efectuado el pago al sistema general de seguridad social en salud y pensiones. En cumplimiento de esta obligación está autorizado por la ley para establecer la correcta relación entre el monto pagado y las sumas que debieron haber sido cotizadas por el contratista.

**CLÁUSULA NOVENA: GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO:** EL CONTRATISTA aportará, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 116, numeral 3, y 121 del Decreto 1510 de 2013 para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, la siguiente garantía: **CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** El valor de esta garantía es por el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, su vigencia es por el término de ejecución del mismo y seis (6) meses más.

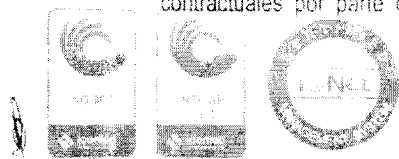
**CALIDAD DEL SERVICIO:** En cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, su vigencia es por el término de ejecución del mismo y seis (6) meses más; EL CONTRATISTA será responsable de mantener vigentes los amparos establecidos y de reponer su valor en caso de siniestros, suspensiones, prórrogas, etc. Igualmente, deberá contar con la aprobación de esta garantía por parte de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira, antes de la iniciación del Contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA: APORTES AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL.-** De conformidad con el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, el contratista deberá acreditar que se encuentra afiliado al Sistema de Seguridad Social Integral, en el momento de perfeccionamiento del contrato, y acreditar el pago mensual de los mismos, durante la ejecución del contrato, en los porcentajes establecidos en la norma; así: Pensiones 16%, Salud 12.5%, todo sobre el 40% del valor total de los ingresos mensuales. En el caso de la afiliación y pago a Riesgos Laborales se dará aplicación a lo establecidos en la ley 1562 de 2012.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: PENAL PECUNIARIA.-** En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento por parte del CONTRATISTA se estipula una pena pecuniaria en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, sin perjuicio de que se les aplique las demás sanciones establecidas en la Ley 80 de 1993.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: MULTAS.-** En caso de que el contratista incurra en mora o incumplimiento injustificado de las obligaciones contractuales originadas en este contrato, LA CORPORACIÓN mediante acto administrativo motivado, podrá imponer multas así: por cada día de retardo en la prestación efectiva del servicio una multa equivalente al uno por ciento (1%) del valor del contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: CADUCIDAD.-** De conformidad con el art. 18 de la ley 80 de 1993, LA CORPORACIÓN podrá declarar la caducidad administrativa del contrato en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contractuales por parte del CONTRATISTA que afecte de manera grave y directa la ejecución del



Cra 7 No 12 - 15

Teléfonos: (5) 2739000 Telefax: (5) 2739004

www.corpoguajira.gov.co

Laboratorio: (5) 2235052 - Fonseca. Teléfonos: (5) 7756123

Rionegro - Colombia

contrato. Ejecutoriada la Resolución de Caducidad se procederá a la liquidación del contrato conforme a lo establecido en la Ley 80 de 1993. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: NO VINCULACIÓN LABORAL.-** La celebración de este contrato no genera ni supone la existencia de relación laboral entre LA CORPORACIÓN Y EL CONTRATISTA, en consecuencia, EL CONTRATISTA sólo tiene derecho al pago de los emolumentos expresamente convenidos en este documento. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: TERMINACIÓN, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO.-** De conformidad con lo establecido en los Artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993, el contrato podrá ser terminado, modificado e interpretado unilateralmente por LA CORPORACIÓN, si se dan las circunstancias consagradas en estas normas. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: INHABILIDAD E INCOMPATIBILIDAD.-** EL CONTRATISTA manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se halla incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de que tratan los Artículos 8, 9 y 10 de la ley 80 de 1993 y demás normas concordantes. **CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA: DEBERES Y DERECHOS DEL CONTRATISTA.** EL CONTRATISTA además de los derechos y obligaciones pactadas en el presente contrato en virtud de la autonomía de la voluntad, tendrá los derechos y deberes consagrados en el Artículo 5° de la Ley 80 de 1993. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: LIQUIDACIÓN.-** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 217 del decreto ley 019 de 2012 que modificó el artículo 60 de la ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la ley 1150 de 2007, será discrecional por parte de la CORPORACIÓN liquidar o no el presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: REGISTRO Y APROPIACIÓN PRESUPUESTAL.-** La Corporación Autónoma Regional de la Guajira reservará del Presupuesto, la suma TREINTA MILLONES DE PESOS (\$30.000.000.00) M/L con destino al presente contrato para ser pagados al CONTRATISTA con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 04 del 2 de enero de 2014, Identificación Presupuestal No. 1800-1-204513-12. **PARÁGRAFO:** El Pago a que se compromete LA CORPORACIÓN en razón del presente contrato, se supedita al Programa Anual de Caja y sus modificaciones. **CLÁUSULA VIGÉSIMA: PERFECCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE EJECUCIÓN:** El presente Contrato se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución se requiere la expedición del registro presupuestal respectivo, la aprobación de las garantías exigidas, presentación de la constancia de encontrarse a paz y salvo en los pagos de aportes al sistema de seguridad social integral, presentación del recibo de pago de los impuestos y demás contribuciones que sean necesarias y la suscripción del acta de inicio de actividades entre el contratista y el Supervisor. En materia de publicación se aplicará lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 1510 de 2013. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: DOCUMENTOS DEL CONTRATO:** Forman parte integrante de este contrato los siguientes documentos: 1) Estudios previos de conveniencia y oportunidad; 2) La propuesta del contratista; 3) La acreditación del pago de los aportes al sistema de salud, pensión y riesgos profesionales, en los términos del artículo 23 de la ley 1150 de 2007, al igual que las constancias de antecedentes disciplinarios, penales y fiscales (Boletín de Responsabilidad Fiscal de la Contraloría General de la República) que fueron presentados por el oferente en su propuesta, póliza única de garantía, resolución de aprobación de póliza, registro presupuestal que certifica el compromiso pactado, y las actas y demás documentos generados durante la ejecución del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DOMICILIO.-** Para todos los efectos legales y fiscales, se entiende como domicilio el Municipio de Riohacha, La Guajira.

Para constancia se firma en Riohacha, a los 23

**POR LA CORPORACIÓN**

**LUIS MANUEL MEDINA TORO**  
Director General

**EL CONTRATISTA**

**HECTOR JOSÉ GAMARRA TOLOZA**  
C.C. 77.166.773 del Copey (Cesar)  
Representante Legal HG SOLUCIONES E.U  
Contratista



Cra. 7 No 12 - 15  
Teléfonos: (5) 773305 Telefax: (5) 773904  
[www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co)  
Laboratorio: (5) 7265952 - Fonseca: Teléfonos: (5) 7756123  
Riohacha - Colombia

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

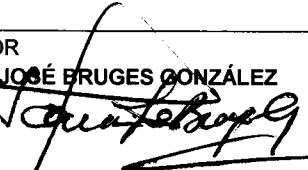


VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 3 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº 2	FECHA 10-01-2013	
SOLICITANTE		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Inexistencia del comité de Gobierno en Línea en la Corporación adoptado mediante Acto Administrativo.		<b>ANÁLISIS DE CAUSAS</b>  P: No está actualizado el Comité de Gobierno en Línea.  H: No se ha convocado el comité de gobierno en línea para actualizarse.  V: La conformación del comité de gobierno en línea no corresponde a la estructura de cargos existentes.  A: No se reúne periódicamente el comité de gobierno en línea para verificar sus avances.
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Se verifica la existencia del comité Anti trámites y de gobierno en línea, creado por resolución No. 3296 del 2008. Se convoca nuevamente y se realiza revisión de su conformación y funciones.		<b>FECHA</b>
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?		
<b>AUDITOR</b> <b>MARÍA JOSÉ BRUGES GONZÁLEZ</b> FIRMA:   FECHA:	<b>AUDITADO</b> <b>EDUARDO JOSÉ DAZA CUELLO</b> FIRMA:   FECHA:	<b>DIRECTOR GENERAL</b> <b>LUIS MANUEL MEDINA TORO</b> FIRMA:   FECHA:



# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 4 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA	
<b>DESCRIPCIÓN:</b>  <b>P:</b> Actualizar el Comité de gobierno en línea.  <b>H:</b> Convocar al comité de gobierno en línea y realizar el acto administrativo para su actualización.  <b>V:</b> Verificar la conformación del comité de gobierno en línea.  <b>A:</b> Actualizar constantemente la conformación y convocatoria del comité de gobierno en línea acorde con la reglamentación impartida por el orden nacional.	<b>FECHA</b>
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>DUEÑO DE PROCESO: SECRETARIO GENERAL</b>

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



# Corporación Autónoma Regional de La Guajira

Nit.: 892.115.314-9

RESOLUCION No. 0003296

( 2 DIC. 2008 )

"POR LA CUAL SE CREA EL COMITÉ ANTITRAMITES Y DE GOBIERNO EN LINEA"

El Director General de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira "CORPOGUAJIRA", en ejercicio de las funciones que le otorga la Ley 99 de 1993, y en cumplimiento de sus facultades legales y estatutarias como Director General, en concordancia con la Ley 962 de 2005, y

## CONSIDERANDO

Que el artículo 18 de la ley 489 de 1998 establece que la supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política y la misma Ley.

Que la Ley 962 de 2005, establece los lineamientos de la política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Que el objetivo fundamental de la citada Ley es el de facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtir ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 233 ibídem.

Que el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, reglamentario de la Ley 962 de 2005 establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia.

Que en desarrollo del citado Decreto 1151 se expide el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, en el cual se establece la obligatoriedad de conformar el Comité de Gobierno en Línea, el cual tendrá por objeto el liderazgo, la planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno en Línea en la entidad.

Que por su parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de cumplir los objetivos señalados en las Leyes 489 de 1998 y 962 de 2005, solicita la conformación de un grupo responsable de la estrategia Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano al interior de cada entidad.

Que por lo anterior se hace necesario la conformación del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira- CORPOGUAJIRA.

*"Protegiendo la Sostenibilidad del Ambiente y el Desarrollo"*

Cra. 7a. No. 12 - 15 Edificio Corpoguajira Tels: (095) 7273905 - 7273652 - 7272581 - 7283472 Telefax: 7273904  
e-mail: corpogua@telecom.com.co - www.corpoguajira.gov.co  
Laboratorio: 7285052 - Fonseca: 7756123



*Corporación Autónoma Regional de La Guajira*

Nit.: 892.115.314-9

**RESUELVE:**

**0003296**

**Artículo 1°.** Crear el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira "CORPOGUAJIRA", para el manejo de la estrategia Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano y el liderazgo, la planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno en Línea, integrado por:

- a) El Secretario General o su delegado, quien será el responsable de convocar a las sesiones respectivas y de la atención al ciudadano.
- b) Los Subdirectores de cada dependencia o sus delegados.
- c) El Subdirector de Planeación o su delegado, quien será el Administrador de Trámites y Servicios.
- d) El Jefe de la Oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado
- e) El Jefe de la Oficina responsable de Sistemas y/o Informática o su delegado
- f) El Jefe de la Oficina Jurídica o su delegado será el Administrador de Contenido de los Trámites.

Serán invitados permanentes el Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de Calidad, el Jefe de Oficina Jurídica y el jefe de la Oficina de Control Interno o su delegado,

**Artículo 2°.** De las funciones del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea: Las Funciones del Comité serán las siguientes:

**En materia de Racionalización de Trámites:**

- a) Realizar el inventario de los trámites y servicios de la entidad.
- b) Definir el Plan de acción para el levantamiento o revisión de la información detallada de trámites y servicios existentes en la entidad, para el diligenciamiento de los formatos "Hoja de Vida de Trámites" o de "Hoja de Vida de Servicios", suministrados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Estos formatos son el insumo principal para la inscripción de los trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, el cual opera a través del Portal del Estado Colombiano [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co).
- c) Analizar y autorizar el reporte de los trámites y servicios que entrega el Administrador de Trámites y Servicios al Departamento Administrativo de la Función Pública para su respectiva aprobación e inscripción en el SUIT. Respecto de los trámites, se debe analizar y verificar como mínimo el soporte legal que crea o autoriza el trámite y la no inclusión de requisitos y exigencia de documentos, tales como autorizaciones o Permisos que no estén previstos en la Ley.

*"Protegiendo la Sostenibilidad del Ambiente y el Desarrollo"*

Cra. 7a. No. 12 - 15 Edificio Corpoguajira Tels: (095) 7273905 - 7273652 - 7272581 - 7283472 Telefax: 7273904

e-mail: [corpogua@telecom.com.co](mailto:corpogua@telecom.com.co) - [www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co)

Laboratorio: 7285052 - Fonseca: 7756123



0003296

## Corporación Autónoma Regional de La Guajira

d) Analizar los trámites de la entidad, de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales (en los que participen otras entidades) y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la Ley 489 de 2005 y la Ley 962 de 2005.

e) Elaborar el Plan de Acción de Racionalización de Trámites de la Corporación Autónoma regional de la Guajira en el que se incluyan las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales. Este Plan como mínimo debe ser anual o con la periodicidad exigida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

f) Efectuar seguimiento al Plan de Acción de la estrategia Antitrámites, liderar la expedición del acto administrativo respectivo, o en su defecto, dejar constancia en acta del Comité de la Racionalización efectuada.

g) Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la Ley 962 de 2005 y su Decreto Reglamentario 4669 de 2005 o aquel que lo sustituya, adicione o modifique.

### En materia de Gobierno en Línea:

a) Ser la instancia responsable del liderazgo, planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno En Línea en la entidad y canal de comunicación con la institución responsable de coordinar la Estrategia de Gobierno En Línea, con la Comisión Interinstitucional de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública (COINFO) y de los demás grupos de trabajo relacionados con la transformación y modernización de la administración pública, apoyados en el aprovechamiento de la tecnología.

b) Definir los mecanismos para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el Gobierno En Línea, como la Ley 962 de 2005, la Ley 1150 de 2007 y los Decretos 066 y 1151 de 2008, entre otros.

c) Liderar, bajo los lineamientos de la Estrategia de Gobierno En Línea, la elaboración del diagnóstico y la elaboración y seguimiento al Plan de Acción de Gobierno En Línea de la entidad.

d) Para el caso de las entidades cabeza de un sector y/o agrupación de entidades del Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Gobernación y Alcaldías en lo territorial, el Comité de Gobierno En Línea tendrá además la responsabilidad de coordinar y articular la Estrategia de Gobierno En línea de dicho sector o territorio.

e) Incorporar el aprovechamiento de las TIC en las acciones de racionalización de trámites, atención efectiva al ciudadano y acompañar a los demás grupos conformados al interior de la entidad, tales como calidad y control interno.

f) Identificar las barreras normativas para la provisión de trámites y servicios en línea y propender por levantar dichos obstáculos, de manera que puedan ser prestados por medios electrónicos.

*fin*

*"Protegiendo la Sostenibilidad del Ambiente y el Desarrollo"*

Cra. 7a. No. 12 - 15 Edificio Corpoguajira Tels: (095) 7273905 - 7273652 - 7272581 - 7283472 Telefax: 7273904

e-mail: corpogua@telecom.com.co - www.corpoguajira.gov.co

Laboratorio: 7285052 - Fonseca: 7756123



*Corporación Autónoma Regional de La Guajira*  
Nit.: 892.115.314-9 0003236

g) Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web donde deberán estar involucradas las diversas áreas, direcciones y/o programas de la entidad), política de uso aceptable de los servicios de Red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web, entre otros.

h) Definir e implementar el esquema de vinculación de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira a la Intranet Gubernamental y cada uno de sus componentes.

i) Definir y generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno En Línea por parte de los ciudadanos, las empresas y la entidad misma.

j) Adelantar investigaciones, de tipo cualitativo y cuantitativo, que permitan identificar necesidades, expectativas, uso, calidad e impacto de los servicios y trámites de Gobierno En Línea de la entidad.

k) Garantizar la participación de funcionarios de la entidad en procesos de generación de capacidades (sensibilización, capacitación y formación) que se desarrollen bajo el liderazgo de la institución responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea.

**Artículo 3º:** El Comité Antitrámites y de Gobierno En Línea se reunirá por convocatoria que realice el líder, por lo menos una vez al mes. De sus sesiones se dejará constancia en actas en las que consten los temas tratados.

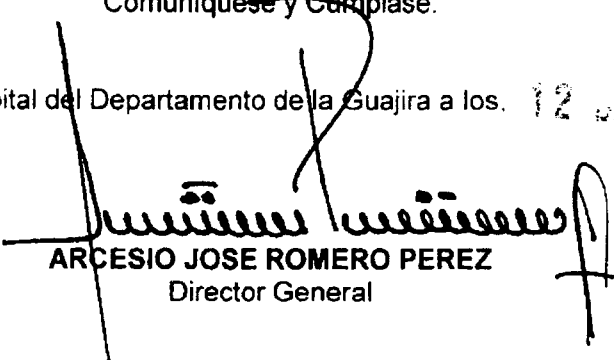
A las sesiones del Comité se podrá invitar a funcionarios de la entidad, de otras entidades estatales y a particulares, cuya presencia sea necesaria para la mejor ilustración de los diferentes temas de competencia del mismo.

El comité deberá informar, al Representante legal el avance y resultados de su gestión.

**Artículo 4º.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Comuníquese y Cúmplase.

Dada en Riohacha Capital del Departamento de la Guajira a los. 12 de Julio de 2008

  
ARCESIO JOSE ROMERO PEREZ  
Director General

*"Protegiendo la Sostenibilidad del Ambiente y el Desarrollo"*

Cra. 7a. No. 12 - 15 Edificio Corpoguajira Tels: (095) 7273905 - 7273652 - 7272581 - 7283472 Telefax: 7273904

e-mail: corpogua@telecom.com.co - www.corpoguajira.gov.co

Laboratorio: 7285052 - Fonseca: 7756123

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

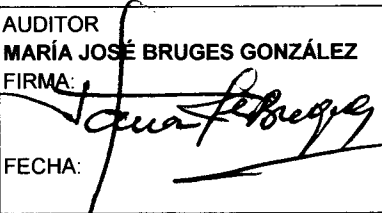
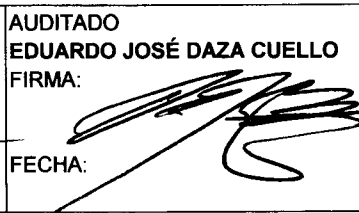
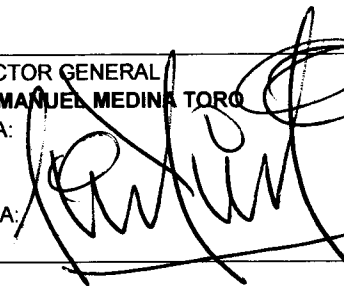
VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 5 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº 3	FECHA 10-01-2013.	
SOLICITANTE		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Inexistencia del Plan de Gobierno en Línea Institucional.		<b>ANÁLISIS DE CAUSAS</b>  <b>P:</b> No existe un Plan de Gobierno en Línea adoptado por la Corporación.  <b>H:</b> No se ha adoptado el PETI.  <b>V:</b> No se ha verificado la inclusión del Plan de Gobierno en Línea dentro del PETI.  <b>A:</b> No se ha adoptado el PETI.
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Se formula y adopta el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), el cual contiene el Plan de Gobierno en Línea Institucional.		FECHA
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?		
<b>AUDITOR</b> <b>MARÍA JOSÉ BRUGES GONZÁLEZ</b> <b>FIRMA:</b>  <b>FECHA:</b>	<b>AUDITADO</b> <b>EDUARDO JOSÉ DAZA CUELLO</b> <b>FIRMA:</b>  <b>FECHA:</b>	<b>DIRECTOR GENERAL</b> <b>LUIS MANUEL MEDINA TORO</b> <b>FIRMA:</b>  <b>FECHA:</b>
VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA		
DESCRIPCIÓN:		FECHA

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP


VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 6 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

<b>P:</b> Planear y coordinar la elaboración del Plan de Gobierno en Línea de Corpoguajira.		
<b>H:</b> Realizar el Plan de Gobierno en Línea, el cual hará parte del Plan Estratégico de Tecnología de Información – PETI, el cual deberá ser adoptado por la corporación.		
<b>V:</b> Revisar que dentro del PETI queden incluidos los elementos del Plan de Gobierno en Línea.		
<b>A:</b> Adoptar el PETI y realizar mejoras al Plan de Gobierno en Línea.		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	 DUEÑO DE PROCESO: SECRETARIO GENERAL	

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



**Corpoguajira**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 08 ENE 2013**

**DE 2013**

"Por la cual se adopta el Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira"

El Director General de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, CORPOGUAJIRA, en uso de las atribuciones legales conferidas mediante Ley 99 de 1993, estatutos y Resoluciones No 01791 del 20 de Agosto de 2009, 00495 del 30 de abril de 20102

**CONSIDERANDO:**

Que el Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira es un conjunto de políticas tecnológicas e iniciativas de la Oficina Asesora de Planeación que deben soportar la visión, misión y estrategias que la Corporación tiene para los años 2013 – 2015, teniendo en cuenta que la razón de ser de las tecnologías de información son las aéreas misionales de la Corporación y por ende ambas perspectivas (misión y tecnología) deben estar alineadas y contar con mecanismos para facilitar este alineamiento.

Que el PETI, servirá como herramienta para acompañar a la alta dirección en la programación de inversiones en iniciativas de TI, conocer el impacto que las iniciativas de tecnologías en CORPOGUAJIRA, tener una idea clara del beneficio tangible e intangible a obtener y una aproximación de los costos y plazos para cada iniciativa.

Que el PETI, facilitara la correcta determinación del estado actual de la infraestructura tecnológica de CORPOGUAJIRA y de los requisitos que a la Corporación les demanda para identificar un estado futuro de dichos sistemas alineados con los objetivos de la organización.

Así mismo este plan garantiza que la entidad pueda cumplir de manera oportuna y eficiente su papel de regular el mercado, facilitar la competitividad, impulsar la transparencia, la democratización y asegurar el bienestar de los ciudadanos con equidad y sostenibilidad en el largo plazo, promoviendo el desarrollo de un entorno adecuado para modernizarse utilizando la nuevas tecnologías de información para lograr su propia transformación y ser capaz de gestionar más eficientemente sus recursos, mejorando su relación y los servicios que presta a los ciudadanos y las empresas.

Que la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA es un organismo de carácter técnico, encargado de promover y propiciar el desarrollo sostenible a través de la administración de los recursos naturales renovables, dentro de sus actividades desarrolladas, es necesario que cuente con un Plan Estratégico de Tecnología de Información adecuado para soportar y promover las herramientas necesarias buscando mejorar el desempeño de las actividades diarias de los funcionarios y contratistas de la Corporación.

Que el desarrollo de este plan se hace más sentido en la medida en que CORPOGUAJIRA viene asumiendo nuevos retos institucionales que demandan mayor cantidad de recursos a nivel tecnológico, así como las obligaciones y deberes propios de una entidad que va en desarrollo y crecimiento.

En merito de lo expuesto,

*[Handwritten signature]*





0022

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Establecer y Adoptar el Plan Estratégico de Tecnología de Información de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, para vigencia del primer bimestre del 2013 – 2015.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**LUIS MANUEL MEDINA TORO**  
Director General

Proyectó: E. Daza  
Revisó: G. Quintero

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

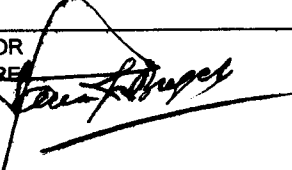
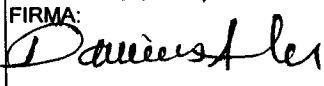
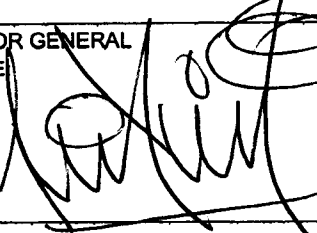
VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 1 de 2

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº <b>4</b>	FECHA <b>30-06-2013</b>	
SOLICITANTE		
DESCRIPCIÓN:  Falta de evaluación continua por parte de los Gerentes de metas en realizar la encuesta de satisfacción del cliente y partes interesadas	ANÁLISIS DE CAUSAS  P: Realizar la elaboración del formato de encuestas  H: Aplicar a cada funcionario que requiere los servicios de la oficina de comunicaciones la debida encuesta formulada  V : Que la oficina de Comunicaciones aplique la encuesta en los periodos indicados  A: Tabular y realizar la respectivo evaluación y análisis con la ficha técnica	
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR: Aplicar las Encuestas de Satisfacción al Cliente Interno que requiere los servicios de la oficina de comunicaciones.		
DESCRIPCIÓN: Las evidencias aportaran tan pronto se materialice la acción correctiva.	FECHA:	
¿Eficaz? Si <u>X</u> No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si <u>X</u> No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si <u>X</u> No__ ¿Por qué?		
Estos procesos de auditoría permiten que evidenciamos nuestras fallas y que aportemos en el avance de la entidad.		
AUDITOR NOMBRE: FIRMA:  FECHA:	AUDITADO NOMBRE: <b>DAVIANUS AGOSTA</b> FIRMA:  FECHA:	DIRECTOR GENERAL NOMBRE: FIRMA:  FECHA:
VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA		

**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO DE LA CORPORACIÓN  
AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

**1. INTRODUCCIÓN**

En atención a la política interna de la Corporación, aporte a los servicios y la atención prestada por los servidores públicos de la oficina de Comunicaciones, se realiza la evaluación con el fin de definir las acciones a emprender en aras del mejoramiento continuo y fortalecimiento de la entidad.

El presente informe permitirá conocer la percepción que tiene el cliente interno de CORPOGUAJIRA respecto a los servicios y asesorías prestadas por la oficina de Comunicaciones.

Para tal finalidad se optó por la aplicación de encuestas para la recolección de información, lo que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que espera de ella.

**2. OBJETIVO**

Analizar el nivel de satisfacción del Cliente Interno de la oficina de Comunicaciones durante el mes de enero de 2014, con el objetivo de encontrar las acciones que conduzcan al mejoramiento continuo del proceso.

**3. METODOLOGÍA**

La encuesta aplicada consta de cuatro (4) preguntas cerradas y anónimas. Para garantizar la veracidad e imparcialidad en la información, el personal encuestado en la Corporación optó por responder a criterio personal el desarrollando del contenido de la misma.

Para tabular se tuvo en cuenta el valor que obtuvieron cada una de las afirmaciones y el porcentaje que cada una representa con respecto al total de encuestados.

**RESULTADOS DE LA FICHA TÉCNICA**

A continuación se evidencia el resultado de las encuestas aplicadas a doce (12) de los funcionarios de la Corporación, que corresponde al 13.33% del total de los 85 cargos provistos en la planta de personal.

La población objeto de la encuesta corresponde a los funcionarios que se acercaron a la oficina de comunicaciones a solicitar algún servicio o asesoría lo que igualmente se asumió como la muestra; de esta forma se logró recopilar información confiable sobre la percepción que tienen cada los funcionarios que hacen uso de la Oficina de Comunicaciones.

Los resultados de la encuesta fueron analizados por medio de cuadros con sus respectivas graficas donde se identifica el ítem, la frecuencia y el valor porcentual; Considerando que el rango de calificación es 5 máximo (Excelente – Completa) y 0

# ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO OFICINA DE COMUNICACIONES ENERO DE 2014

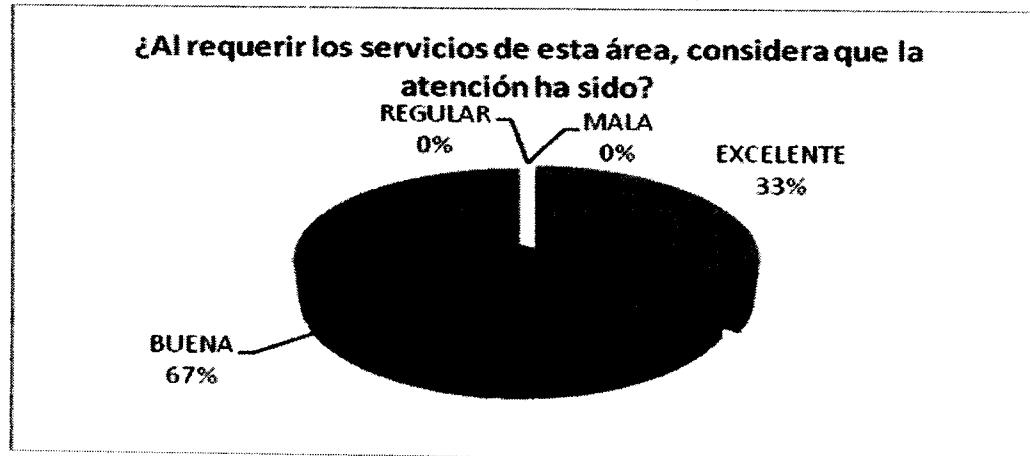
mínimo (No sabe o no responde), se realizaron cuatro (4) preguntas, que a su vez constan de cuatro ítems y se asignó la puntuación de 1,25 para cada ítem en las preguntas de la 1 a la 3, mientras que en la cuarta pregunta las opciones son Si (5) y No (1).

## 1. ¿Al requerir los servicios del área, considera que la atención ha sido?

Tabla N° 1: Distribución Calificación de la Atención Recibida

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	4	33%
BUENO	8	67%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
TOTAL	12	100%

Grafica N° 1: Distribución Porcentual de la Calificación de la Atención Recibida



El gráfico anterior muestra que en términos generales, los funcionarios que hicieron uso de los servicios y asesorías de la oficina de Comunicaciones califican como buena la atención recibida con un porcentaje del 67%, mientras que el 33% la califica como excelente, completando así el 100% de los encuestados.

Tabla N° 2: Ponderación

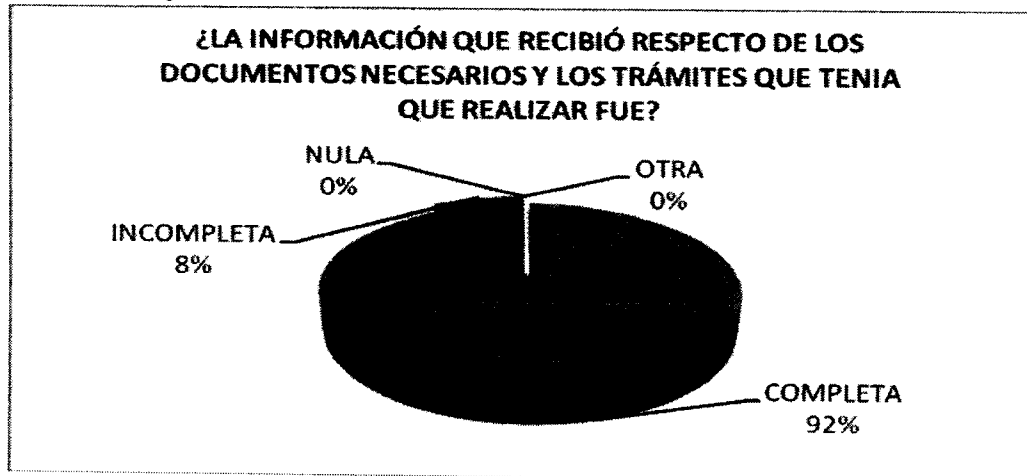
PREGUNTA N° 1: AL REQUERIR LOS SERVICIOS DEL ÁREA, CONSIDERA QUE LA ATENCION HA SIDO?						
	NO RESPONDE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
1	0	1,25	2,5	3,75	5	Total
F		0	0	8	4	12
F/E	0,00	0,00	0,00	0,67	0,33	1,00
%	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	100,00%
P	0,00	0,00	0,00	2,50	1,67	4,17

2. ¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue?

Tabla N° 3: Distribución de la Calificación a la pregunta N° 2

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
COMPLETA	11	92%
INCOMPLETA	1	8%
NULA	0	0%
OTRA	0	0%
TOTAL	12	100

Grafica N° 2: Pregunta N° 2



Respecto de la pregunta en cuestión, los funcionarios encuestados precisan que la información recibida en los documentos y trámites a realizar fue completa para el 92%, mientras que para el 8% fue incompleta, lo que demuestra la satisfacción de los funcionarios que hacen uso de los servicios de la oficina de Comunicaciones en la información recibida.

Tabla N° 4: Ponderación

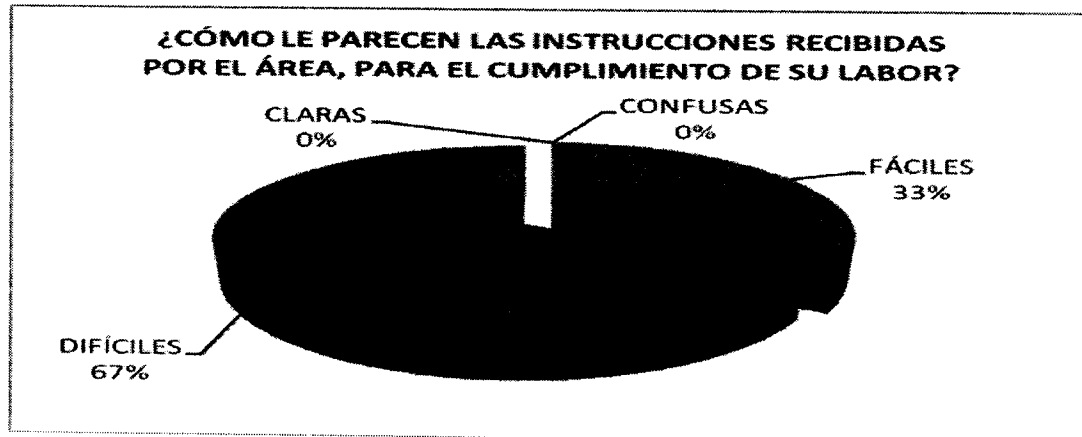
LA INFORMACIÓN QUE RECIBIO RESPECTO DE LOS DOCUMENTOS NECESARIOS Y LOS TRÁMITES QUE TENIA QUE REALIZAR FUE?						
	NO RESPONDE	NULA	INCOMPLET A	OTRA	COMPLET A	
Valor	0	1,25	2,5	3,75	5	Total
F		0	1	0	11	12
F/E	0,00	0,00	0,08	0,00	0,92	1,00
%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	91,67%	100,00%
P	0,00	0,00	0,21	0,00	4,58	4,79

3. ¿Cómo lo parece las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor?

Tabla N° 5: Calificación de las instrucciones recibidas de la oficina de Comunicaciones

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
FÁCILES	4	33%
DIFÍCILES	8	67%
CLARAS	0	0%
CONFUSAS	0	0%
TOTAL	12	100

Grafica N° 3



El 67% del total de funcionarios encuestados consideran que las instrucciones recibidas en la oficina de Comunicaciones son difíciles; por su parte el 33% califican las instrucciones recibidas de esta oficina como fáciles, lo cual evidencia que es pertinente crear una nueva estrategia que permita mejorar las instrucciones que deben seguir los funcionarios con el objetivo de que sean aplicadas con mayor facilidad.

Tabla N° 6: Ponderacion de Resultados

CÓMO LE PARECEN LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS POR ESTA ÁREA, PARA EL CUMPLIMIENTO DE SU LABOR						
	NO RESPONDE	DIFÍCILES	CONFUSAS	CLARAS	FÁCILES	
O	0	1,25	2,5	3,75	5	Total
F		8	0	0	4	12
F/E	0,00	0,67	0,00	0,00	0,33	1,00
%	0,00%	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%	100,00%
P	0,00	0,83	0,00	0,00	1,67	2,50

4. ¿El trámite o servicio requerido fue realizado en el tiempo indicado?

Tabla N° 7: Calificación del trámite o servicio recibido

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100

Gráfica N° 4: Distribución porcentual de la calificación del tiempo del trámite o servicio



El 92% de los funcionarios respondieron que el trámite o servicio requerido fue realizado en el tiempo indicado; mientras que el 8% restante manifestó todo lo contrario.

Tabla N° 8: Ponderación de Resultados

EL TRÁMITE O SERVICIO FUE REALIZADO EN EL TIEMPO INDICADO?			
	NO	SI	
Valor	1,25	5	Total
F	1	11	12
F/E	0,08	0,92	1,00
%	8,33%	91,67%	100,00%
P	0,10	4,58	4,69

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El análisis anterior permitió determinar que los funcionarios que hicieron usos de los servicios de la oficina de Comunicaciones, reciben un buen servicio respecto del rol asesora que le compete a esta oficina.

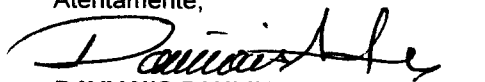
La ponderación global de los resultados arroja un consolidado de 4,03% lo que evidencia la satisfacción de nuestro cliente interno.

En aras de continuar la mejora continua en la oficina de Comunicaciones, es necesario mantener un alto grado de satisfacción de nuestro cliente interno, con la finalidad de articular acciones con los diferentes procesos de la Corporación.

ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO  
OFICINA DE COMUNICACIONES  
ENERO DE 2014

En términos generales los trabajadores de la Corporación se encuentran satisfechos con la atención y el apoyo que les brinda esta oficina, considerando que se debe mejorar respecto de las instrucciones que se brindan a fin que los funcionarios realicen el trámite con mayor facilidad.

Atentamente,



DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA  
Asesora de Comunicaciones



# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

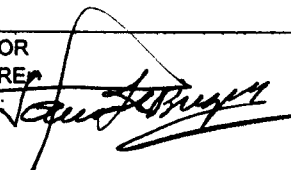
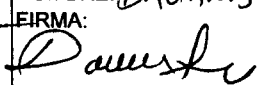
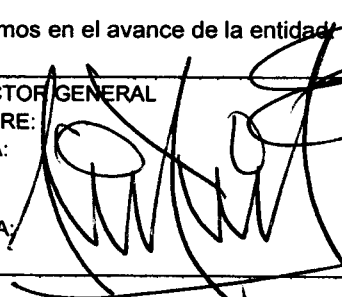
VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 1 de 2

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº <b>5</b>	FECHA <b>10-06-2013.</b>	
SOLICITANTE		
DESCRIPCIÓN:	ANÁLISIS DE CAUSAS	
Falta de transferencias primarias al archivo central por parte de los dueños de los procesos en el tiempo estipulado	P: Programar la realización de la transferencia primaria	
	H: Realizar la transferencia primaria de archivos y dar cumplimiento a la Ley 594 del 2000	
	V: Evidenciar documento inventariado de la transferencia primaria con las firmas y fechas correspondientes	
	A: Compromiso con el ejercicio, aprendizaje y realización del proceso archivístico de acuerdo con la norma	
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR: Realizar transferencia primaria documental en la fecha indicada en la programación del año 2014..		
DESCRIPCIÓN: Aportar inventario documental de transferencia documental del área.	FECHA:	
¿Eficaz? Si <u>X</u> No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si <u>X</u> No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si <u>X</u> No__ ¿Por qué?		
Estos procesos de auditoría permiten que evidenciamos nuestras fallas y que aportemos en el avance de la entidad		
AUDITOR NOMBRE: FIRMA:  FECHA:	AUDITADO NOMBRE: <b>DAIANIS ACOSTA</b> FIRMA:  FECHA:	DIRECTOR GENERAL NOMBRE: FIRMA:  FECHA:
VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA		
DESCRIPCIÓN	FECHA	

**MANUAL DE FORMAS Y  
MODELOS  
ACCIÓN CORRECTIVA-  
PREVENTIVA**

CÓDIGO: 310- MFM- SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 2 de 2

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DUEÑO DE PROCESO

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



## FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

CODIGO: 310- MFM -SI- PGD FIUD 12

SECCIÓN: I MANUAL DE FORMAS Y MODELOS

VERSION:

3,0

FECHA:

30 septiembre 2010

PAGINA: 1 DE 2

ENTIDAD REMITENTE:

ENTIDAD PRODUCTORA:

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

OFICINA PRODUCTORA:

OBJETO:

CORPOGUAJIRA

300 - DIRECCION GENERAL

300-3 OFICINA ASESORA DE DIRECCION EN COMUNICACIONES

TRANSFERENCIAS PRIMARIAS

### REGISTRO DE ENTRADA

AÑO	MES	DÍA	Nº T
2014	3	31	2

Nº T: Numero de Transferencia

Nº	CODIGO	NOMBRE DE LA SERIE, SUB-SERIE O ASUNTOS	FECHAS EXTREMAS (dd/mm/aa)		UNIDAD DE CONSERVACION				Nº DE FOLIOS	SOPORTE	FRECUENCIA DE CONSULTA	NOTAS
			INICIAL	FINAL	CAJA	CARPETA	TOMO	OTRO				
	300-3.47	PROGRAMAS										
	300-3.47.01	Programas de Divulgación Institucional										
1	300-3.47.01	Informe de Actividades 1989	1989	1989			1		24	Papel	Media	24 folios paginados
2	300-3.47.01	Informe de Actividades 1993	1993	1993			1		27	Papel	Media	27 folios paginados
3	300-3.47.01	Revista Institucional el CARDENAL GUAJIRO	Diciembre 1996	Diciembre 2002			1			Papel	Media	
4	300-3.47.01	Plan Estrategico de Mercados Verdes	2004	2004			1		18	Papel	Media	18 folios paginados
5	300-3.47.01	Publicacion: Aprendamos sobre el Agua	2004	2004			1		17	Papel	Media	17 folios paginados
6	300-3.47.01	Manual de Agricultura	2004	2004			1		74	Papel	Media	74 folios paginados
7	300-3.47.01	Revista El Cardenal Guajiro	2005	2005			1		22	Papel	Media	22 folios paginados
8	300-3.47.01	Revista El Cardenal Guajiro	Marzo 2006	Marzo 2006			1		22	Papel	Media	22 folios paginados
9	300-3.47.01	Revista El Cardenal Guajiro	Julio 2006	Julio 2006			1		22	Papel	Media	22 folios paginados
10	300-3.47.01	Unidad de Manejo Integrado - Bahia Portete	2006	2006			1		1	Papel	Media	
11	300-3.47.01	Revista Institucional el CARDENAL GUAJIRO	Agosto 2007	2007			1		30	Papel	Media	30 folios paginados
12	300-3.47.01	Guia de Bolsillo: Tortugas Marinas	2007	2007			1		23	Papel	Media	23 folios paginados
13	300-3.47.01	Portafolio de Servicios	2008	2008			1		14	Papel	Media	14 folios paginados
14	300-3.47.01	Publicaciones: el fuago no es un juego	2008	2008				1	1	Papel	Media	
15	300-3.47.01	Guia para el Brigadista Forestal	2008	2008			1		1	Papel	Media	
16	300-3.47.01	Plan de Reglamentacion de los Usos del Agua en el Rio Cañas	Septiembre 2008	Septiembre 2008			1		30	Papel	Media	30 folios paginados
17	300-3.47.01	Revista Ecoguajira	Septiembre 2008	Septiembre 2008			1		30	Papel	Media	30 folios paginados
18	300-3.47.01	Revista La Guajira al Natural	Diciembre 2008	Diciembre 2008			1		23	Papel	Media	foliacion paginacion irregular
19	300-3.47.01	Folleto: Cardenal Guajiro	2008	2008				1	1	Papel	Media	
20	300-3.47.01	Revista Ecoguajira	Noviembre 2009	Noviembre 2009			1		50	Papel	Media	50 folios paginados
21	300-3.47.01	Publicaciones Ecoguajira: en cartelera	2009	2009		1			22	Papel	Media	
22	300-3.47.01	Publicaciones plan de lucha contra la desertificacion	2009	2009				1	1	Papel	Media	
23	300-3.47.01	Estudio Restauración El Humendal del Delta del Rio Rancheria	2009	2009			1		15	Papel	Media	15 folios paginados
24	300-3.47.01	Publicacion: Amigo Empresario	2009	2009				1	1	Papel	Media	
25	300-3.47.01	Logros Corporativos 2009	2009	2009			1			Papel	Media	
26	300-3.47.01	Revista Ecoguajira	Julio 2010	Julio 2010			1		41	Papel	Media	41 folios paginados
27	300-3.47.01	Publicaciones Ecoguajira: en cartelera	2010	2010		1			79	Papel	Media	



ENTIDAD REMITENTE:  
ENTIDAD PRODUCTORA:  
UNIDAD ADMINISTRATIVA:  
OFICINA PRODUCTORA:  
OBJETO:

## FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

CODIGO: 310- MFM -SI- PGD FIUD 12

SECCIÓN: I MANUAL DE FORMAS Y MODELOS

VERSION:

3.0

FECHA:

30 septiembre 2010

PAGINA: 2 DE 2

CORPOGUAJIRA

300 - DIRECCION GENERAL

300-3 OFICINA ASESORA DE DIRECCION EN COMUNICACIONES

TRANSFERENCIAS PRIMARIAS

### REGISTRO DE ENTRADA

AÑO	MES	DIA	Nº T
2014	3	31	2

Nº T: Numero de Transferencia

Nº	CODIGO	NOMBRE DE LA SERIE, SUB-SERIE O ASUNTOS	FECHAS EXTREMAS (dd/mm/aa)		UNIDAD DE CONSERVACION				Nº DE FOLIOS	SOPORTE	FRECUENCIA DE CONSULTA	NOTAS
			INICIAL	FINAL	CAJA	CARPETA	TOMO	OTRO				
28	300-3.47.01	Revista Ecoguajira	Marzo 2011	Marzo 2011			1		45	Papel	Media	45 folios paginados
29	300-3.47.01	Revista Ecoguajira	Diciembre 2011	Diciembre 2011			1		51	Papel	Media	51 folios paginados
30	300-3.47.01	Publicaciones Ecoguajira: en cartelera	2011	2011		1			57	Papel	Media	
31	300-3.47.01	Publicaciones: Apadrina una Tortuga	2011	2011				1	1	Papel	Media	
32	300-3.47.01	Publicacion: Calidad de los Cuerpos de Agua de La Guajira	2011	2011			1		64	Papel	Media	64 folios paginados
33	300-3.47.01	Publicacion: Asi es Nuestra Guajira	2011	2011				1	1	Papel	Media	
34	300-3.47.01	Folleto: Guacamaya Verde	2011	2011				1		Papel	Media	
35	300-3.47.01	Revista Ecoguajira	Mayo 2012	Mayo 2012			1		67	Papel	Media	67 folios paginados
36	300-3.47.01	Publicaciones Ecoguajira: en cartelera	2012	2012		1			30	Papel	Media	

ELABORADO POR:

CARGO:

FIRMA:

LUGAR:

ANDRYS MENDOZA

CONTRATISTA

FECHA: 5-02-2014

ENTREGADO POR:

CARGO: ASESORA DE COMUNICACIONES

FIRMA:

LUGAR: RIOHACHA

DAVIANIS PAULINA ACOSTA

FECHA: 5-02-2014

RECIBIDO POR: OSIRIS MONTES ARAGON

CARGO: PROFESIONAL UNIVERSITARIO

FIRMA:

LUGAR: RIOHACHA

FECHA: 6 feb 2014

### GESTIÓN DOCUMENTAL

TRANSFERENCIAS PRIMARIAS

Original: (Serie: Transferencias Primarias).

Copia: Dependencia remitente (Serie: Inventario de Transferencia Primaria).

INVENTARIO DOCUMENTAL EN DIFERENTES SOPORTES POR FUNCIONARIO Y/O DEPENDENCIA

Original: Unidad ó Area Productora (serie correspondiente).

Copia: Funcionario que entrega el inventario.

ELABORÓ:

Profesional Universitario Archivo

REVISÓ:

Oficina Asesora de Planeación

APROBÓ

Comité de Calidad

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

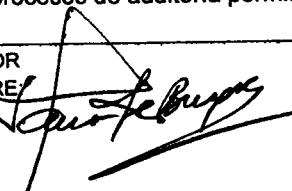
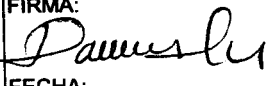
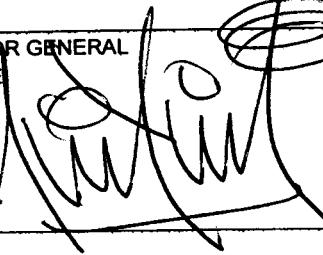
VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 1 de 1

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº <b>6</b>	FECHA <b>17-07-2013</b>	
SOLICITANTE		
DESCRIPCIÓN:  Falta de adopción del Plan de Comunicaciones de la Corporación	ANÁLISIS DE CAUSAS  P: Programar la aprobación del documento Plan de Comunicaciones  H: Proyectar el Acto Administrativo y someterlo a aprobación.  V : La documento plan de comunicaciones debidamente protocolizado  A: Aprobar mediante Acto Administrativo el documento Plan de Comunicaciones.	
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR: Proyectar y Aprobar el Plan de Comunicaciones para la vigencia 2013.		
DESCRIPCIÓN: Las evidencias aportaran tan pronto se materialice la acción correctiva.		FECHA:
¿Eficaz? Si <u>X</u> No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si <u>X</u> No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si <u>X</u> No__ ¿Por qué? Estos procesos de auditoría permiten que evidenciamos nuestras fallas y que aportemos en el avance de la entidad.		
AUDITOR NOMBRE: FIRMA:  FECHA:	AUDITADO NOMBRE: <b>DAVID ANIS ACOSTA</b> FIRMA:  FECHA:	DIRECTOR GENERAL NOMBRE: FIRMA:  FECHA:
VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA		
DESCRIPCIÓN		FECHA

**MANUAL DE FORMAS Y  
MODELOS  
ACCIÓN CORRECTIVA-  
PREVENTIVA**

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 2 de 2

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DUEÑO DE PROCESO
-------------------------------	------------------

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE COMUNICACIONES DE LA CORPORACION  
AUTONOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

El Director General de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, CORPOGUAJIRA, en uso de las atribuciones legales conferidas mediante Ley 99 de 1993.

**CONSIDERANDO:**

Que la constitución Política dentro del capítulo de "los Derechos Fundamentales", contempla el artículo 20 que expresamente establece: "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación".

Que la Corporación Autónoma Regional de la Guajira mediante Resolución 0003123 de 2008, adopta el modelo estándar de control interno- MECI 1000:2005, para dar cumplimiento al mandato constitucional y de otra parte, para mejorar los procesos de comunicación pública y los sistemas de información de modo que se promueva la transparencia de la gestión.

Que ésta Resolución establece los objetivos del Control de Información para garantizar la publicidad de la información que se genere al interior de la entidad y el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de Rendición de Cuentas Públicas.

Que el MECI precisa tres (3) elementos de comunicaciones: el organizacional, el informativo y los medios de comunicación, los cuales están encaminados a la producción, visualización y circulación de la información que promueva, dentro y fuera de la organización, el desarrollo de la gestión institucional de manera eficiente, eficaz y efectiva.

Que dentro de la implementación del Modelo, se incluye la formulación de un Plan de comunicaciones, para lo cual se hace necesario redefinir el Plan adoptado por esta Corporación.

Que es deber de la Corporación garantizar el derecho ciudadano de acceso a la información, así como contar con herramientas de comunicación adecuadas que generen confianza en la administración por parte de la ciudadanía.

Que la Comunicación en la Corporación Autónoma Regional de la Guajira es un eje estratégico para la construcción de identidad institucional y para el logro de sus objetivos, por ello el plan de comunicaciones, establece las políticas de operación no solo para promover buenas relaciones con los medios de comunicación, que garanticen la difusión de sus actuaciones, sino para contribuir a la consolidación de una cultura organizacional.

Que el Plan de Comunicaciones propone la realización de acciones directas de impacto, que permitan posicionar la imagen de la Secretaría como una autoridad ambiental transparente y eficiente en su gestión.

Que el Director, subdirectores y jefes de oficina son agentes dinamizadores en la ejecución del Plan de Comunicaciones, por cuanto deben apoyar su ejecución y conocer y aplicar las políticas de comunicación, en lo que tiene que ver con las áreas a su cargo y con la motivación de los servidores públicos para que se vinculen a las actividades que éste emprenda.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Plan de Comunicaciones vigencia 2013 de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira, como la directriz que define las políticas de Comunicación Organizacional o Interna y las políticas de Comunicación Informativa o Externa, el cual contiene el Plan de Medios y Acciones Comunicativas de la entidad. Para todos los efectos legales estos documentos forman parte integral de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La Oficina Asesora de Comunicaciones será la dependencia encargada de ejecutar el plan de comunicaciones.

**ARTÍCULO TERCERO:** el Director, subdirectores y jefes de oficina serán responsables de apoyar la ejecución, conocimiento y aplicación de las políticas de comunicación contenidas en el Plan de Comunicaciones, en lo que tiene que ver con las áreas a su cargo y con la motivación de los servidores públicos para que se vinculen a las actividades que garanticen la ejecución idónea del Plan de Comunicaciones de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira.

### PLAN DE COMUNICACIONES CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA

La comunicación en la Corporación en la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, es un eje estratégico para la construcción de identidad institucional y para el logro de los objetivos, por ello este plan de comunicaciones, establece las políticas de operación para promover no sólo unas buenas relaciones con los medios de comunicación y garantizar la difusión de sus actuaciones sino contribuir a la consolidación de una cultura organizacional.

El plan de comunicación de la Corporación, recoge y formaliza de acuerdo con los diferentes grupos de interés, los principales medios de comunicación y piezas divulgativas para fortalecer y garantizar la circulación, producción, visualización y socialización de la gestión de la Corporación.

La ejecución del plan está orientada por el Director y se lidera desde la Oficina de Comunicaciones, igualmente todos los jefes y directivos de la Corporación son realizadores del plan, por cuanto deben conocer y aplicar las políticas de comunicación y apoyar la ejecución del Plan, en lo que se vinculen a las actividades que éste empresa (capacitaciones, campañas, movilizaciones, etc.).

En este plan de comunicaciones se propone la realización de acciones que permitan posicionar la imagen de la Corporación como una autoridad ambiental de trascendencia y jerarquía nacional, transparente y eficiente en su gestión, cuyo componente social es prioritario y transversal a todo tipo de gestión que realiza, con acciones directas de impacto y resultado.

#### OBJETIVO GENERAL

Institucionalizar la comunicación en CORPOGUAJIRA como un proceso estratégico y transversal, que permita consolidar una cultura de la comunicación pública dentro y fuera de la entidad en desarrollo de su ejercicio de autoridad ambiental.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Institucionalizar la comunicación pública ambiental como una acción estratégica y misional de Corpoguajira para hacer visible, de forma permanente y transparente, el ejercicio de autoridad ambiental.
- Adoptar la gestión de información pública para la divulgación oportuna, efectiva y transparente de las políticas, planes y proyectos de la entidad en los diferentes niveles de intervención y actuación, a través de las herramientas comunicativas con que cuenta la Corporación.

*[Handwritten signature]*



- Garantizar que tanto la información que se recibe y se procesa, como aquella que se produce al interior de la entidad, fluya ágilmente entre los servidores y el público en general para garantizar la adecuada comunicación.
- Cualificar y optimizar las herramientas formales de comunicación con que cuenta la Corporación.

### ¿Qué es comunicar?

Los actos solo se difunden al ser comunicados. La comunicación se materializa en el flujo de señales, signos, estímulos y mensajes que circulan constantemente por el interior de la entidad y hacia afuera con su entorno.

Comunicar es estimular a que se actúe a través de la producción de señales y signos que imparten información vital acerca de la entidad. Estos estímulos deben actuar como persuasores e incluirán todos los mensajes producidos por la Corporación.

La comunicación en Corpoguajira deberá ser entendida y sobre todo gestionada a través de estrategias y objetivos. Comunicar por objetivos implica responder siempre las siguientes preguntas:

### ¿Quién comunica?

Sobra decir que es Corpoguajira la emisora de todos los mensajes que se emitan, pero vale la pena dejar establecido que es la Alta Dirección quien decide qué se comunica a los servidores y a la ciudadanía en general.

### ¿Qué se comunica?

La información emitida por la Corporación deberá determinarse por los distintos públicos objetivos a los que llega. Esta pregunta además permitirá establecer qué tipo de información es directa, cual indirecta o masiva y además qué dependencias trabajarán en el proceso.

- Comunicación directa: involucra el diálogo, es decir que la Corporación es emisora pero al mismo tiempo receptora de información. Para comunicar de manera directa al usuario contamos con el trabajo que hace la recepción, el PBX, puntos de información, ferias de servicio al ciudadano, el sitio web, igualmente se distribuyen piezas de comunicación impresas como plegables, volantes, afiches, revista etc.
- Comunicación indirecta y masiva: designa a la Corporación como emisora, ya que es la que toma la iniciativa y decide qué mensajes se emiten. Para ello, es el área de comunicaciones la abanderada de este proceso. En primera instancia será la única autorizada para impartir información, lo que significa que una de sus tareas es la de servir como filtro para decir lo que se debe informar y de qué manera. Igualmente para la ejecución de campañas masivas de comunicación, definirá el contenido de los mensajes institucionales para y las piezas de comunicación que divulguen la temática ambiental de las mismas.

### ¿A quién se comunica?

El público objetivo está determinado por el modo de comunicación (directa e indirecta) y esto establece también un código lingüístico de acuerdo con el tipo de información que se quiera exponer. Para el caso específico de Corpoguajira tenemos diversos receptores:

- Comunidad en general de todos los estratos socioeconómicos.
- Comunicadores, periodistas y medios de comunicación.
- Comunidad educativa: niños, niñas, jóvenes, docentes, padres de familia, administrativos.
- Empresas privadas, comerciantes, sectores productivos con las que interactúa en desarrollo de las funciones y competencias de la Corporación.



- Entidades e institutos de investigación del Sistema Nacional Ambiental SINA.
- Organismos de control político, fiscal y disciplinario.
- Entidades públicas y policivas.
- Organizaciones No Gubernamentales de carácter ambiental.
- Funcionarios, contratistas y pasantes de la Corporación, cuando el mensaje deba generar cultura organizacional.

### ¿Con qué objetivo se comunica?

Los mensajes emitidos por la entidad se definen por los objetivos institucionales, pensando en el público al que van dirigidos y deben ser descritos por la dependencia que produce la información o determinados por el grupo de profesionales del área de comunicaciones según sea el caso.

Sus principales objetivos son:

- Difundir información acerca de los planes, proyectos, acciones, campañas y apuestas de Corpoguajira.
- Construir conceptos y valores comunes que faciliten la interlocución y cooperación entre distintos actores públicos y particulares de la gestión ambiental en el Departamento.
- Generar cambios voluntarios de actitud y conducta de los distintos actores que mejoren la interacción con el ambiente.
- Mantener adecuadas relaciones con los públicos, garantizando que la información llegue de manera oportuna, suficiente y transparente.
- Proporcionar la información y la comprensión necesaria para que los servidores puedan desempeñar sus funciones.
- Promover la motivación, la cooperación y la satisfacción del trabajo en cada uno de los servidores que integran la entidad.

### ¿Por qué medios?

La divulgación se realizará a través de medios escritos, televisivos, radiales, multimedia, audiovisuales, internet y otros medios como los seminarios, foros, conferencias, de conformidad con el Plan de Medios y Acciones comunicativas contenido en este Plan de Comunicación.

### ¿Cómo se va a comunicar?

Mediante la implementación del Plan de Medios y Acciones Comunicativas que contiene este Plan de Comunicación.

### Los signos de identidad

La comunicación es un elemento integrador y valorizador de significados y representaciones sociales. Por esta razón la comunicación en la Corporación Autónoma Regional de La Guajira es la suma de lo que es, lo que hace (cultura, conducta e identidad) y lo que transmite hacia adentro y hacia su entorno (imagen).

Esos signos identificadores y diferenciadores además de los atributos de valor son los signos verbales (nombre y marca) y los signos visuales (logotipo, símbolo y colores corporativos).

*[Handwritten signature]*



La imagen corporativa se conforma de estos signos distintivos presentes en toda clase de eventos, documentos y material editorial y promocional. La identidad es obra de la entidad. La imagen es la obra mental del público (inducida por la Corporación).

### **Identidad visual Corporativa**

Lo que define el programa de identidad corporativa en términos es la elaboración e implementación del Manual de Identidad Corporativa, el cual nos permitirá la correcta aplicación de los signos de identidad y de todas las piezas que son requeridas para dar cumplimiento al plan de comunicación institucional, procurando su socialización al interior de la institución y que refleje los nuevos valores que permitan posicionar a la Corporación, como una entidad transparente y líder en el tema ambiental en el país.

### **POLITICAS DE COMUNICACIÓN DE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

Las comunicaciones en la Corporación Autónoma Regional de La Guajira conforman un eje estratégico para la construcción de identidad institucional, el logro de los objetivos misionales, el fortalecimiento de su gestión, su efectiva interlocución y visibilidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezca el plan de comunicaciones de la entidad con los públicos.

En la medida en que las políticas de comunicación regulen la actividad comunicacional en todas las áreas de la Corporación, se dará el buen desarrollo del plan de comunicación, pues ellas determinan el conjunto de responsabilidades que le corresponde asumir a la oficina asesora de comunicaciones y las que son de competencia de las demás áreas, al tiempo que establecen normas claras para las prácticas comunicativas en todas las instancias de la entidad.

El presente plan de comunicaciones define las políticas de comunicación organizacional o interna y las políticas de comunicación informativa o externa, así como el plan de medios y acciones comunicativas.

### **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

La comunicación organizacional está orientada a promover una visión compartida, un trabajo colaborativo e incrementar el sentido de pertenencia de los funcionarios, contratistas y pasantes de la entidad, a través de la apropiación de los objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la Corporación, en torno a la construcción de su imagen corporativa, identificando y realizando seguimiento a la información interna y externa.

### **Principios Fundamentales y Lineamientos**

- **Equidad**, las acciones de comunicación permitirán que todos los y las servidoras tengan acceso a la información, productos y servicios con igualdad, garantizando los derechos de quienes producen la información y de quienes participan en la cadena comunicacional.
- **Participación**, construir nuevas formas de comunicación para los servidores públicos, fundamentales en procesos participativos, no formales y declarativos, permitiendo la apropiación de la Política de Comunicación Interna.
- **Concertación**, fortalecer los procesos democráticos con base en la discusión de las realidades internas de la Corporación.
- **Socialización**, poner en marcha y divulgar las metas, programas, experiencias exitosas, campañas y regulaciones de la gestión de la Corporación.

MP.

## Alcances

La comunicación organizativa es imprescindible para diseñar los procesos que permitan generar cambios organizacionales y mecanismos de información que mejoren la gestión pública de la entidad, se precisan los siguientes alcances:

- **Informar**, una buena información es necesaria para que los servidores conozcan los alcances y el desarrollo de la gestión que se realiza, igualmente para fortalecer el sentido de pertenencia con la entidad, para construir una cultura organizacional y un servicio que esté a la medida de las necesidades de la ciudadanía.
- **Formar hábitos y costumbres**, los procesos de comunicación deben estar enfocados a consolidar una cultura enmarcada en la interiorización de valores comunes, la ética y calidad del servicio, con la capacidad de evolucionar y adaptarse a los cambios de su entorno.
- **Retroalimentación**, la comunicación entre las distintas dependencias que componen el total de la Corporación genera nuevas formas de interlocución recíproca que fomenta la retroalimentación y el diálogo, de tal forma que se garantice la participación de todos los servidores en los procesos de comunicación.

## POLITICAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL O INTERNA

### Información estratégica

- La comunicación contiene un ingrediente básico y esencial sin el cual no podría darse: el mensaje informativo. Este se convierte en un bien colectivo indispensable para la realización del trabajo que debe por tanto fluir dinámicamente en forma descendente, ascendente, cruzada y horizontal, para propiciar la toma acertada de decisiones en todos los niveles.
- La comunicación debe encaminarse a la apropiación por parte de todos los servidores públicos, de los objetivos, estrategias, proyectos, planes, programas y campañas hacia los cuales se enfoca su accionar de cara a la comunidad destinataria de sus servicios.
- El equipo asesor, brindará apoyo y asesoría para la divulgación de la información requerida para el logro de la misión, planes, programas y proyectos, con el fin de lograr la aprobación por parte de todos los servidores públicos y facilitar su accionar frente a la comunidad que demanda los servicios de la Corporación.
- Cada servidor público de la Corporación, debe convertirse en agente multiplicador de la información recibida internamente a través de los distintos canales con que cuenta la Corporación (web, intranet, correo interno, entre otros), para que dichos servicios lleguen a todos los funcionarios y contratistas y se propicien relaciones de diálogo y colaboración entre los servicios públicos.
- El compartir información facilita que todos y cada uno de los servidores públicos conozcan el quehacer de la Corporación y sepa hacia dónde colectivamente camina. Para ello es indispensable la disposición del personal directivo, colaboradores y usuarios para utilizar de la mejor manera los recursos comunitarios ya existentes, fortalecerlos o propiciar unos nuevos, con el fin de promover la retroalimentación y mejorar continuamente la gestión. Los espacios dispuestos en la Corporación son:
  - ESPACIOS FORMALES, establecidos reglamentariamente a nivel institucional tales como: Comité Directivo, Comité de Gestión de Calidad y Control Interno, Comité Editorial.
  - ESPACIOS INFORMALES, reuniones de las áreas de trabajo que no están reglamentadas pero se requieren para coordinar acciones y mejorar continuamente la gestión, tales como reuniones semanales en las dependencias, círculos de mejoramiento mensuales para cada uno de los

procesos, retroalimentación trimestral del avance de los planes de acción, socialización semestral de los informes de gestión institucionales tendientes al logro de los objetivos misionales.

#### **Información de bienestar del talento humano**

- La divulgación de los planes de capacitación, bienestar e incentivos, programas de salud ocupacional, eventos institucionales, será responsabilidad de la Secretaría General con el apoyo del área de comunicaciones.
- La comunicación interna se tendrá como un elemento que permite generar cultura y clima organizacional óptimo, facilitando el crecimiento personal y la productividad institucional.

#### **COMUNICACIÓN INFORMATIVA**

La comunicación informativa tiene como propósito brindar información clara y oportuna al ciudadano, garantizar la difusión de información sobre la gestión y los resultados de la Corporación en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés, facilitar la rendición de cuentas a la comunidad y organismos de control y posicionar la entidad, entre otros aspectos.

Para lograr este propósito se deben formular políticas y utilizar diversos medios como los impresos, radiales, televisivos y electrónicos que permiten enviar o recibir información para los públicos de la Corporación.

#### **POLITICAS DE COMUNICACIÓN INFORMATIVA O EXTERNA**

##### **La Información es un Bien Colectivo**

Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos de la entidad, se fomentará su producción y circulación fluida a todos los niveles.

Dado los diversos clientes, usuarios o beneficiarios de la Corporación se establecieron las siguientes políticas para cada grupo de interés así:

##### **Relaciones con los medios de comunicación**

La relación de Corpoguajira con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad, claridad, confianza y oportunidad.

##### **Vocerías Institucionales – Manejo de Prensa**

- La Oficina Asesora de comunicaciones de la Corporación en concordancia con el tratamiento de la imagen institucional brindará el soporte necesario para el manejo correcto de los medios.
- El vocero oficial de la Corporación ante los medios de comunicación es el Director de la Corporación o el funcionario que éste delegue de común acuerdo con el área de comunicaciones.
- La única dependencia encargada de preparar, suministrar y enviar información (escrita, oral o audiovisual) a los medios y a periodistas, es la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Únicamente el Director, en consenso con el área de comunicaciones designará los funcionarios que pueden responder a las inquietudes o preguntas presentadas por los medios masivos y reportar información con previa autorización.
- La elaboración y envío de boletines de prensa es resorte exclusivo de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Corporación, ningún funcionario o contratista puede asumir labores inherentes al trabajo de prensa de la entidad.

*MP*



- La información que las demás dependencias de la Corporación considere importante divulgar, se debe suministrar de manera detallada a la Oficina de Comunicaciones, en donde se canalizará y filtrará para darla a conocer a nivel interno y externo, según el caso.
- Es función exclusiva de los servidores de la Oficina Asesora de Comunicaciones, adelantar contactos con periodistas y medios de comunicación para divulgar información o convocarlos a eventos organizados o apoyados por la Corporación.

### **Manejo de Imagen Corporativa**

- El Manual de Imagen Corporativa será elaborado por la Oficina de Comunicaciones y socializado con los públicos de la Corporación.
- Para la realización de las piezas que la Corporación emita para uso interno o externo, se debe contar con un diseñador gráfico que elabore y supervise la producción del material divulgativo, de acuerdo con las solicitudes de cada una de las dependencias de la entidad, el diseño deberá sustentarse siempre en la información y en los objetivos definidos por el área solicitante y conservar una línea editorial que identifique a la entidad, en concordancia con el Manual de Imagen y la Política de Publicaciones.
- La Oficina de comunicaciones producirá todas las plantillas de presentación, diseños gráficos y audiovisuales, eslogans y materiales de apoyo que determine el Manual de Imagen Corporativa y deberá proporcionarlos a las diversas áreas para su utilización. Igualmente será responsabilidad de todas las dependencias solicitar estos materiales, al igual que las orientaciones necesarias para su correcta aplicación.
- Toda comunicación que se produzca oficialmente y que lleve la imagen de la Corporación deberá seguir las pautas de presentación e identificación corporativa contenidas en el Manual de Imagen Corporativa.
- El material gráfico relacionado con la promoción y divulgación de campañas, eventos, planes y programas de la Corporación como afiches, volantes, plegables, pancartas, pendones, pasacalles, invitaciones, escarapelas, libros, memorias, carpetas, boletines, calendarios, avisos de prensa, botones, esferos, libretas, mobiliario urbano, dummies, tarimas, backing, globos, entre otros, debe responder y cumplir los lineamientos establecidos en la Política de Publicaciones de la entidad y ser revisados y aprobados por la Oficina Asesora de Comunicaciones y por el Comité Editorial.
- Antes de producir las piezas de comunicación, se debe presentar una muestra física del material para ser revisado y aprobado por el Comité editorial.

### **Apertura y Visibilidad en la Comunicación con la Comunidad**

La comunicación con los usuarios, beneficiarios y comunidad en general se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio y en el ejercicio de los principios de publicidad, cordialidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos, mediante la rendición de cuentas y respuestas periódicas y oportunas a los usuarios.

### **Comunicación con los contratistas y/o proveedores**

La comunicación con los contratistas y proveedores estará enmarcada en la aplicación de los principios de igualdad, imparcialidad y transparencia, mediante la implementación de mecanismos de comunicación eficaces y la difusión suficiente y oportuna de las necesidades de la entidad, adoptando parámetros de legalidad, conveniencia y economía.

MP.

### **Interacción Informativa con los Organismos de Control**

La interacción informativa de Corpoguajira con la Procuraduría, la Veeduría Departamental, la Contraloría, la Personería y demás entes de control, estará enmarcada por el respeto e independencia, atendiendo los diferentes requerimientos y presentando en forma oportuna los informes tanto de carácter obligatorio como los demás que resulten de la gestión adelantada.

### **Interacción con Entidades Públicas en General**

La interacción con las entidades públicas se hará en desarrollo de los principios de coordinación, cooperación y apoyo, con el fin de brindar mejores servicios a la comunidad y hacer uso eficiente, eficaz y efectivo de los resultados del Estado.

### **MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Para facilitar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información, hacia los diferentes grupos de interés, la Corporación, cuenta con medios y herramientas comunicativas clasificadas de acuerdo con su propósito y público objetivo.

### **MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA DE CORPOGUAJIRA**

Son aquellos mecanismos dispuestos por la Corporación para divulgar y dar a conocer elementos y aspectos de interés e importancia para la comunidad que integra la entidad y demás personas que de una u otra manera mantienen relación con nuestra entidad.

Es indispensable que el cliente interno (funcionarios y contratistas) sea el primero en enterarse de las actividades institucionales, en el proceso de convertirlo en primer difusor y multiplicador de la información. El alcance con el área de bienestar es de gran importancia, ya que permite desarrollar una estrategia continuada que fortalece lazos de comunicación entre las dependencias.

Para tal propósito están dispuestas, al interior de la Corporación, las siguientes herramientas:

#### **Carteleros institucionales**

Las carteleros con piezas de divulgación masiva, su propósito es el de servir de conducto para dar a conocer información, comunicados, eventos o decisiones de la entidad y están dirigidas tanto a funcionarios como al público externo que visita los diferentes pisos de la Corporación.

El diseño propuesto, junto con su número y ubicación, busca generar un proceso de construcción de significado comunicativo interno y proyectar una imagen de una entidad sólida, con una cultura propia y en un ambiente comunicativo que propicia un clima laboral agradable, sistémico y ordenado.

Tener informados a los miembros de la entidad es clave para su gestión, por tanto la administración de las carteleros dependerá en un 100% de cómo establecer los flujos de la información fijada, pertinencias, prioridades y responsables en esta tarea.

En la Corporación se deben prever dos tipos de carteleros institucionales:

**Internas:** tienen como propósito mantener informados oportunamente, motivados e integrados a los funcionarios y contratistas para la consecución de los objetivos y las metas previstas por la entidad.

**Externas:** permiten mantener informados a los ciudadanos y ciudadanas sobre resoluciones, decisiones, avisos, trámites de carácter ambiental y respuestas oficiales e institucionales, de manera oportuna, periódica y ordenada.

La administración de las carteleros está a cargo de la Oficina de Comunicaciones, quien debe actualizar de forma permanente la información publicada.

*MP*

### **Intranet**

La intranet es una red interna de área local, que es de uso exclusivo de la empresa u organización que la ha instalado y lleva un par de décadas siendo utilizada ampliamente en las empresas.

En el caso de Corpoguajira, esta herramienta da a conocer información noticiosa, contiene aplicaciones administrativas y misionales, los manuales de funciones y de procesos y procedimientos.

### **Correo electrónico**

El correo electrónico, intercambio de información, gráfica o visual, a través de un medio electrónico, es una herramienta de comunicación de carácter tanto interno como externo y posibilita la interconexión de información, casi en tiempo real, permitiendo que tanto entre los funcionarios y contratistas de la entidad, así como entre la Corporación y el exterior se puedan posibilitar procesos de intercambio de información referente a las diferentes temáticas que se tratan en la Corporación.

El correo interno es manejado de forma directa por cada servidor de la Corporación, para hacer más eficiente su uso se cuenta con el siguiente protocolo

- Revisar de manera constante el correo, mínimo 3 veces al día, para garantizar que se está enterado de la información que es enviada.
- Borrar o archivar los correos ya leídos.
- Escribir los textos en mayúsculas y minúsculas. La mayúscula sostenida dificulta la lectura.
- Firmar todos los mensajes enviados.
- No decorar con fondos de pantalla en los mensajes enviados, ni enviar cadenas ni chistes.
- No utilizar vocabulario irrespetuoso hacia los compañeros de la entidad.

La aplicación de este protocolo garantiza y mejora el uso de esta herramienta virtual, ya que cada servidor de la entidad es responsable del uso y de la información que emita a través de este medio.

### **Revista Ecoguajira**

Herramienta comunicativa que se produce de manera trimestral en la cual se da a conocer a las entidades gubernamentales, instituciones educativas, empresa privada y comunidad en general los logros y proyecciones de la corporación.

### **Campañas internas**

Las campañas internas de comunicación permiten dar a conocer mensajes de carácter institucional o de interés particular para una entidad.

Las campañas se lideran desde la Oficina de Comunicaciones de forma articulada con la Dirección, con el fin de sensibilizar y motivar a los servidores, generar sentido de pertenencia y mejorar el clima laboral.





## MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA DE CORPOGUAJIRA

Son aquellos recursos dispuestos por la Corporación para dar a conocer toda la información relacionada con las actividades misionales: planes, proyectos, campañas y eventos que lleva a cabo la entidad, mediante la activa participación y colaboración de los diferentes medios masivos y comunitarios de comunicación. Estas piezas están dirigidas a la comunidad en general de todos los estratos socioeconómicos.

La corporación Autónoma Regional de La Guajira cuenta con las siguientes herramientas de comunicación de carácter externo:

### Página Web

Una página web es una fuente de información adaptada para la World Wide Web (WWW) y accesible mediante un navegador de Internet. Esta información se presenta generalmente en formato HTML y puede contener hipervínculos a otras páginas web; es una herramienta dinámica y llamativa que puede contener textos, imágenes y audio.

La página web de la Corporación es el medio de comunicación más actualizado, en donde los usuarios tienen acceso a la información de carácter técnico y normativo.

Todas las dependencias de la Corporación que deseen divulgar información en la web deben enviarla al área de comunicaciones para que sea filtrada, organizada y publicada de acuerdo con la organización temática dispuesta en el sitio web, su actualización es permanente.

### Redes Sociales

Publicación permanente de noticias, eventos y proyecciones de la corporación a través de Twitter, Facebook y canal de YouTube.

### Comunicados de prensa

Son informaciones con contenido y orientación noticiosa y periodística que van dirigidos a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión y portales de internet). Son multiplicadores de imagen, mensajes y actuar de los diversos frentes de acción de la Corporación.

Dentro de los temas que se divulgan en los comunicados de prensa están: información acerca de los planes, proyectos y acciones de la Corporación, cifras, estadísticas, lanzamiento y realización de campañas y operativos de control, entre otros. Constituyen el *free press* de la entidad, es decir el manejo libre de los medios que garantiza de forma gratuita la presencia permanente y positiva de la entidad en los medios de comunicación.

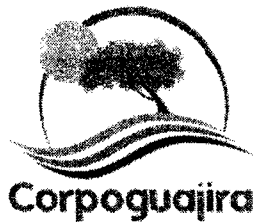
La Oficina de Comunicaciones elabora los comunicados a partir de la información suministrada por los diferentes grupos de trabajo y envía, vía e mail o entrega personalizada, a los periodistas que cubren la fuente de Medio Ambiente en el Departamento, suministrando datos adicionales como mapas, fotos, gráficas y piezas publicitarias.

### Ruedas de prensa

Una rueda de prensa es un acto informativo organizado por la entidad, al que se convoca a los medios de comunicación masivos y comunitarios (prensa, radio, televisión, internet), para informar de manera oficial, a través del vocero designado, un suceso de importancia para la ciudad. Terminada la exposición el vocero es interrogado por los periodistas con el fin de ampliar el contenido del anuncio.

Los temas que se tratan en las ruedas de prensa son muy variados y dependen de los intereses de los organizadores. Cuando los periodistas acuden a la rueda de prensa saben de antemano los temas a tratar, igualmente reciben un comunicado o boletín con el desarrollo de la información y la posición oficial de la entidad frente al tema a tratar.

*Handwritten signature or initials.*



### **Programa de televisión**

Ecoguajira tv es el programa institucional de la Corporación que se emitirá los viernes cada 15 días por telecaribe en el horario de 2:30 a 3:00 p.m. por espacio de media hora.

El programa tiene como fin dar a conocer la gestión de CORPOGUAJIRA a toda la audiencia.

### **Material editorial**

El universo de lo impreso se compone de dos elementos básicos: la letra y la imagen. Estos dos elementos conjugados permiten llegar a las personas y enriquecerlas con la información ofrecida.

Las piezas gráficas transmiten mensajes de manera ágil, llamativa y directa. La Corporación produce volantes, plegables, afiches, cartillas, manuales y libros, que se utilizan para divulgar información de interés acerca de los planes, proyectos y campañas adelantados por la entidad. Este material es distribuido en las instituciones educativas, entidades gubernamentales, líderes ambientalistas y ferias de servicio al ciudadano.

El diseño de piezas comunicacionales requiere de solicitudes previas y deberá plantear los objetivos de la misma y la población a la que pretende llegar, esto permitirá lograr material efectivo y limitará las precipitaciones, espontaneidades y encargos urgentes. Es decir, permitirá hacer piezas con calidad total que proyecten buenos contenidos y mensajes. Asimismo, se podrá dar continuidad evitando acciones efímeras, promoviendo la coherencia.

### **Campañas Masivas**

Las campañas son acciones de tipo pedagógico que la Corporación realiza con el propósito de generar en los habitantes del departamento actitudes de valoración y respeto por el ambiente, para la construcción de una cultura ambiental y de ciudades sostenibles.

Para el desarrollo de las campañas ambientales intervienen varias dependencias de la entidad y se conjugan diversas herramientas de comunicación que guardan unidad en su estilo y en su mensaje, como actividades lúdicas en lugares de afluencia masiva, producción de elementos promocionales o de merchandising que generen recordación de mensajes institucionales en la ciudadanía, avisos de prensa, cuñas radiales, comerciales de televisión, material impreso, boletines o ruedas de prensa, entre otros.

Los temas desarrollados en las campañas responden a las prioridades de la entidad y al Plan de Acción.

### **Celebraciones del Calendario Ecológico**

Estas celebraciones tienen como fin generar la movilización ciudadana de carácter local o ligada a ecosistemas estratégicos, a partir de convocatorias públicas para conmemorar fechas de importancia ambiental y generar espacios de participación.

La Corporación con el apoyo de aliados estratégicos (comunidad educativa, entidades locales y nacionales y la empresa privada), organiza una agenda compuesta, por lo general, de actividades lúdicas, académicas y recreativas, que permiten sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia de preservar los recursos naturales y el ambiente, así como generar espacios de participación para conocer las propuestas de los diferentes grupos poblacionales acerca del tema ambiental en el Departamento.

Las actividades programadas para estas celebraciones se realizan en lugares de afluencia masiva para recordar expresiones y movimientos realizados en torno a la defensa del medio ambiente y llamar la atención de la ciudadanía sobre las acciones que se pueden emprender para mejorar las condiciones ambientales de nuestro Departamento.

*Handwritten signature/initials*



Corpoguajira

PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS EXTERNO DE CORPOGUAJIRA

HERRAMIENTA COMUNICATIVA	ESTRATEGIA		DESCRIPCIÓN	MEDIOS DE DIFUSIÓN
	ORGANIZATIVA	MASIVA		
Generación de información pública		X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración y divulgación de boletines de prensa que garanticen la presencia permanente, positiva y de impacto de la Corporación en los medios de comunicación masivos y comunitarios (divulgación oportuna, proactiva y oportuna, no reactiva).</li><li>• Gestión con periodistas para el cubrimiento de noticias y eventos de la entidad.</li><li>• Colonización de espacios editoriales de periódicos y revistas de opinión con columnas de impacto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Free Prees</li><li>• Vocerías</li><li>• Ruedas de prensa</li><li>• Dossier periodístico</li><li>• Reunión con directores y periodistas de medios</li><li>• Correo electrónico</li><li>• Página Web</li><li>• Divulgación en portales y medios de comunicación de entidades nacionales, departamentales y locales</li><li>• Páginas Web de organizaciones ambientales.</li></ul>
Radio		X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Producción y emisión de cuñas radiales de diferentes temáticas ambientales.</li><li>• Desarrollo de información ambiental dentro de la programación de emisoras.</li><li>• Menciones sobre noticias, eventos y campañas ambientales por parte de locutores y periodistas.</li><li>• Participación de la Corporación en programa ambiental de la Policía Nacional</li><li>• Gira por emisoras por parte de funcionarios de la Corporación para promover eventos y campañas</li></ul>	<p>Pueden ser emitidas en las diferentes cadenas y emisoras con cubrimiento en el Departamento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Caracol Radio</li><li>• RCN Radio</li><li>• Radio Delfin</li><li>• Radio Policía Nacional</li><li>• Guajira stereo</li><li>• Cardenal stereo</li><li>• La voz de la provincia</li></ul>
Televisión		X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Producción y emisión quincenal del programa institucional de televisión de la Corporación, espacio en Telecaribe cada 15 días.</li><li>• Producción de programa ambiental, mensual, espacio en Señal Institucional.</li></ul>	<p>Se emite por Telecaribe</p> <p>Se emite por Señal institucional</p> <p>Pueden ser emitidos en los diferentes canales nacionales, regionales o locales, de acuerdo con el público objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Caracol Televisión</li><li>• RCN Televisión</li></ul>

*[Handwritten signature]*



Corpoguajira

7046

Campañas	X	X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño y ejecución de campañas masivas que permitan divulgar y posicionar mensajes institucionales y generar hábitos responsables con el ambiente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para eventos de lanzamiento se convoca a los diferentes medios de comunicación.</li><li>• Las piezas de las campañas se divulgan en medios de comunicación escritos, radiales, televisivos y portales de internet.</li><li>• Se diseñan y divulgan piezas editoriales, material promocional y de merchandising para posicionar el mensaje de cada campaña.</li><li>• Se realizan actividades lúdicas y culturales para generar espacios de participación ciudadana.</li><li>• Se realizan alianzas estratégicas con actores claves para fortalecer la ejecución de las campañas.</li></ul>
Actividades pedagógicas y lúdicas	X		<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño y ejecución de actividades lúdicas, culturales, académicas y recreativas para apoyar las campañas y eventos de sensibilización ambiental de la Corporación y para conmemorar fechas de calendario ecológico, con grupos focalizados, de acuerdo con sus intereses y al grado de escolaridad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parques</li><li>• Plazoletas</li><li>• Instituciones Educativas</li><li>• Universidades</li><li>• Jardines Infantiles</li><li>• Alcaldías</li><li>• Polideportivos</li><li>• Juntas de Acción Comunal</li></ul>
Elementos Promocionales	X	X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promoción de campañas y mensajes institucionales en EUCOLES (avisos en los paraderos de buses),</li><li>• Rompe tráfico y pendones ubicados en vías de afluencia masiva, de acuerdo con la normatividad vigente para este tipo de publicidad.</li><li>• Vallas villa olimpica y aeropuerto, Palomino y Urumita</li></ul> <p>Igualmente a través de elementos como Display rotativos, backing, dummies, que promocionan el que hacer de la Corporación.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paraderos de buses</li><li>• Postes</li><li>• Semáforos</li><li>• Parques</li><li>• Plazoletas</li><li>• Ferias y eventos</li><li>• Taxis</li><li>• Aeropuerto</li></ul>
Material Divulgativo o de Merchandising	X	X	<p>Diseño y producción de material promocional con la imagen y mensajes institucionales para ser entregado a actores claves.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Agendas</li><li>• Almanagues</li><li>• Esferos y lápices</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Periodistas</li><li>• Comunidad educativa</li><li>• Funcionarios Públicos</li><li>• Empresas Privadas</li></ul>

*[Handwritten signature]*



		<ul style="list-style-type: none"><li>• Portalápices</li><li>• Gorras</li><li>• Camisetas</li><li>• Llaveros</li><li>• Calcomanías</li><li>• Elementos de oficina</li><li>• Carpetas</li><li>• Stikers</li><li>• Mugs o termos</li><li>• Mouse Pad</li><li>• Botones</li><li>• Manillas</li><li>• Libretas</li><li>• Bayetillas</li><li>• CD</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concejales, Senadores, Representantes.</li><li>• Gabinete Departamental</li><li>• Alcaldías</li><li>• Grupos comunitarios</li><li>• ONG</li><li>• Organismos Internacionales</li><li>• Ciudadanía en general</li></ul>
Redes sociales	X	Twitter, Facebook y you tube	@Corpoguajira Car Corpoguajira Canal Corpoguajira 003
Atención a la Comunidad	X	Realizar material informativo que permita ofrecer un servicio ágil, eficaz y unificado para atender y resolver inquietudes y trámites en materia ambiental.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ventanilla de Atención al ciudadano de la Corporación.</li><li>• Aeropuerto y la Terminal.</li></ul>

PLAN DE MEDIOS Y DE ACCIONES COMUNICATIVAS INTERNO

HERRAMIENTA COMUNICATIVA	ESTRATEGIA		DESCRIPCIÓN	MEDIOS DE DIFUSIÓN
	ORGANIZATIVA	MASIVA		
Carteleras	X		Publicar información de forma permanente en las carteleras institucionales para dar a conocer información, comunicados, eventos o decisiones de la entidad.	Corporación Autónoma Regional de La Guajira
Correo Interno	X		Informar, a través del correo interno, de forma oportuna y permanente a todos los servidores las decisiones y actividades realizadas por las diferentes áreas, con el fin de posibilitar el intercambio de información.	Corporación Autónoma Regional de La Guajira
Periódico Ecoguajira Virtual	X		registrar los eventos organizados o en los que participa la entidad, así como celebraciones y reconocimientos	Corporación Autónoma Regional de La Guajira
Campañas Internas	X		Diseño y ejecución de campañas internas que permitan sensibilizar y motivar a los servidores para generar sentido de pertenencia y mejorar el clima laboral.	Corporación Autónoma Regional de La Guajira

ARTICULO CUARTO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMIQUÉSE Y CÚMPLASE

Dada en Riohacha, a los,

  
LUIS MANUEL MEDINA TORO  
Director General

Proyectó: D. Acosta 

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

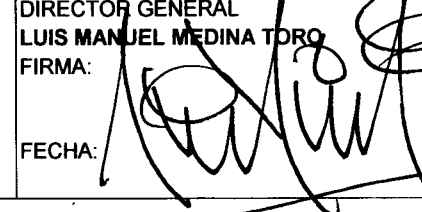
VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 7 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº 7	FECHA 30-06-2013	
SOLICITANTE		
DESCRIPCIÓN: En la página web de la entidad se encuentra colgado el Manual de Funciones del año 2005.		ANÁLISIS DE CAUSAS  P: No se encuentra colgado el último manual de funciones que corresponde al año 2009.  H: No ha sido enviado el último manual de funciones para su publicación.  V: No ha sido publicado el manual de funciones del 2009  A: No se verifica el cumplimiento de que este publicada la información actualizada.
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR		
DESCRIPCIÓN: Publicar en la página web el último manual de funciones, que corresponde al año 2009.		FECHA
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?		
AUDITOR MARÍA JOSÉ BRUGES GONZÁLEZ FIRMA:  FECHA:	AUDITADO EDUARDO JOSÉ DAZA CUELLO FIRMA:  FECHA:	DIRECTOR GENERAL LUIS MANUEL MEDINA TORO FIRMA:  FECHA:
VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA		
DESCRIPCIÓN:		FECHA

**MANUAL DE FORMAS Y  
MODELOS  
ACCIÓN CORRECTIVA-  
PREVENTIVA**

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP  
VERSIÓN: 3.0  
VIGENCIA: 30 -09- 2010  
SECCIÓN IV  
Página 8 de 20

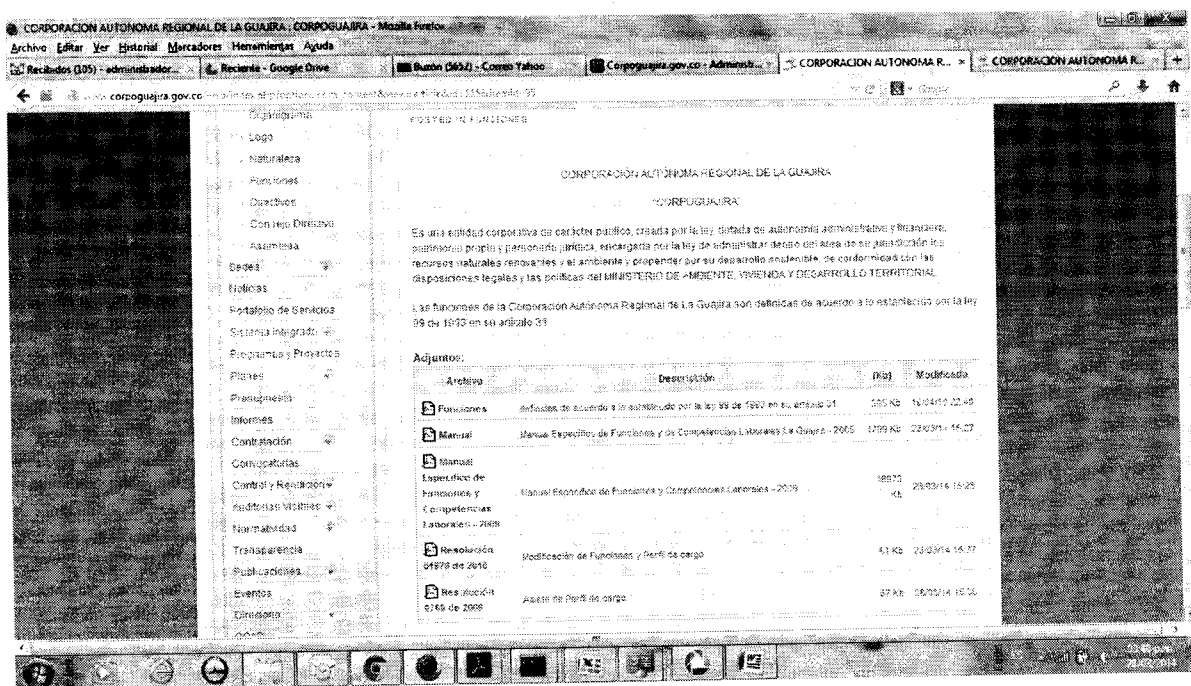
EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

<b>P:</b> Solicitar a Secretaría General el envío del manual de funciones del año 2009		
<b>H:</b> Realizar la Publicación en la página web el manual de funciones del año 2009		
<b>V:</b> Verificar la Publicación en la página web el manual de funciones del año 2009		
<b>A:</b> Mejorar el proceso de publicación de información en la página web, de tal forma que se encuentre permanentemente actualizada.		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DUEÑO DE PROCESO: SECRETARIO GENERAL	

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

## Evidencia Publicación Manual de Funciones - 2009



[http://www.corpoguajira.gov.co/web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=115&Itemid=95](http://www.corpoguajira.gov.co/web/index.php?option=com_content&view=article&id=115&Itemid=95)



# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 9 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº <b>8</b>	FECHA <b>30-06-2013</b>	
SOLICITANTE		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Se requiere mayor esfuerzo para que estos documentos sean de conocimiento general, ya que en la página web el link Gestión a la Calidad no despliega la información ofrecida.		<b>ANÁLISIS DE CAUSAS</b>  <b>P:</b> No se ha recibido la información de Gestión de calidad actualizada para ser publicada en la página web.  <b>H:</b> No se ha publicado la información de Gestión de Calidad en la página web de la entidad.  <b>V:</b> No se realiza verificación de la información de Gestión de Calidad en la página web de la entidad  <b>A:</b> No se han implementado mejoras en el procedimiento de publicación de información en la página web
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Solicitar que en la actualización de la página web se incluya un link para la publicación de la información de Gestión de Calidad, información que debe ser suministrada por la Oficina Asesora de Planeación.		FECHA
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?		
AUDITOR <b>MARÍA JOSÉ BRUGES GONZÁLEZ</b> FIRMA:  FECHA:	AUDITADO <b>EDUARDO JOSÉ DAZA CUELLO</b> FIRMA:  FECHA:	DIRECTOR GENERAL <b>LUIS MANUEL MEDINA TORO</b> FIRMA:  FECHA:

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 10 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA	
<b>DESCRIPCIÓN:</b>  P: Solicitar la información de Gestión de Calidad para que sea publicada en la página web de la entidad.  H: Publicar la información de Gestión de Calidad en la página web de la entidad.  V: Verificar que este actualizada la información de Gestión de Calidad en la página web de la entidad  A: Mejorar el procedimiento de información en la página web	<b>FECHA</b>
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DUEÑO DE PROCESO: SECRETARIO GENERAL

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

para mí

Saludos,

Este enlace, del sistema de gestion de calidad, se envio a todos el dia 2 de julio de 2013, y se socializó en el comite antitramites y de gobierno en linea.

Atentamente,



**Eduardo José Daza Cuello**

Profesional Universitario

eduardodaza@corpoguajira.gov.co

+(5) 7282672 - 7286778 Ext. 145

Móvil 3003664531

Cra 7 # 12 - 15

Riohacha - La Guajira - Colombia

www.corpoguajira.gov.co

**Prosperidad con Sostenibilidad**

----- Mensaje reenviado -----

De: **Eduardo José Daza Cuello** <eduardodaza@corpoguajira.gov.co>

Fecha: 2 de julio de 2013, 19:05

Asunto: Enlace sistema integral de calidad

Para: Todos <todos@corpoguajira.gov.co>

<http://192.168.0.55/calidad/PRINCIPAL>

Desde este enlace puedes acceder al Sistema Integral de Calidad.

Atte,

Eduardo Daza



Haz clic aquí si quieres Responder o Reenviar el mensaje

11,24 GB (74%) ocupados de 15 GB

[Administrar](#)

©2014 Google - [Términos del servicio](#) - [Política de privacidad](#) - [Política del programa](#)

Con la tecnología de

Última actividad de la cuenta: hace 59 minutos

[Información detallada](#)

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

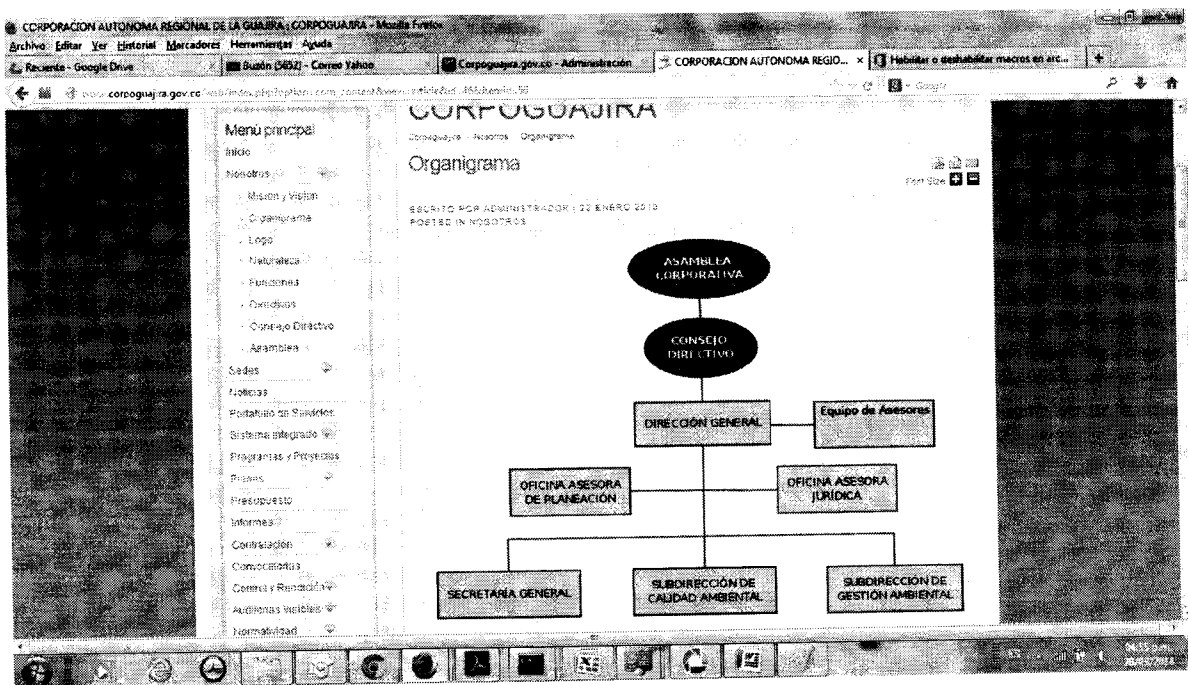
SECCIÓN IV

Página 11 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº <b>9</b>	FECHA <b>30-06-2013</b>	
SOLICITANTE		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> En la página web no se encuentra actualizado el organigrama, ya que no contiene las dependencias de los Asesores, esto dificulta el pleno conocimiento por parte de los usuarios internos y externos.		<b>ANÁLISIS DE CAUSAS</b>  <b>P:</b> El organigrama publicado no es último aprobado  <b>H:</b> Falta la dependencia de Asesores en el Organigrama publicado  <b>V:</b> No se verifica la información publicada en la página web.  <b>A:</b> No se han implementado mejoras en el procedimiento de publicación de información en la página web.
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Publicar el organigrama actualizado en la página web de la entidad.		FECHA
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?		
AUDITOR <b>MARÍA JOSÉ BRUGES GONZÁLEZ</b> FIRMA:  FECHA:	AUDITADO <b>EDUARDO JOSÉ DAZA CUELLO</b> FIRMA:  FECHA:	DIRECTOR GENERAL <b>LUIS MANUEL MEDINA TORO</b> FIRMA:  FECHA:
VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA		
<b>DESCRIPCIÓN:</b>  <b>P:</b> Solicitar a Secretaría General el organigrama actualizado.		FECHA

## Organigrama Actualizado



[http://www.corpoguajira.gov.co/web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=46&Itemid=56](http://www.corpoguajira.gov.co/web/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=56)

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAMFSACP


VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 12 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

<b>H:</b> Publicar en la página web el organigrama actualizado.		
<b>V:</b> Verificar que la publicación realizada tenga las dependencias de Asesores.		
<b>A:</b> Mejorar el proceso de publicación de información en la página web, de tal forma que se encuentre permanentemente actualizada.		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	 DUEÑO DE PROCESO: SECRETARIO GENERAL	

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

**MANUAL DE FORMAS Y  
MODELOS  
ACCIÓN CORRECTIVA-  
PREVENTIVA**

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP


VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 13 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº <b>10</b>	FECHA <b>30-06-2013</b>	
SOLICITANTE		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Respecto de la red de datos, también se evidencia que esta está en funcionamiento, pero presenta debilidad dado que los puntos de red son insuficientes, faltan certificaciones que permitan identificar los puntos de red y cambio del cableado en ciertas áreas locativas.	<b>ANÁLISIS DE CAUSAS</b> <b>P:</b> No hay un proyecto aprobado para actualizar la infraestructura tecnológica de la corporación. <b>H:</b> No se ha implementado un proyecto de actualización de la red de datos. <b>V:</b> No se realiza seguimiento a los proyectos de actualización de la red de datos de la corporación. <b>A:</b> No se hacen mejoras a la infraestructura tecnológica de la corporación que impacten a la red de datos de la entidad.	
<b>ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR</b>		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Actualizar la infraestructura tecnológica de la corporación y que se incluya dentro de este proyecto la red de datos, la cual deberá ser ampliada y certificada.	<b>FECHA</b>	
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?		
<b>AUDITOR</b> <b>MARÍA JOSÉ BRUGES GONZÁLEZ</b> FIRMA:  FECHA:	<b>AUDITADO</b> <b>EDUARDO JOSÉ DAZA CUELLO</b> FIRMA:  FECHA:	<b>DIRECTOR GENERAL</b> <b>LUIS MANUEL MEDINA TORO</b> FIRMA:  FECHA:
<b>VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA</b>		

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 14 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

DESCRIPCIÓN:		FECHA
<p><b>P:</b> Presentar un proyecto de actualización de la infraestructura tecnológica que incluya la red de datos de la corporación.</p> <p><b>H:</b> Implementar un proyecto de actualización de la infraestructura tecnológica que incluya la red de datos de la corporación.</p> <p><b>V:</b> Realizar el seguimiento respectivo hasta la ejecución del proyecto de actualización de infraestructura tecnológica.</p> <p><b>A:</b> Mejorar los procesos de actualización de infraestructura tecnológica.</p>		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DUEÑO DE PROCESO: SECRETARIO GENERAL	

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

**CORPOGUAJIRA**



**Proyecto:**

**FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE  
CORPOGUAJIRA**

**Presentado al Fondo de Compensación Ambiental  
F.C.A.**

**LA GUAJIRA, OCTUBRE DE 2013**

## CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA "CORPOGUAJIRA"

### 1. Nombre del proyecto:

***Fortalecimiento de la infraestructura tecnología CORPOGUAJIRA***

### 2. Coherencia del Proyecto frente a:

#### 1) Plan Nacional de Desarrollo (PND)

El Plan Nacional de Desarrollo "Prosperidad para todos" (2010 – 2014) Es la base de las políticas gubernamentales formuladas por el Presidente de la República, a través de su equipo de Gobierno y plasma los temas y propuestas expuestas a los colombianos durante su campaña electoral.

#### PLAN NACIONAL DE DESARROLLO PND:

**Pilar:** El Capítulo VI. Sostenibilidad Ambiental y Gestión del Riesgo.

**Línea Estratégica:** Gestión Ambiental Integrada y Compartida

**Programa:** Buen gobierno para la gestión ambiental

De acuerdo con el Plan Decenal Ambiental (MAVDT et ál., 2009a:52), se evidencian debilidades institucionales y de gestión, entre las que se encuentran: falta de coordinación al interior del SINA; conflictos de competencia y jurisdicciones; escasa focalización del MAVDT como ente rector del SINA; debilitamiento del ejercicio de la autoridad ambiental; vacíos y contradicciones en las normas y en la reglamentación; debilidad en la planificación ambiental, la capacidad técnica de las instituciones y la gestión ambiental urbana y sectorial y; falta de articulación de la planificación territorial con las variables ambientales, generando un impacto negativo en la vida y bienes de las poblaciones.

Los niveles de articulación y coordinación de las autoridades ambientales para una gestión efectiva y sistémica resultan insuficientes ante las debilidades generadas por la estructura contemplada en la Ley 99 de 1993. Esto es, la jurisdicción de las autoridades ambientales regionales no respondió a criterios de manejo ambiental, sino que en la mayoría de los casos correspondió a criterios político administrativos, fraccionando ostensiblemente la planificación y la toma de las decisiones.

Los retos propuestos en el Plan Nacional de Desarrollo y las oportunidades que a nivel global plantea el ser un país megadiverso y rico en recursos naturales, implican rediseñar y fortalecer el SINA. Así mismo, la integración en 2003 de los Ministerios de Medio Ambiente y Desarrollo Económico no ha tenido los resultados esperados y ha relegado la política ambiental a un segundo plano en la prioridad nacional.

Con relación a la planificación, existen diferentes instrumentos con dificultades para su integración temporal, espacial y en las escalas adecuadas. Asimismo, se denotan marcadas diferencias entre autoridades ambientales regionales en términos de su capacidad institucional y financiera. En este sentido, la mayoría de los instrumentos existentes (económicos, financieros y tributarios) para la gestión ambiental, presentan dificultades de implementación, ya sea por un deficiente nivel de recaudo, bajo nivel de seguimiento en su ejecución o reducida socialización, difusión y apropiación.

Por lo anterior, y ante el reto que representan las locomotoras de crecimiento, se requiere una institucionalidad ágil, moderna, transparente y descentralizada, basada en la mejor información técnica y científica para la toma de decisiones, la articulación entre los sistemas de información ambiental con los de otras instituciones públicas y privadas, alta capacidad técnica y un buen ejercicio de autoridad ambiental. Se requiere una mayor incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de difundir ampliamente la información ambiental y lograr que sea una herramienta útil de decisión, transparencia y control social.

El Banco Mundial encontró que actualmente los principales problemas del SINA se relacionan con vacíos y deficiencias en materia de regulación, carencias administrativas y de capacidad técnica, excesiva influencia del sector privado en las decisiones de sus entidades, deficiencias en la recolección y uso de la información, problemas de coordinación, excesiva dependencia de las regulaciones voluntarias, desequilibrio entre la inversión urbana y la rural, deficientes mecanismos de participación ciudadana, sub-utilización de los institutos de investigación, conflictos interinstitucionales (ej.: Corporaciones Regionales vs. Autoridades Urbanas) y relativamente baja inversión. Adicionalmente, el citado estudio indica que la asignación de nuevas funciones al Ministerio del Medio Ambiente pudo haber disminuido la prioridad de los temas ambientales en la agenda del nuevo Ministerio (MAVDT) (MAVDT et al., 2009a:52).

Con relación a los temas de agenda internacional, Colombia ha dejado de ser un país netamente receptor de recursos para convertirse en parte activa de las iniciativas dirigidas hacia cambio climático, biodiversidad, bioseguridad, especies amenazadas, desertificación y la protección de la capa de ozono, enmarcadas en los Acuerdos Multilaterales sobre Medio Ambiente (AMUMA), generando nuevas fuentes de financiación para el desarrollo de proyectos dirigidos a la gestión ambiental sostenible. Así mismo, se han fortalecido las agendas ambientales

regionales, destacándose en particular la Agenda Ambiental de la Comunidad Andina (CAN) y la Organización del Tratado de la Cooperación Amazónica (OTCA).

Por otra parte, cabe destacar que en los últimos años el tema ambiental ha sido un interés prioritario de las negociaciones comerciales emprendidas por el país, consolidándose una ventana para la cooperación técnica y financiera que fortalece la gestión ambiental del país.

Finalmente, es importante resaltar que para el cuatrienio, se presentan importantes retos a nivel internacional en materia ambiental, como la X Conferencia de las Partes del Convenio de Basilea, a realizarse en Cartagena en octubre de 2011, y la Cumbre de Desarrollo Sostenible en Río de Janeiro (Río+20 en 2012), durante la cual se evaluarán los avances y retos en materia ambiental y global.

## **PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2010 – 2014 - PND**

**Pilar:** El Capítulo 8 Soportes transversales de la Prosperidad Democrática (Decreto 2693 de 2012 y Ley del Plan).

**Línea Estratégica:** Gobierno en Línea.

**Prioridades a financiar por línea estratégica (aéreas estratégicas factibles a financiar):** Establecer en concordancia con el manual 3.1 de GEL y los instrumentos metodológicos definidos por el Ministerio TIC las acciones a desarrollar dentro del Plan de acción GEL definido para la Corporación.

### **Lineamientos:**

**Normativa:** El Decreto 2693 de 2012 establece los lineamientos y plazos para el cumplimiento de las metas de la estrategia GEL y el Decreto 2482 de 2012 establece la creación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, con funciones para el cumplimiento de la estrategia GEL.

**Lineamientos técnicos:** Para todos los efectos la implementación de la estrategia estará orientada por las disposiciones dadas por el MINTIC a través de los instrumentos metodológicos. Todo esto debe estar materializado en el Plan de Acción GEL de cada Corporación, el cual contiene las metas y los plazos para el cumplimiento de la estrategia.

**Meta del PND a la cual se Aporta:** Mejora en índice de transparencia internacional.

## 9. Objetivos

### a) Objetivos General

Adecuación de la Infraestructura tecnológica de Corpoguajira para apoyar el cumplimiento de su misión institucional.

### b) Objetivos específicos:

- Actualizar la infraestructura tecnológica con servidores de última generación y Adecuación de un Data Center
- Actualizar la Infraestructura de red de la corporación para dar cobertura a todas las dependencias.

## 10. Metas o Productos

Meta 01	
Montaje de un Sistema de servidores, almacenamiento y backup tipo Blade. Cantidad y Adecuación de un Data Center: 01 medida: Global	Unidad
Meta 02	
Instalar 150 puntos certificados de Cableado estructurado categoría 6A. Cantidad: 150	Unidad de medida: Puntos de datos

## 11. Actividades y costos

Indicación de Metas y Actividades

## **OBJETIVO GENERAL**

Adecuación de la Infraestructura tecnológica de CORPOGUAJIRA para apoyar el cumplimiento de su misión institucional.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 1.**

Actualizar la infraestructura tecnológica con servidores de última generación y Adecuación de un Data Center.

**META 1.1.** Montaje de un Sistema de servidores, almacenamiento y backup tipo blade.

## **ACTIVIDADES Y TAREAS**

### **ACTIVIDAD 1.1.1. Adquisición de servidores, sistema de almacenamiento y backup.**

Tarea 1.1.1.1. Adquisición de servidores Blade.

Tarea 1.1.1.2. Adquisición de Rack.

Tarea 1.1.1.3. Adquisición de almacenamiento (SAN).

Tarea 1.1.1.4. Adquisición de Firewall.

Tarea 1.1.1.5. Adquisición de enclosure.

Tarea 1.1.1.6. Adquisición de UPS.

Tarea 1.1.1.7. Adquisición de switch (conectividad).

Tarea 1.1.1.8. Adquisición de Servidor tipo Rack para contingencia.

Tarea 1.1.1.9. Adquisición de sistema de Backup LTO5.

Tarea 1.1.1.10. Adquisición de Cintas de backup.

### **ACTIVIDAD 1.1.2. Adquisición de licencias de software**

Tarea 1.1.2.1. Adquisición de licencia Software de virtualización

Tarea 1.1.2.2. Adquisición de licencia Software Windows Server Estándar Gov

Tarea 1.1.2.3. Adquisición de licencia Software de WinRmtDsktpSrvcsCAL 2012 OLP NL Gov UsrcAL

Tarea 1.1.2.4. Adquisición de licencia WinSvrCAL 2012 OLP NL Gov UsrcAL

Tarea 1.1.2.5. Adquisición de licencias antivirus para servidor

**ACTIVIDAD 1.1.3. Servicios de instalación, configuración, puesta en marcha y capacitación**

Tarea 1.1.3.1. Realización de Instalación

Tarea 1.1.3.2. Realización de Instalación

Tarea 1.1.3.3. Realización de puesta en marcha

Tarea 1.1.3.4. Realización de capacitación

**ACTIVIDAD 1.1.4. Adecuación física del Centro de Datos.**

Tarea 1.1.4.1. Preparación y acondicionamiento de la sala.

**ACTIVIDAD 1.1.5. Adecuación eléctrica del Centro de Datos.**

Tarea 1.1.5.1. Adecuación eléctrica del Centro de datos

**ACTIVIDAD 1.1.6. Adecuación del Aire Acondicionado del Centro de Datos.**

Tarea 1.1.6.1. Adquisición del aire acondicionado.

Tarea 1.1.6.2. Instalación del aire acondicionado.

**ACTIVIDAD 1.1.7. Adecuación del Control y Monitoreo del Centro de Datos**

Tarea 1.1.7.1. Adquisición de elementos de monitoreo y control.

Tarea 1.1.7.2. Instalación de elementos de monitoreo y control.

**OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Actualizar la Infraestructura de red de la corporación para dar cobertura a todas las dependencias.

**META 2.1.** Instalar 150 puntos de datos certificados categoría 6A en las instalaciones de la corporación.

**ACTIVIDAD 2.1.1 Instalación de 150 puntos de datos Categoría 6A certificados**

Tarea 2.1.1.1. Instalación de cableado horizontal.

Tarea 2.1.1.2. Instalación de cableado vertical o backbone.

Tarea 2.1.1.3. Instalación de puesta a tierra.

Tarea 2.1.1.4. Identificación y organización del cableado.

Tarea 2.1.1.5. Certificación de red de datos.

## **12. Indicadores.**

### **a) Producto:**

Instituciones locales fortalecidas

Puntos de cableado estructurado instalado.

### **b) Gestión**

Equipo adquiridos

Herramienta de Software adquiridas

Actividades de capacitación

Oficina Adecuada y dotada

Puntos lógicos y eléctricos instalados

## **13. Beneficios del Proyecto:**

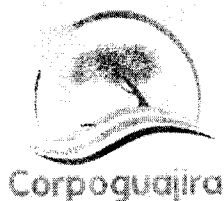
- Facilitar el cumplimiento de la estrategia de gobierno en línea (Manual 3.1)
- Aumento en los nivel de seguridad de la información
- Disminución de los Riesgos de interrupción prolongada de los servicios que ofrece la corporación.
- Sistemas de Información Ambiental de la corporación articulados.
- Disponibilidad de la información para uso de empleados y entidades.
- Infraestructura adecuada para los sistemas de información ambiental y administrativo.
- Aumentar los niveles de seguridad de la información almacenada y mejorar los sistemas de respaldo.

## **14. Sostenibilidad del proyecto:**

El proyecto requiere para su sostenibilidad en el tiempo de los siguientes elementos para su administración y manejo de un Área de funcionamiento, con



- las condiciones requeridas y con personal capacitado que se encargue de las tareas seguridad, mantenimiento, monitoreo y control de Data Center. Esto estará a cargo de Corpoguajira, la cual garantizará la sostenibilidad del proyecto.

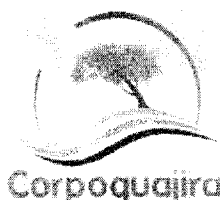


CONTRATO DE SUMINISTRO:	No. 0134
OBJETO:	SUMINISTRO Y CONFIGURACIÓN DE SERVIDORES TIPO BLADE, ADECUACIÓN DEL DATA CENTER Y LA INSTALACIÓN DE PUNTOS DE RED EN LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA "CORPOGUAJIRA"
CONTRATISTA	EDEL BRITO CHOLES
DIRECCIÓN:	Calle 7 No. 10 - 60 en Riohacha, La Guajira
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	71.630.363
TELEFONOS	3002024791
VALOR	SETECIENTOS SESENTA MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS CON CUATRO CENTAVOS (\$760.427.263,04) M/L, incluido IVA.
PLAZO	SEIS (6) MESES

Entre los suscritos, **LUIS MANUEL MEDINA TORO**, mayor de edad, con domicilio en esta ciudad, identificado con cédula de ciudadanía No. 84.025.561 expedida en Riohacha, quien actúa en su condición de Director General, por virtud del nombramiento efectuado mediante Acuerdo No. 015 del 28 de junio de 2012, y posesionado el mismo día del mismo año, quien en ejercicio del artículo 11 de la ley 80 de 1993, obra en nombre y representación legal de la **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA, CORPOGUAJIRA**, ente corporativo de carácter público, domiciliado en la ciudad de Riohacha, identificado con el NIT. No. 892.115.314-9, y creado mediante Decreto 3453 de 1983, modificado por la ley 99 de 1993, y en adelante se denominará **CORPOGUAJIRA o LA CORPORACIÓN**, de una parte, y por la otra, el **CONSORCIO GUADUAS GUAJIRA 2014**, representado legalmente por **EDEL BRITO CHOLES**, quien se identifica a su vez con la cédula de ciudadanía No. 71'630.363 expedida en Medellín, y que para los efectos de este contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente **CONTRATO DE SUMINISTRO**, previo el adelantamiento del Proceso de LICITACION PUBLICA No. LP 009 DE 2014, adjudicado mediante Resolución No. **002143** del 19 de Diciembre de 2014, el cual se registró por las leyes aplicables al campo de la Contratación Estatal, Ley 80 de 1993, Ley 1150 del 2007, Decreto 1510 de 2013, y demás Decretos reglamentarios, en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO:** SUMINISTRO Y CONFIGURACIÓN DE SERVIDORES TIPO BLADE, ADECUACIÓN DEL DATA CENTER Y LA INSTALACIÓN DE PUNTOS DE RED EN LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA "CORPOGUAJIRA". **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** Además de las que se desprendan de la naturaleza del contrato, las contenidas en la ley y las del Pliego de Condiciones el **CONTRATISTA** se obliga para con La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguajira a cumplir con el objeto contratado en el tiempo y forma establecida, en el pliego de condiciones y la propuesta presentada por el Contratista y aceptada por La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguajira: 1. Cumplir con todas las obligaciones y actividades descritas en el pliego de condiciones y en el anexo de este contrato. 2. Cumplir con todas las obligaciones laborales establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, los Decretos Nos. 1703 de agosto 2 de 2002 y 2400 de octubre 25 de 2002 y la Ley 789 de 2002. 3. Pagar todos los impuestos, tasas y similares, Nacionales y Distritales que se deriven de la ejecución del contrato, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia. 4. Cumplir con la oferta económica y de calidad, en los términos y condiciones previstos en la misma sin que pueda ser modificada. 5. Presentar al área de Ecosistema y biodiversidad dentro de los últimos cinco (5) días de cada mes en original, un informe de las actividades realizadas, con los soportes de gestión, con el respectivo visto bueno del supervisor del presente contrato. 6. Tener en cuenta la distribución definitiva de riesgos del contrato y asumir los riesgos establecidos al **CONTRATISTA**. 7. Las demás que se establezcan en el contrato y que se requieran a criterio del supervisor del contrato para la debida ejecución del mismo, teniendo en cuenta la naturaleza del mismo, el objeto, la propuesta presentada (económica y de calidad) y los pliegos de condiciones, documentos que forman parte integral del presente contrato. **TERCERA. OBLIGACIONES DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA-CORPOGUAJIRA** 1. Ejercer la dirección y control del contrato. 2. Pagar el valor del presente contrato en la forma pactada. 3. Aprobar la garantía única que en debida forma constituya el **CONTRATISTA**. 4. Exigir al **CONTRATISTA** y/o al garante la ejecución idónea del objeto del contrato. 6. Pagar el valor del presente contrato en la forma pactada. 7. Vigilar la debida y oportuna ejecución del contrato y el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales. **CUARTA.- VALOR DE CONTRATO:** El valor del presente contrato será por la suma de SETECIENTOS SESENTA MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS CON CUATRO CENTAVOS (\$760.427.263,04) M/L, incluido IVA. Lo anterior, de conformidad

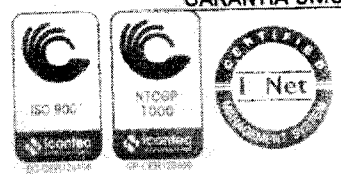


Caracas 7 No. 12-11  
Teléfono: (5) 7226772 - 7276125 - 7286776 Telefax: (5) 7274647  
www.corpoguajira.gov.co  
Laboratorio: (5) 722 1052  
Fábrica: Teléfono: (5) 775 6506  
Línea de atención gratuita: 01 8000 954321  
Riohacha, La Guajira - Colombia



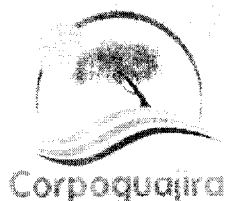
0134

con la propuesta económica y de calidad presentada, incluidos todos los gastos en que deba incurrir el **CONTRATISTA**, todos los impuestos y descuentos a que haya lugar. **PARÁGRAFO:** El anterior valor se encuentra amparado con los certificados de disponibilidad presupuestal de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguaijira y recursos del presupuesto nacional. **QUINTA- FORMA DE PAGO: ANTICIPO:** Un anticipo, correspondiente al cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato una vez se encuentre perfeccionado y legalizado, de acuerdo con lo dispuesto en el pliego de condiciones. Como obligación para el giro del anticipo el contratista deberá presentar ante CORPOGUAIJIRA un programa de desarrollo de las actividades e inversión del anticipo en que se muestre claramente las actividades y su duración. **PAGOS PARCIALES:** El 50% restante mediante actas de recibo parcial, por el sistema de precios unitarios sin ajustes, a las cuales se le amortizara el anticipo. Las actas deberán ser elaboradas por el contratista, con el visto bueno del interventor del contrato donde conste la ejecución a satisfacción de los trabajos. CORPOGUAIJIRA, hará los diversos pagos al contratista o a su representante, luego de realizar las retenciones a las que haya lugar; para estos eventos se entenderá que todo pago hecho a través de este último, tendrá respecto de la obligación de pago de Corpoguaijira pleno poder liberatorio para todos los efectos legales. **PAGO FINAL:** No obstante la forma de pago pactada, las partes acuerdan que un 5% del valor total del contrato será retenido por Corpoguaijira, sin lugar a rendimientos, actualización, indexación, ni intereses por mora, para ser girados al **CONTRATISTA** una vez suscrita el acta de liquidación del contrato. **PARÁGRAFO 1:** Para efectos de los desembolsos de que trata la presente cláusula, el **CONTRATISTA** deberá acreditar, el pago de los aportes parafiscales, en caso de estar obligado y su afiliación obligatoria y pago actualizado al Sistema de Seguridad Social, Salud y Pensiones, conforme al artículo 182 de la Ley 100 de 1993, la Ley 789 de 2002, el Decreto 1703 de Agosto 2 de 2002, las Leyes 797 y 828 de 2003 y el Decreto 510 de 2003, so pena de hacerse acreedor a las sanciones establecidas en las mismas. **SEXTA-** La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguaijira entregará al **CONTRATISTA** un anticipo equivalente al cincuenta por ciento (50%), del valor del contrato, el cual será amortizado en el mismo porcentaje de cada Acta Mensual de ejecución, y en caso de no haberse amortizado en su totalidad el saldo se amortizará en el acta de liquidación. El anticipo será entregado al **CONTRATISTA** previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización. Será girado por La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguaijira dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aprobación de la garantía única, previa radicación de la cuenta de cobro correctamente elaborada y su giro no constituye condición previa para la iniciación del contrato. El anticipo no es pago y estará sujeto a la concepción y requisitos que para el manejo del mismo se establecen en el presente contrato. **SÉPTIMA- MANEJO DEL ANTICIPO:** El **CONTRATISTA** deberá abrir una fiducia o constituir un patrimonio autónomo irrevocable para el manejo de los recursos que reciba a título de anticipo, con el fin de garantizar que dichos recursos se apliquen exclusivamente a la ejecución del contrato correspondiente. El costo de la comisión fiduciaria será cubierto directamente por el **CONTRATISTA**. El interventor del contrato vigilará el buen manejo y correcta inversión del anticipo. El **CONTRATISTA** deberá justificar los giros y movimientos que se realicen en la cuenta y suministrarle al interventor del contrato toda la información que éste le requiera. Una vez abierta la cuenta, La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguaijira girará el anticipo el cual únicamente podrá invertirse de acuerdo con el Plan de Inversión del mismo, actividad que deberá ser verificada detalladamente por el interventor. De producir rendimientos financieros éstos deberán ser consignados en la cuenta indicada por La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguaijira, una vez se termine de amortizar el anticipo. **PARÁGRAFO:** En ningún caso la suma del anticipo podrá superar el cincuenta por ciento (50%) del valor total del contrato. **OCTAVA- PLAZO:** El término de ejecución total del contrato será de SEIS (6) MESES. **NOVENA- RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL:** El **CONTRATISTA** responderá civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la ley. **DÉCIMA- INTERVENTORÍA:** La interventoría será realizada por Interventor contratado para tal efecto por La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguaijira y la Supervisión del contrato la hará directamente La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguaijira por el profesional designado de La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguaijira o quien haga sus veces o quien este delegue. El contratista deberá respetar, facilitar y acatar los requerimientos y observaciones de la interventoría. El supervisor está autorizado para impartir instrucciones u órdenes al Contratista sobre asuntos de su responsabilidad, relacionados con los productos y éste estará obligado a cumplirlas. Todas las comunicaciones u órdenes del Interventor al Contratista, serán expedidas o ratificadas por escrito. La máxima obligación del contratista será ejecutar las obras de acuerdo con los diseños del proyecto y los requisitos de calidad, especificados en el Contrato, y dentro del plazo estipulado. Serán funciones del Interventor asegurar que el Contratista cumpla con las obligaciones pactadas en el contrato, para la correcta ejecución en los aspectos técnicos y administrativos del mismo. **DÉCIMA PRIMERA- GARANTÍA ÚNICA:** EL **CONTRATISTA** se obliga a constituir, a favor de la Corporación Autónoma Regional



Carretera 7 No. 12-175  
 Teléfonos: (5) 7262872, 7275125, 7265778 Telex: (5) 7274547  
 www.corpoguaijira.gov.co  
 Laboratorios: (5) 728 5052  
 Fonseca: Teléfonos: (5) 775 0500  
 Línea de atención gratuita: 01 8000 964321  
 Riohacha, La Guajira - Colombia

*[Handwritten signature]*



0134

de La guajira-Corpoguajira, garantía única, la cual podrá consistir en una garantía bancaria o en una póliza de seguro, expedidas por Bancos o compañías de seguros, respectivamente, legalmente autorizadas para funcionar en Colombia, que ampare por lo menos: **Amparo de cumplimiento:** Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contractuales a su cargo, el pago de la cláusula penal pecuniaria e indemnizaciones a que hubiere lugar, la cual será equivalente al Diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con vigencia al plazo del contrato y seis (6) meses más. **Amparo de Calidad y Correcto Funcionamiento de los Bienes y Equipos Suministrados:** Cubre a la entidad estatal contratante de los perjuicios imputables al contratista garantizando: Mala calidad o deficiencias técnicas de los bienes o equipos por él suministrados, de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, o por el incumplimiento de los parámetros o normas técnicas establecidas para el respectivo bien o equipo, por el valor del diez por ciento (10%) del valor del contrato. Este amparo comenzará su vigencia por el término de ejecución del contrato y un (1) año más. **Buen manejo, y correcta inversión del anticipo:** Para garantizar el buen manejo y correcta inversión del anticipo, la cual será equivalente al cien por ciento (100%) del monto que el CONTRATISTA reciba a título de anticipo y con vigencia equivalente al plazo del contrato y seis (6) meses más. **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal:** que el Contratista requiera contratar para la prestación del servicio, equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del presupuesto estimado para el presente proceso, por un término igual al plazo del mismo y tres (3) años más. Cubre a la Entidad de los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado el contratista garantizado, derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del contrato amparado en el territorio nacional. **Responsabilidad civil extracontractual:** Para garantizar la responsabilidad civil frente a terceros, derivada de la ejecución del contrato, en cuantía equivalente al DOSCIENTOS (200) SALARIOS MINIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES, que cubra los siguientes amparos: predios y operaciones, gastos médicos inmediatos, responsabilidad patronal y de contratistas vigente durante el plazo del contrato. **PARÁGRAFO 1:** EL CONTRATISTA deberá entregar esta garantía a la Oficina Asesora Jurídica de Corpoguajira, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato, la cual será aprobada por la misma de acuerdo con lo señalado en el inciso 2º del artículo 41 de la Ley 80 de 1993 y en el Decreto 1510 de 2013. **PARÁGRAFO 2:** EL CONTRATISTA se obliga a ajustar la garantía a la fecha de inicio del contrato y a ampliar, modificar, prorrogar la misma, en el evento que se aumente el valor del contrato o se prorrogue o suspenda su vigencia en el presente contrato, así como ajustarla al momento de la liquidación cuando a ello haya lugar. **DÉCIMA SEGUNDA- TERMINACIÓN, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERAL:** Al presente contrato se le aplicarán las cláusulas excepcionales de terminación, modificación e interpretación unilateral del contrato cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo establecido en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993, y demás normas concordantes. **DÉCIMA TERCERA- CADUCIDAD:** De conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993, si EL CONTRATISTA incurre en alguno de los hechos constitutivos de incumplimiento de las obligaciones a su cargo, que afecten de manera grave y directa la ejecución del presente contrato y se evidencie que puede conducir a la paralización del mismo, La Corporación Autónoma Regional de La guajira-Corpoguajira por medio de acto administrativo motivado podrá declarar la caducidad y ordenara su liquidación en el estado en que se encuentre. **DÉCIMA CUARTA EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL:** El presente contrato no genera relación laboral alguna entre LA CORPORACION y el CONTRATISTA ni entre La Corporación Autónoma Regional de La guajira-Corpoguajira y las personas que el CONTRATISTA llegare a contratar para el cumplimiento de este contrato. Por lo tanto el CONTRATISTA no tiene derecho al reconocimiento y pago de salarios y prestaciones sociales de ninguna especie. De esta forma el servicio se prestará bajo la exclusiva responsabilidad y riesgo del CONTRATISTA, no existiendo solidaridad o responsabilidad conjunta. **DÉCIMA QUINTA- CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN:** EL CONTRATISTA no podrá ceder total o parcialmente los derechos derivados del presente contrato, sin consentimiento previo y escrito por parte de La Corporación Autónoma Regional de La guajira-Corpoguajira, pudiendo este reservarse los motivos que tenga para negar su autorización. La autorización para subcontratar en ningún caso exonera al CONTRATISTA de la responsabilidad ni del cumplimiento de la totalidad de las obligaciones derivadas de este contrato, por lo cual el CONTRATISTA será el único responsable de los actos, errores u omisiones de sus subcontratistas y proveedores, quien carecerá, de todo derecho para hacer reclamaciones ante La Corporación Autónoma Regional de La guajira-Corpoguajira. **DÉCIMA SEXTA- MULTAS:** En caso de incumplimiento parcial o total de las obligaciones adquiridas a cargo del CONTRATISTA en virtud del contrato que se suscribe, La Corporación Autónoma Regional de La guajira-Corpoguajira tendrá la facultad de imponerle multas diarias así: Por no cumplir con las obligaciones contenidas en los contratos, o cumplirlas deficientemente o por fuera de tiempo estipulado, se causará una multa equivalente hasta el uno por mil del valor del contrato por cada día calendario que transcurra desde la

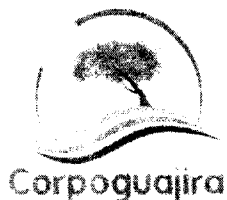


Caracas T. No. 12-15  
Teléfonos: (5) 7282672 / 7275125, 7286776 Telefax: (5) 7274647  
www.corpoguajira.gov.co  
Laboratorio: (5) 728 5052  
Fábrica: telefonos: (5) 728 6500  
Línea de atención gratuita: 01 8000 954321  
Bogotá - La Guajira - Colombia

fecha prevista para el cumplimiento de dichas obligaciones y hasta cuando éstas efectivamente se cumplan. La imposición de la multa atenderá criterios de razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la obligación incumplida. Si pasare más de treinta (30) días calendario, sin que el contratista haya cumplido, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguajira podrá declarar la caducidad del contrato. **PARÁGRAFO 1: PROCEDIMIENTO PARA IMPOSICIÓN DE LAS MULTAS.** 1) Una vez definida por parte del supervisor del proyecto la procedencia de una multa, el Supervisor o Interventoria, requerirá mediante oficio al **CONTRATISTA**, con copia al representante legal de la aseguradora o banco garante, según sea el caso, donde se indique las obligaciones incumplidas, las pruebas que lo soportan y una tasación de la misma. 2) Al **CONTRATISTA** se le dará el término perentorio de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de recibido dicho requerimiento, vía fax o por correo certificado, para que presente por escrito sus descargos. 3) Recibidos los descargos, se efectuará un análisis de los argumentos esgrimidos por el **CONTRATISTA** y se determinará si hay lugar proceder con lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2012. **PARÁGRAFO 2:** De conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el **CONTRATISTA** autoriza a la CORPORACION para compensar el valor por concepto de multas de las cuentas mensuales pendientes de pago a su favor. **PARÁGRAFO 3:** Cuando no exista saldo a favor del **CONTRATISTA**, el valor por concepto de multas se podrá hacer efectivo a través de la garantía constituida. La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguajira podrá acudir a la Jurisdicción Coactiva. **DÉCIMA SEPTIMA- CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:** En caso de declaratoria de caducidad y/o incumplimiento parcial del presente contrato, el **CONTRATISTA** pagará a la CORPORACION, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como una estimación anticipada de perjuicios que el **CONTRATISTA** cause a la CORPORACION. El valor pagado como cláusula penal, no es óbice para cobrar ante el juez del contrato la indemnización integral de perjuicios causados si estos superan el valor de la cláusula penal. El valor de esta cláusula penal se descontará de los pagos pendientes a favor del **CONTRATISTA**, o en su defecto se hará efectivo el amparo de cumplimiento de la garantía única. **PARÁGRAFO:** De conformidad con el artículo 17 de la ley 1150 de 2007, con la firma del presente contrato, el **CONTRATISTA** autoriza al Instituto para descontar del valor adeudado el monto de la multa y de la cláusula penal pecuniaria en el evento en que configuren. Cuando no exista saldo a favor del **CONTRATISTA**, se tomará de la Garantía constituida. La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguajira podrá acudir para obtener el pago inclusive a la jurisdicción coactiva. **DÉCIMA OCTAVA- MANEJO DEL ANTICIPO:** El **CONTRATISTA** deberá abrir una fiducia o constituir un patrimonio autónomo irrevocable para el manejo de los recursos que reciba a título de anticipo, con el fin de garantizar que dichos recursos se apliquen exclusivamente a la ejecución del contrato correspondiente. El costo de la comisión fiduciaria será cubierto directamente por el **CONTRATISTA**. El interventor del contrato vigilará el buen manejo y correcta inversión del anticipo. El **CONTRATISTA** deberá justificar los giros y movimientos que se realicen en la cuenta y suministrarle al interventor del contrato toda la información que éste le requiera. Una vez abierta la cuenta, la Corporación Autónoma Regional de la Guajira girará el anticipo el cual únicamente podrá invertirse de acuerdo con el Plan de Inversión del mismo, actividad que deberá ser verificada detalladamente por el interventor. De producir rendimientos financieros estos deberán ser consignados en la cuenta indicada por CORPOGUAJIRA, una vez se termine de amortizar el anticipo. **PARÁGRAFO:** En ningún caso la suma del anticipo podrá superar el cincuenta por ciento (50%) del valor total del contrato. **DÉCIMA NOVENA- MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:** Las partes contratantes dirimirán sus controversias contractuales agotando el procedimiento establecido en el título VIII de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes que regulen la materia. **VIGÉSIMA - SUSPENSIÓN TEMPORAL:** Las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que sobrevengan a las partes contratantes, darán derecho a la ampliación del plazo contractual por un tiempo igual al que hayan durado tales circunstancias, siempre y cuando se manifiesten por escrito y en forma oportuna a la otra parte los hechos y/o circunstancias que lo constituyen. En caso de que sean considerados jurídicamente como tales, se realizará un acta de suspensión del contrato. **VIGÉSIMA PRIMERA- LEGISLACIÓN:** El presente contrato se regirá por las leyes civiles y comerciales que regulan esta clase de contratos salvo en la materia particularmente regulada por la Ley 80 de 1993 Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios, las cuales expresamente declara conocer el **CONTRATISTA**. **PARÁGRAFO:** En caso de surgir discrepancias durante la ejecución del contrato, prevalecerá lo establecido en el contrato del cual hace parte integral el pliego de condiciones. **VIGÉSIMA SEGUNDA- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes, para su ejecución se requerirá de la constitución y aprobación de la garantía única, el registro presupuestal correspondiente y la suscripción del acta de iniciación. **VIGÉSIMA TERCERA- LIQUIDACIÓN:** El presente contrato deberá liquidarse a más tardar dentro de los cuatro (4) meses siguientes al vencimiento. En caso que el **CONTRATISTA** no suscribiere el acta de liquidación del contrato o las partes no llegan a un



Carrera 7 No. 13-15  
Bogotá, D.C. Teléfix: (5) 7774647  
www.corpoguajira.gov.co  
Laboratorio: (5) 729 6052  
Fonsecas: Teléfonos: (5) 775 6580  
Línea de atención gratuita: 81 8000 854221  
Bogotá, La Guajira - Colombia



0134

acuerdo sobre el contenido de la misma, La Corporación Autónoma Regional de La Guajira-Corpoguajira directa y unilateralmente realizará su liquidación mediante acto administrativo motivado, susceptible del recurso de reposición. **VIGÉSIMA CUARTA- DOCUMENTOS:** Hacen parte integral del presente contrato: 1) Los Pliegos de condiciones de la LICITACIÓN PÚBLICA No. 009 DE 2014. 2) La propuesta presentada por el CONTRATISTA. 3) El certificado de Disponibilidad Presupuestal correspondiente. 4) La Garantía Única. **VIGÉSIMA QUINTA- CLAUSULA DE INDEMNIDAD.** EL CONTRATISTA mantendrá indemne a la CORPORACION de toda reclamación, demanda, acciones legales o similares provenientes de terceros que tenga como causa toda acción u omisión del contratista, subcontratistas o proveedores a su cargo y que con ellas haya ocasionado daños, lesiones y/o perjuicios materiales y/o morales en la integridad personal y/o patrimonial de los mencionados terceros durante la ejecución del contrato. **PARAGRAFO: INDEMNIDAD AMBIENTAL:** EL CONTRATISTA garantiza que cumplirá a cabalidad con los requerimientos ambientales legales, reglamentarios y contractuales vigentes, que no generará daño o perjuicio a la CORPORACION o a terceros por esta causa. EL CONTRATISTA mantendrá indemne a la CORPORACION y no lo hará responsable en caso de aplicación de sanciones o multas que por este concepto impongan las Autoridades Ambientales competentes. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL:** El valor del presente contrato se pagará con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 1220, expedido el seis (6) de agosto de 2014 por el profesional universitario de presupuesto. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOTIFICACIONES:** Las notificaciones se realizarán de la siguiente manera: 1. A LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA: En la Carrera 7 No. 12 - 15, Riohacha, la Guajira. Email: oficinajuridica@corpoguajira.gov.co. 2. AL CONTRATISTA: En la Calle 7 No. 10 - 60 en Riohacha, La Guajira.

En señal de aceptación de todo lo estipulado las partes suscriben el presente documento en Riohacha, la Guajira, a los

POR LA CORPORACIÓN

LUIS MANUEL MEDINA TORO  
Director General

EL CONTRATISTA

EDEL BRITO CHÓLES  
71.630.363 expedida en Medellín  
Contratista

Proyecto: Ronald Nell/Abrilado Asesor  
Revisó: Armando Pabón/Jefe Oficina Asesora Jurídica



Carrera 7 No. 12 - 15  
Teléfono: (5) 7215125 7286770 Telefax: (5) 7274647  
www.corpoguajira.gov.co  
Laboratorio: (5) 728 5552  
Fonoteca: (5) 775 6500  
Línea de atención gratuita: 01 8000 954321  
Riohacha, La Guajira - Colombia

ANEXO 1

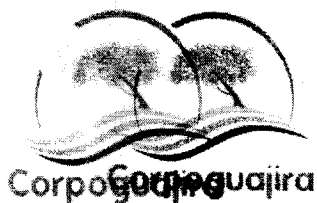
CONTRATO DE SUMINISTRO N° 0134 DE 2014

CONTRATO DE SUMINISTRO:	No.
OBJETO:	SUMINISTRO Y CONFIGURACIÓN DE SERVIDORES TIPO BLADE, ADECUACIÓN DEL DATA CENTER Y LA INSTALACIÓN DE PUNTOS DE RED EN LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA "CORPOGUAJIRA"
CONTRATISTA	EDEL BRITO CHOLÉS
DIRECCIÓN:	Calle 7 No. 10 - 60 en Riohacha, La Guajira
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	71.630.363
TELEFONOS	3002024791
VALOR	SETECIENTOS SESENTA MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS CON CUATRO CENTAVOS (\$760.427.263,04) M/L, incluido IVA.
PLAZO	SEIS (6) MESES

DESCRIPCION	CANT	V-UNIT.	VR- TOTAL
Servidores y Almacenamiento			
Servidor Blade HP	02	27.550.000,00	55.100.000,00
Servidor Tipo Rack para Contingencia	01	24.000.000,00	24.000.000,00
Rack	01	9.800.000,00	9.800.000,00
Almacenamiento (SAN)	08	7.163.000,00	57.304.000,00
Fortinet Acces Point	05	2.500.000,00	12.500.000,00
Firewall	01	22.040.000,00	22.040.000,00
Enclosure	01	101.000.000,00	101.000.000,00
UPS de 3K	01	8.500.000,00	8.500.000,00
Capacitacion Curso VMWARE	01	6.500.000,00	6.500.000,00
Sistema de Backup LT05	01	34.500.000,00	34.500.000,00
Capacitacion Curso VMWARE	01	6.500.000,00	6.500.000,00
Licencias			
Licencias software de virtualizacion	01	7.468.000,00	7.468.000,00
Licencias software Windows Server	05	2.650.000,00	13.250.000,00
Licencias software de WinRmtDsktprvcsCAL 2012 OLP NL	03	180.728,00	542.184,00
Licencias software WinsrvrCAL 2012 OLP NL Gov UsrCAL	70	66.120,00	4.628.400,00
Licencias Antivirus para Servidor	70	158.688,00	11.108.160,00
Instalacion, Configuracion, Capacitacion y Puesta en marcha de Licencias y Servidores	01	20.000.000,00	20.000.000,00
Adecuación Física del Datacenter (Centro de Datos)			



Carrera 7 No. 12 - 15  
 Teléfono: 7286778 7275125 7286778 Teletax: (5) 7274647  
 www.corpoaguajira.gov.co  
 Laboratorio: (5) 729 5052  
 Faxes: (5) 729 5050  
 Línea de atención gratuita: 01 8000 954321  
 Riohacha, La Guajira - Colombia



0134

Aire Acondicionado 5 Toneladas			
Control de Monitoreo			
Instalación y Organización Centro de Cableado	01	50.000.000,00	50.000.000,00
DESCRIPCION	CANT	V-UNIT	VR- TOTAL
Red Voz y datos y Eléctrica Regulada			
Cable Categoría 6A caja de 300 metros	40	650.000	26.000.000
Canaletas Plásticas 100x50 con división	200	65.000	13.000.000
Accesorios: Angulo interno, Externo, Plano, Tapa Final, Unión	150	35.000	5.250.000
Cajas para Tomas lógicas	150	45.000	6.750.000
Face play Dobles	150	28.000	4.200.000
Tomas lógicos 6A	300	42.000	12.600.000
Switch de 48 puertos 10/100/1000	04	6.800.000	27.200.000
Patch Panel de 48 puertos	04	2.650.000	10.600.000
Organización de cable	02	4.800.000	9.600.000
Gabinete de 1.50 de Alto	02	4.800.000	9.600.000
Patch cord de 2 metros	150	55.000	8.250.000
Patch cord de 50 centimetro	150	35.000	5.250.000
Puntos electricos Regulados	150	180.000	27.000.000
Identificación de Puntos Voz y datos y Electricos Regulados	01	2.500.000	2.500.000
Certificación Puntos Voz y Datos	300	60.000	18.000.000
Instalación, Configuración e Inducción Toda la Red			
Cableado Voz y datos, Electrico con Puesta a Tierra, Organización centros de cableado y Certificación red de Datos	01	25.000.000,00	25.000.000,00
Subtotal			655.540.744,00
IVA 16%			104.886.519,04
TOTAL			760.427.263,04

SON: SETECIENTOS SESENTA MIL ONES CUATROCIENTOS VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS CON CUATRO CENTAVOS (\$760.427.263,04) M/L, incluido IVA

POR LA CORPORACIÓN

LUIS MANUEL MEDINA TORO  
Director General

EL CONTRATISTA

EDEL BRITO CHOLES  
C.C. No. 71.630.363 de Medellín  
CONTRATISTA



Carrera 7 No. 12 - 15  
Teléfono: (5) 7274647  
www.corpoguajira.gov.co  
Laboratorio: (5) 726 5052  
Fonoteca: (5) 775 8000  
Línea de atención gratuita: 01 8000 854321  
Rionegro, La Guajira - Colombia



# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310-MFM SIV MAM FSACP

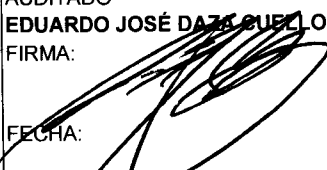
VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 15 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº <b>41</b>	FECHA	
SOLICITANTE		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Respecto al Plan TIC'S no se reportó ninguna información por parte del área responsable (manifiestan desconocimiento) de su implementación, grado de avance, revisión y ajuste.		<b>ANÁLISIS DE CAUSAS</b>  <b>P:</b> No se ha adoptado un Plan de TIC' s en la corporación.  <b>H:</b> No se ha presentado un PETI para su aprobación e implementación.  <b>V:</b> No se ha verificado la aplicación del PETI.  <b>A:</b> No se hacen mejoras al PETI.
<b>ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR</b>		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Formular, adoptar e implementar un Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) para la entidad.		<b>FECHA</b>
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?		
AUDITOR <b>MARÍA JOSÉ BRUGES GONZÁLEZ</b> FIRMA:  FECHA:	AUDITADO <b>EDUARDO JOSÉ DAZA CUELO</b> FIRMA:  FECHA:	DIRECTOR GENERAL <b>LUIS MANUEL MEDINA TORO</b> FIRMA:  FECHA:
<b>VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA</b>		
<b>DESCRIPCIÓN:</b>  <b>P:</b> Formular y adoptar un Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) para la entidad.  <b>H:</b> Convocar al comité de gobierno en línea para la presentación y aprobación del PETI, el cual		<b>FECHA</b>

**MANUAL DE FORMAS Y  
MODELOS  
ACCIÓN CORRECTIVA-  
PREVENTIVA**

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 16 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

incluya un plan TIC 's.		
V: Verificar la adopción y aplicación del PETI en la entidad.		
A: Mejorar el PETI ajustando a los nuevos requerimientos de la entidad.		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DUEÑO DE PROCESO: <b>SECRETARIO GENERAL</b>	

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

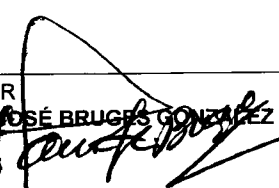
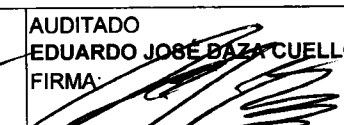

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 17 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

Nº <b>12</b>	FECHA <b>24-01-2013</b>	
SOLICITANTE		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Fortalecimiento de la estrategia de Gobierno en Línea (GEL) a fin de cumplir con lo establecido en la Ley 962 de 2005 y el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008.		<b>ANÁLISIS DE CAUSAS</b>  <b>P:</b> No se encuentra fortalecida la estrategia de gobierno en línea de la entidad.  <b>H:</b> No se mantiene actualizada infraestructura tecnológica, al igual que página web de la entidad con toda la información que requiere la estrategia GEL.  <b>V:</b> No se verifica el cumplimiento de la estrategia GEL.  <b>A:</b> No se mejoran los procesos para lograr el cumplimiento de la estrategia GEL.
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Fortalecer la estrategia de Gobierno en línea a través de los siguientes actividades y cursos de acción:  -Actualización de la Infraestructura Tecnológica.  -Actualización de la Pagina Web.  -Implementación del PETI.  -Implementación del Manual 3.1.		FECHA
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?		
AUDITOR MARÍA JOSÉ BRUGES GONZÁLEZ FIRMA: 	AUDITADO EDUARDO JOSÉ BAZA CUELLO FIRMA: 	DIRECTOR GENERAL LUIS MANUEL MEDINA TORO FIRMA: 

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP


VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 18 de 20

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

FECHA:	FECHA:	FECHA:
<b>VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA</b>		
<b>DESCRIPCIÓN:</b>  P: Fortalecer la estrategia de Gobierno en Línea (GEL).  H: Actualizar la página web, programar capacitaciones y actualizar infraestructura tecnológica para cumplir con la estrategia de GEL.  V: Verificar el cumplimiento de la estrategia de gobierno en línea según el manual 3.1.  A: Mejorar y modificar los procesos para lograr el cumplimiento de la estrategia de GEL.		<b>FECHA</b>
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	 DUEÑO DE PROCESO: <b>SECRETARIO GENERAL</b>	

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

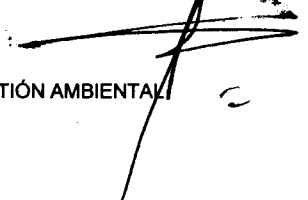
# **PROCESOS MISIONALES**

# ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA Y LA DEMANDA DE LOS RECURSOS NATURALES

# PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RECURSOS NATURALES

97

#	Descripción de la No Conformidad	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción	Conclusión sobre la solución
1	Falta de transferencias primarias de los documentos al archivo central por parte de los dueños del procesos en el tiempo estipulado.	Organizar los documentos generados y transferirlos al archivo central  FECHA: 31/12/2013	<p>1. Porque? Debido a que hubo gran cantidad de material acumulados desde años anteriores.</p> <p>2. Porque? No se tiene dominio de las nuevas tablas de retención.</p> <p>3. Porque? No se ha dado cumplimiento a la transferencia primaria en los tiempos establecidos por ley</p> <p>4. Porque? Se ha cumplido parcialmente la transferencia primaria</p>	<p>PLANEAR: Proyectar la organización de los documentos para transferirlos al archivo central.</p> <p>FECHA:</p> <p>HACER: Contrastar el inventario de la totalidad de documentos para realizar la transferencia primaria al archivo central.</p> <p>FECHA:</p> <p>VERIFICAR: Evidenciar la transferencia primaria mediante el formato único de inventario documental</p> <p>FECHA:</p> <p>ACTUAR: organizar periódicamente el archivo de los proceso dejándolo en condiciones para transferirlo al archivo central en el tiempo correspondiente.</p> <p>FECHA:</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Cerrada <input type="checkbox"/></p> <p>Abierta <input checked="" type="checkbox"/></p>
2	No se realiza encuesta de satisfacción del cliente interno.	Evidenciar las encuestas y el informe de las encuesta a satisfacción del cliente interno  FECHA:	<p>1. Porque? Al momento de la auditoria se observó solo las encuesta sin el informe</p> <p>2. Porque? No se evalúa el grado de satisfacción del cliente con el servicio ofrecido</p> <p>3. Porque? No se cumplía de manera periódica el informe de las encuesta de satisfacción al cliente</p> <p>4. Porque? No se contaba con la información cuantitativa y/o cualitativa sobre satisfacción al cliente</p>	<p>PLANEAR: Compilar las encuesta de manera periódica las encuesta de satisfacción al cliente</p> <p>FECHA:</p> <p>HACER: Elaborar el informe de que contenga las fichas técnicas y la interpretación de resultados del universo encuestado.</p> <p>FECHA:</p> <p>VERIFICAR: Cumplir periódicamente con la elaboración y entrega de el informe</p> <p>FECHA:</p> <p>ACTUAR: Implementar acciones de mejora que apunten a una mejor prestación del servicio.</p> <p>FECHA:</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Cerrada <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Abierta <input type="checkbox"/></p>

DUEÑO DEL PROCESO: 

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN AMBIENTAL

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 1 de 4

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

## ACCIONES CORRECTIVAS – PREVENTIVAS DEL PROCESO DE ADMINISTRACION DE LA OFERTA DE LOS RECURSOS NATURALES

Nº 1	FECHA 30-06-2013	
SOLICITANTE		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Falta de transferencias primarias de los documentos al archivo central por parte de los dueños del procesos en el tiempo estipulado.		<b>ANÁLISIS DE CAUSAS</b>  <b>P:</b> Debido a que hubo gran cantidad de material acumulado desde años anteriores.  <b>H:</b> No se tiene dominio de las nuevas tablas de retención..  <b>V:</b> No se ha dado cumplimiento a la transferencia primaria en los tiempos establecidos por ley  <b>A: Porque?</b> Se ha cumplido parcialmente la trasferencia primaria
<b>ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR</b>		
<b>DESCRIPCIÓN:</b>  Organizar los documentos generados y transferirlos al archivo central		<b>FECHA</b>
¿Eficaz? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si__ No__ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si__ No__ ¿Por qué?		



# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM- SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 2 de 4

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

## ACCIONES CORRECTIVAS – PREVENTIVAS DEL PROCESO DE ADMINISTRACION DE LA OFERTA DE LOS RECURSOS NATURALES

<b>AUDITOR</b> NOMBRE: FIRMA: FECHA:	<b>AUDITADO</b> NOMBRE: FIRMA: FECHA:	<b>DIRECTOR GENERAL</b> NOMBRE: FIRMA: FECHA:
<b>VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>  PLANEAR: Proyectar la organización de los documentos para transferirlos al archivo central.  HACER: Contrastar el inventario de la totalidad de documentos para realizar la trasferencia primaria al archivo central.  VERIFICAR: Evidenciar la trasferencia primaria mediante el formato único de inventario documental  ACTUAR: organizar periódicamente el archivo de los proceso dejándolo en condiciones para transferirlo al archivo central en el tiempo correspondiente.		<b>FECHA</b>
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>		<b>DUEÑO DE PROCESO: SUBDIRECTOR DE GESTION AMBIENTAL</b>

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

CODIGO: 310- MFM -SI- PGD FIUD 12  
SECCIÓN: I MANUAL DE FORMAS Y MODELOS  
PAGINA: 1 DE 1 BODEGA

VERSION: 3.0  
FECHA: 30 septiembre 2010

ENTIDAD REMITENTE:  
ENTIDAD PRODUCTORA: CORPOGUAJIRA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA: SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL  
OFICINA PRODUCTORA: GRUPO DE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD  
OBJETO:

REGISTRO DE ENTRADA			
AÑO	MES	DÍA	Nº T
2012	7		1
Nº T: Numero de Transferencia			

Nº	CODIGO	NOMBRE DE LA SERIE, SUB-SERIE O ASUNTOS	FECHAS EXTREMAS (dd/mm/aa)		UNIDAD DE CONSERVACION				Nº DE FOLIOS	SOPORTE	FRECUENCIA DE CONSULTA	NOTAS
			INICIAL	FINAL	CAJA	CARPETA	TOMO	OTRO				
1	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Forestal I trimestre 2011)	05/01/11	23/03/11	1	1			99	PAPEL		
2	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Forestal II trimestre 2011)	04/10/11	20/03/11	1	1			194	PAPEL		
3	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Forestal III trimestre 2011)	06/06/11	22/09/11	1	1			195	PAPEL		
4	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Aprov. Forestal I Parte 2011)	28/01/11	28/02/11	1	1			113	PAPEL		
5	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Aprov. Forestal II Parte 2011)	10/03/11	31/03/11	1	1			102	PAPEL		
6	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Aprov. Forestal III Parte 2011)	03/03/11	22/07/11	1	1			147	PAPEL		
7	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Aprov. Forestal IV Parte 2011)	02/08/11	21/10/11	1	1			136	PAPEL		
8	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Aprov. Forestal V Parte 2011)	06/10/11	28/10/11	1	1			97	PAPEL		
9	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Aprov. Forestal VI Parte 2011)	24/10/11	23/11/11	1	1			115	PAPEL		
10	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Aprov. Forestal VII Parte 2011)	09/11/11	13/12/11	1	1			108	PAPEL		
11	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Oficios Internos 2008)	10/01/08	07/11/08	1	1			89	PAPEL		
12	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Oficios Interno 2009)	10/02/09	02/10/09	1	1			33	PAPEL		
13	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Oficios Interno 2010 I Parte)	07/01/10	28/06/10	1	1			170	PAPEL		
14	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Oficios Internos 2010 II Parte)	07/01/10	11/10	1	1			119	PAPEL		Folio 27 y 29 CD
15	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Oficios Internos 2011 I Parte)	13/07/11	27/12/11	2	1			181	PAPEL		
16	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Oficios Internos 2011 II Parte)	07/01/11	01/12/11	2	1			132	PAPEL		
17	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Oficios Externos 2010)	04/01/10	11/08/10	2	1			80	PAPEL		


ELABORADO POR: GREGORIA FONSECA	ENTREGADO POR: GREGORIA FONSECA	RECIBIDO POR: ARISTIDES SIERRA
CARGO: CORDINADORA ECOSISTEMA Y BIODIVERSIDAD	CARGO: CORDINADORA ECOSISTEMA Y BIODIVERSIDAD	CARGO: PROFESIONAL UNIVERSITARIO ALMACEN
FIRMA: <i>Gregoria Fonseca</i>	FIRMA: <i>Gregoria Fonseca</i>	FIRMA:
LUGAR: RIOHACHA	LUGAR: RIOHACHA	LUGAR: RIOHACHA
FECHA: 23/07/2012	FECHA: 23/07/2012	FECHA: 23/07/12

GESTIÓN DOCUMENTAL

TRANSFERENCIAS PRIMARIAS  
Original: (Serie: Transferencias Primarias).  
Copia: Dependencia remitente (Serie: Inventario de Transferencia Primaria).

INVENTARIO DOCUMENTAL EN DIFERENTES SOPORTES POR FUNCIONARIO Y/O DEPENDENCIA  
Original: Unidad ó Area Productora (serie correspondiente).  
Copia: Funcionario que entrega el inventario.

ELABORÓ: Profesional Universitario Archivo	REVISÓ: Oficina Asesora de Planeación	APROBÓ: Comité de Calidad
---	--	------------------------------



Corpoquajira

FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

CODIGO: 310- MFM -SI- PGD FIUD 12

SECCIÓN: I MANUAL DE FORMAS Y MODELOS

PAGINA: 1 DE 2 BODEGA

VERSION:  
3.0

FECHA:  
30 septiembre 2010

ENTIDAD REMITENTE:  
ENTIDAD PRODUCTORA:  
UNIDAD ADMINISTRATIVA:  
OFICINA PRODUCTORA:  
OBJETO:

CORPOGUAJIRA

SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL

GRUPO DE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD

REGISTRO DE ENTRADA

AÑO	MES	DIA	Nº T
2012	7		1


Nº T: Numero de Transferencia

Nº	CODIGO	NOMBRE DE LA SERIE, SUB-SERIE O ASUNTOS	FECHAS EXTREMAS (dd/mm/aa)		UNIDAD DE CONSERVACION				Nº DE FOLIOS	SOPORTE	FRECUENCIA DE CONSULTA	NOTAS
			INICIAL	FINAL	CAJA	CARPETA	TOMO	OTRO				
1	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Oficios Externos 2010)	04/01/10	11/08/10	2	1			80	PAPEL		
2	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre I Parte)	08/01/11	24/04/11	2	1			76	PAPEL		
3	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre II Parte)	10/05/11	29/12/11	2	1			129	PAPEL		
4	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre 2011)	28/03/11	11/11/11	2	1			31	PAPEL		
5	351.34.01	INFORME DE GESTION (Programacion de Vehiculo 2009, 2010, 2011)	18/10/09	15/12/11	2	1			57	PAPEL		
6	351.34.01	INFORME DE GESTION (Requerimiento D.N.P.)	17/02/11	02/06/11	2	1			77	PAPEL		
7	351.34.01	INFORME DE GESTION (Especies Amenazadas 2008, 2009)	08/05/08	28/06/09	2	1			78	PAPEL		
8	351.34.01	INFORME DE GESTION (Plan Mejoramiento Cuencas 2010, 2011)	14/04/10	10/07/11	2	1			120	PAPEL		
9	351.34.01	INFORME DE GESTION (Plan Opetativo Anual 2010, 2011)	10/10	31/03/11	2	1			166	PAPEL		
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												

ELABORADO POR:  
CARGO:  
FIRMA:  
LUGAR:

GREGORIA FONSECA

CORDINADORA ECOSISTEMA Y BIODIVERSIDAD



RIOHACHA


FECHA:

23/07/2012

ENTREGADO POR:  
CARGO:  
FIRMA:  
LUGAR:

GREGORIA FONSECA

CORDINADORA ECOSISTEMA Y BIODIVERSIDAD



RIOHACHA

FECHA:

23/07/2012

RECIBIDO POR: ARISTIDES SIERRA

CARGO: PROFESIONAL UNIVERSITARIO ALMACEN

FIRMA:

LUGAR: RIOHACHA

FECHA: 23/07/12

GESTIÓN DOCUMENTAL

TRANSFERENCIAS PRIMARIAS

Original: (Serie: Transferencias Primarias).

Copia: Dependencia remitente (Serie: Inventario de Transferencia Primaria).

INVENTARIO DOCUMENTAL EN DIFERENTES SOPORTES POR FUNCIONARIO Y/O DEPENDENCIA

Original: Unidad ó Area Productora (serie correspondiente).

Copia: Funcionario que entrega el inventario.

ELABORÓ:

Profesional Universitario Archivo

REVISÓ:

Oficina Asesora de Planeación

APROBÓ

Comité de Calidad



FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

CODIGO: 310- MFM -SI- PGD FIUD 12

SECCIÓN: I MANUAL DE FORMAS Y MODELOS

VERSION:

FECHA:

PAGINA: 1 DE 1

3.0

30 septiembre 2010

ENTIDAD REMITENTE:

ENTIDAD PRODUCTORA:

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

OFICINA PRODUCTORA:

OBJETO:

CORPOGUAJIRA

SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL

GRUPO DE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD

TRANSFERENCIA PRIMARIA

REGISTRO DE ENTRADA

AÑO	MES	DIA	Nº T
2012	7	16	1

Nº T: Numero de Transferencia

Nº	CODIGO	NOMBRE DE LA SERIE, SUB-SERIE O ASUNTOS	FECHAS EXTREMAS (dd/mm/aa)		UNIDAD DE CONSERVACION				Nº DE FOLIOS	SOPORTE	FRECUENCIA DE CONSULTA	NOTAS
			INICIAL	FINAL	CAJA	CARPETA	TOMO	OTRO				
1	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Forestales 2005)	03/02/05	21/10/05			1		71	PAPEL	MEDIA	
2	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre 2005)	27/01/05	21/12/05			1		106	PAPEL	MEDIA	
3	351.47.21	PROGRAMA MANEJO INTEGRAL DEL AGUA (POMCA Rancheria 2005/2011)	25/11/05	19/05/11			1		7	PAPEL	MEDIA	
4	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Forestales I Semestre 2006)	07/03/06	23/05/06			1		86	PAPEL	MEDIA	
5	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Forestales II Semestre 2006)	21/06/06	26/12/06			1		181	PAPEL	MEDIA	
6	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre 2006)	13/01/06	07/12/06			1		188	PAPEL	MEDIA	
7	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Forestales 2007)	12/03/07	26/12/07			1		164	PAPEL	MEDIA	
8	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre 2007)	11/01/07	02/12/07			1		148	PAPEL	MEDIA	
9	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Forestales I trimestre 2008)	31/01/08	17/12/08			1		135	PAPEL	MEDIA	
10	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre I Trimestre 2008)	04/01/08	30/03/08			1		125	PAPEL	MEDIA	
11	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre II Trimestre 2008)	02/04/08	27/06/08			1		115	PAPEL	MEDIA	
12	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre II Trimestre 2008)	10/07/08	25/11/08			1		118	PAPEL	MEDIA	
13	351.15.02	CONCEPTOS TECNICOS (Informe Forestales 2009)	30/09/09	05/12/09			1		87	PAPEL	MEDIA	
14	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre I Trimestre 2009)	06/01/09	31/03/09			1		161	PAPEL	MEDIA	
15	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre II Trimestre 2009)	01/04/09	13/06/09			1		115	PAPEL	MEDIA	
16	351.21.02	CONTROL Y SEGUIMIENTOS (Decomiso Fauna Silvestre II y IV Trimestre 2009)	07/07/09	30/12/09			1		193	PAPEL	MEDIA	

ELABORADO POR:

GREGORIA FONSECA

ENTREGADO POR:

GREGORIA FONSECA

RECIBIDO POR: OSIRIS MONTES ARAGON

CARGO: COORDINADORA ECOSISTEMA Y BIODIVERSIDAD

CARGO: COORDINADORA ECOSISTEMA Y BIODIVERSIDAD

CARGO: PROFESIONAL UNIVERSITARIO ARCHIVO

FIRMA: RICHACHA FECHA: 16/07/2012

FIRMA: RICHACHA FECHA: 16/07/2012

FIRMA: RICHACHA FECHA: 2012/07/16

GESTIÓN DOCUMENTAL

TRANSFERENCIAS PRIMARIAS

INVENTARIO DOCUMENTAL EN DIFERENTES SOPORTES POR FUNCIONARIO Y/O DEPENDENCIA

Original: (Serie: Transferencias Primarias).

Original: Unidad ó Area Productora (serie correspondiente).

Copia: Dependencia remitente (Serie: Inventario de Transferencia Primaria).

Copia: Funcionario que entrega el inventario.

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ

Profesional Universitario Archivo

Oficina Asesora de Planeación

Comité de Calidad

**CODIGO: 310- MFM -SI- PGD FIUD 12**

SECCIÓN: I MANUAL DE FORMAS Y MODELOS

VERSION:

**FECHA:**

PAGINA: 1 DE 2

3.0

30 septembre 2010

**ENTIDAD REMITENTE:****ENTIDAD PRODUCTORA:****UNIDAD ADMINISTRATIVA:**

**OFICINA PRODUCTORA:**

**OBJETO:**

CORPOGUAJIRA

SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL

GRUPO DE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD

### TRANSFERENCIA PRIMARIA

## REGISTRO DE ENTRADA

AÑO	MES	DIA	Nº T
2012	7	16	


Nº T: Numero de Transferencia

[illegible]

ELABORADO POR:

GREGORIA FONSECA


CARGO: COORDINADORA ECOSISTEMA Y BIODIVERSIDAD

FIRMA:  LUGAR: RIOHACHA FECHA: 16/07/2012

ENTREGADO POR:

GREGORIA FONSECA

CARGO: COORDINADORA ECOSISTEMA Y BIODIVERSIDAD

FIRMA:   
LUGAR: RIOHACHA FECHA: 16/07/2012

RECIBIDO POR: OSISRIS MONTES ARAGON

CARGO: PROFESIONAL UNIVERSITARIO ARCHIVO

FIRMA: *[Firma]*  
LUGAR: RIOHACHA FECHA: 2012/07/16

## GESTIÓN DOCUMENTAL

## TRANSFERENCIAS PRIMARIAS

Original: (Serie: Transferencias Primarias).

Copia: Dependencia remitente (Serie: Inventario de Transferencia Primaria).

INVENTARIO DOCUMENTAL EN DIFERENTES SOPORTES POR FUNCIONARIO Y/O DEPENDENCIA

Original: Unidad ó Area Productora (serie correspondiente).

Copia: Funcionario que entrega el inventario.

ELABORÓ:

Profesional Universitario Archivo

REVISÓ:

Oficina Asesora de Planeación

**APROBÓ**

Comité de Calidad

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM- SIV MAM FSACP

VERSIÓN: 3.0

VIGENCIA: 30 -09- 2010

SECCIÓN IV

Página 3 de 4

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

## ACCIONES CORRECTIVAS – PREVENTIVAS DEL PROCESO DE ADMINISTRACION DE LA OFERTA DE LOS RECURSOS NATURALES

Nº 2	FECHA: 30-06-2013	
SOLICITANTE :		
DESCRIPCIÓN: No se realiza encuesta de satisfacción del cliente interno.	<b>ANÁLISIS DE CAUSAS</b>  <b>P:</b> Al momento de la auditoria se observó solo la encuesta sin el informe.  <b>H:</b> No se evalúa el grado de satisfacción del cliente con el servicio ofrecido  <b>V:</b> No se cumplía de manera periódica el informe de las encuesta de satisfacción al cliente.  <b>A:</b> No se contaba con la información cuantitativa y/o cualitativa sobre satisfacción al cliente.	
ACCIÓN Y DECISIÓN A TOMAR		
DESCRIPCIÓN:	FECHA	
Evidenciar las encuestas y el informe de las encuesta a satisfacción del cliente interno	31/12/2014	

# MANUAL DE FORMAS Y MODELOS ACCIÓN CORRECTIVA- PREVENTIVA

CÓDIGO: 310- MFM- SIV MAM FSACP  
VERSIÓN: 3.0  
VIGENCIA: 30 -09- 2010  
SECCIÓN IV  
Página 4 de 4

EQUIPO OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN

## ACCIONES CORRECTIVAS – PREVENTIVAS DEL PROCESO DE ADMINISTRACION DE LA OFERTA DE LOS RECURSOS NATURALES

¿Eficaz? Si\_\_ No\_\_ ¿Por qué? ¿Eficiente? Si\_\_ No\_\_ ¿Por qué? ¿Efectiva? Si\_\_  
No\_\_ ¿Por qué?

AUDITOR  
NOMBRE:  
FIRMA:

FECHA:

AUDITADO  
NOMBRE:  
FIRMA:

FECHA:

DIRECTOR GENERAL  
NOMBRE:  
FIRMA:

FECHA:

### VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA

DESCRIPCIÓN:

FECHA

PLANEAR: Compilar las encuesta de manera periódica las encuesta de  
satisfacción al cliente

HACER: Elaborar el informe de que contenga las fichas técnicas y la  
interpretación de resultados del universo encuestado.

VERIFICAR: Cumplir periódicamente con la elaboración y entrega del  
informe

ACTUAR: Implementar acciones de mejora que apunten a una mejor  
prestación del servicio.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

DUEÑO DE PROCESO: SUBDIRECTOR DE  
GESTIÓN AMBIENTAL

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
AL CLIENTE INTERNO DE LA CORPORACIÓN  
AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA  
2013**



**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO DE LA CORPORACIÓN  
AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

**1. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con los principios establecidos por la Corporación Autónoma Regional de la Guajira para el mejoramiento en la prestación de sus servicios para Clientes Internos, se ha definido una serie de instrumentos que permiten evaluar y monitorear la Gestión con Calidad, como son las encuestas.

El presente documento emite el informe de encuestas aplicadas al personal de la Corporación, el cual pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los funcionarios al momento de solicitar servicios técnicos, de asesoría o información que brinda La Subdirección de Gestión Ambiental, que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización.

**2. OBJETIVO**

Determinar el nivel de satisfacción de nuestro Cliente Interno durante el mes de Enero de 2013, para el mejoramiento continuo del proceso.

**3. METODOLOGÍA**

La encuesta consta de cuatro (4) preguntas cerradas y anónimas realizadas a nuestros clientes internos que solicitan cualquier servicio de los funcionarios que trabajan en cualquiera de los tres grupos que tiene el área, a saber; Educación Ambiental, Administración y Aprovechamiento de Aguas y Ecosistemas y Biodiversidad. El personal encuestado de la Corporación opta por responder a criterio personal, desarrollando el contenido de la misma para garantizar una mayor veracidad e imparcialidad en la información. Para tabular se tuvo en cuenta el valor que arroja cada una de las afirmaciones y el porcentaje que cada una representa con respecto al total de encuestados.

**RESULTADOS DE LA FICHA TÉCNICA**

A continuación se evidencia el resultado de las encuestas aplicadas a diez (10) de los funcionarios de la Corporación, que corresponde al 9% del total de los 90 funcionarios que laboran en la Corporación.

La muestra se tomó de manera aleatoria a los funcionarios de cada proceso de la Corporación, para que todas las dependencias estén involucradas y a la vez, poder recopilar información que nos indique de manera más certera y confiable, la percepción que tiene cada uno de los funcionarios sobre el servicio que les brinda La Subdirección de Gestión Ambiental.

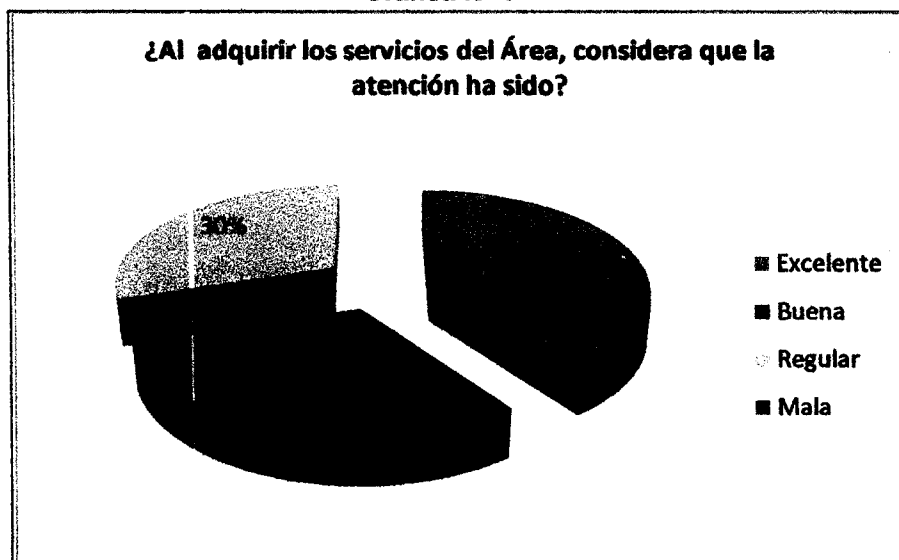
Los resultados de la encuesta fueron analizados por medio de cuadros con sus respectivas graficas donde se identifica el ítem, la frecuencia y el valor porcentual.

1. ¿Al requerir los servicios del área, considera que la atención ha sido?

Tabla N° 1

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	4	40
BUENA	3	30
REGULAR	3	30
MALO	0	0
TOTAL	10	100

Grafica N° 1



En este grafico se puede evidenciar que el 40% de los funcionarios encuestados manifestaron que al requerir los servicios del área, la atención recibida fue Excelente, el 30% consideraron que la atención fue Buena, El 30% expresaron que al requerir los estos servicios la atención recibida fue Regular, mientras que la opción Malo no obtuvo ninguna votación.

2. ¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue?

Tabla N° 2

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
COMPLETA	9	90
INCOMPLETA	1	10
NULA	0	0
OTRA	0	0
TOTAL	10	100

Grafica N° 2

¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue?



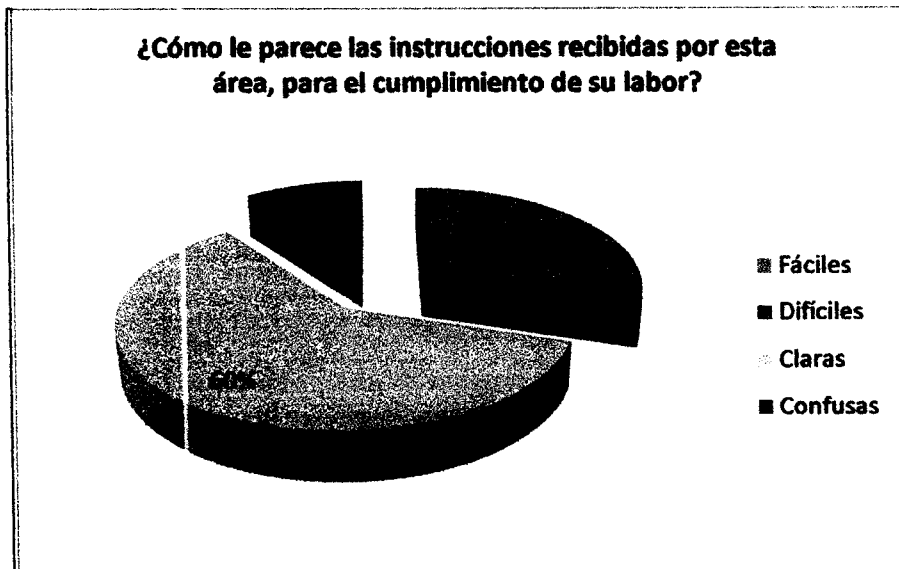
A la pregunta sobre si la información recibida respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar, el 90% de los encuestados manifestaron que la información recibida fue Completa, mientras que el 10% manifestó que la información recibida fue Incompleta, las opciones Nula y Otra no recibieron votación.

3. ¿Cómo le parece las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor?

Tabla N° 3

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
FÁCILES	3	30
DIFÍCILES	0	0
CLARAS	6	60
CONFUSAS	1	10
TOTAL	10	100

Grafica N° 3



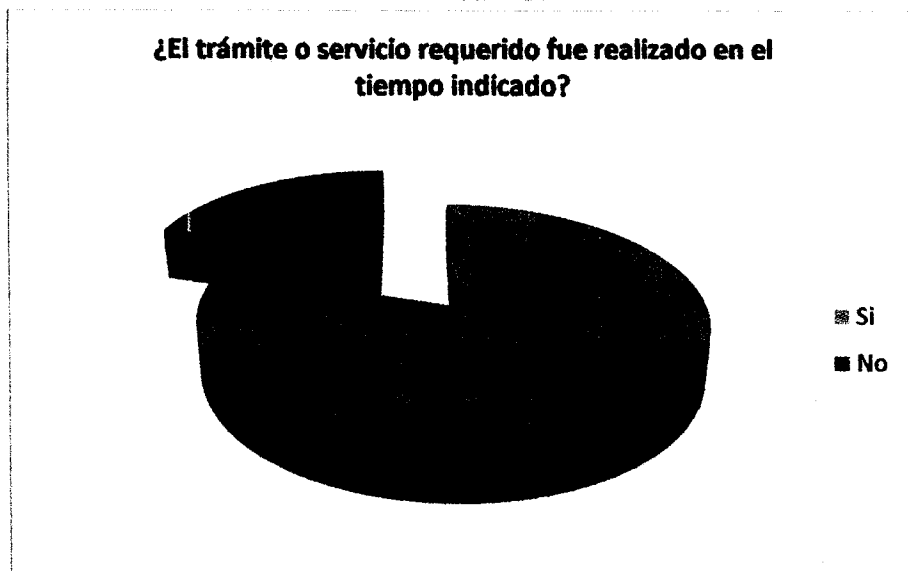
En este grafico se puede evidenciar que el 60% del personal encuestado considera que las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor les parece Claras, un 30% les parece Fáciles y un 10% les parece Confusas, mientras que la opción Difíciles no obtuvo ningún porcentaje.

4. ¿El trámite o servicio requerido fue realizado en el tiempo indicado?

Tabla N° 4

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	8	80
NO	2	20
TOTAL	10	100

Grafica N° 4



A la pregunta sobre si los trámites o servicios requeridos a esta área fueron realizados en el tiempo indicado, el 80% de los encuestados manifestaron que Si fue realizado en el tiempo indicado, mientras que el 20% consideraron que No fue realizado en tiempo Oportuno

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En términos generales los funcionarios que recibieron los servicios de esta área, agradecen el apoyo y colaboración brindada por La Subdirección de Gestión Ambiental, por facilitar el desarrollo de sus funciones.

Según la percepción de los funcionarios encuestados la labor desempeñada por L Subdirección de Gestión Ambiental es muy buena y de gran importancia para la consecución de los objetivos institucionales, lo que nos compromete cada día más con la gestión y nos invita a mejorar nuestro proceso.

Atentamente,



**SAMUEL LANA O SANTANDER**  
Subdirector de Gestión Ambiental

**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO DE LA CORPORACIÓN  
AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

**1. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con los principios establecidos por la Corporación Autónoma Regional de la Guajira para el mejoramiento en la prestación de sus servicios para Clientes Internos, se ha definido una serie de instrumentos que permiten evaluar y monitorear la Gestión con Calidad, como son las encuestas.

El presente documento emite el informe de encuestas aplicadas al personal de la Corporación, el cual pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los funcionarios al momento de solicitar servicios técnicos, de asesoría o información que brinda La Subdirección de Gestión Ambiental, que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización.

**2. OBJETIVO**

Determinar el nivel de satisfacción de nuestro Cliente Interno durante el mes de Febrero de 2013, para el mejoramiento continuo del proceso.

**3. METODOLOGÍA**

La encuesta consta de cuatro (4) preguntas cerradas y anónimas realizadas a nuestros clientes internos que solicitan cualquier servicio de los funcionarios que trabajan en cualquiera de los tres grupos que tiene el área, a saber; Educación Ambiental, Administración y Aprovechamiento de Aguas y Ecosistemas y Biodiversidad. El personal encuestado de la Corporación opta por responder a criterio personal, desarrollando el contenido de la misma para garantizar una mayor veracidad e imparcialidad en la información. Para tabular se tuvo en cuenta el valor que arroja cada una de las afirmaciones y el porcentaje que cada una representa con respecto al total de encuestados.

**RESULTADOS DE LA FICHA TÉCNICA**

A continuación se evidencia el resultado de las encuestas aplicadas a once (11) de los funcionarios de la Corporación, que corresponde al 12.22% del total de los 90 funcionarios que laboran en la Corporación.

La muestra se tomó de manera aleatoria a los funcionarios de cada proceso de la Corporación, para que todas las dependencias estén involucradas y a la vez, poder recopilar información que nos indique de manera más certera y confiable, la percepción que tiene cada uno de los funcionarios sobre el servicio que les brinda La Subdirección de Gestión Ambiental.

Los resultados de la encuesta fueron analizados por medio de cuadros con sus respectivas graficas donde se identifica el ítem, la frecuencia y el valor porcentual.

# ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO

## SUBDIRECCIÓN DE GESTION AMBIENTAL

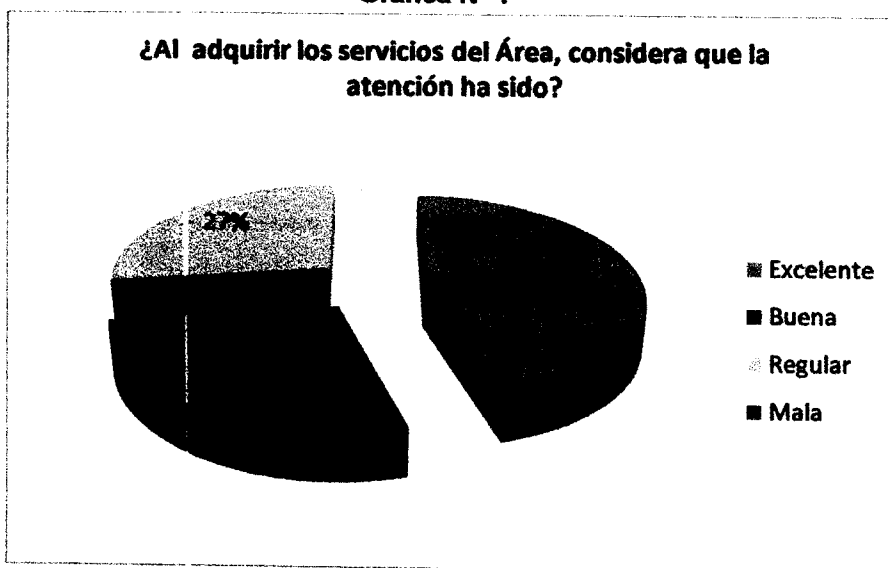
### FEBRERO DE 2013

1. ¿Al requerir los servicios del área, considera que la atención ha sido?

Tabla N° 1

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	5	45.5
BUENA	3	27.3
REGULAR	3	27.3
MALO	0	0
TOTAL	11	100

Grafica N° 1



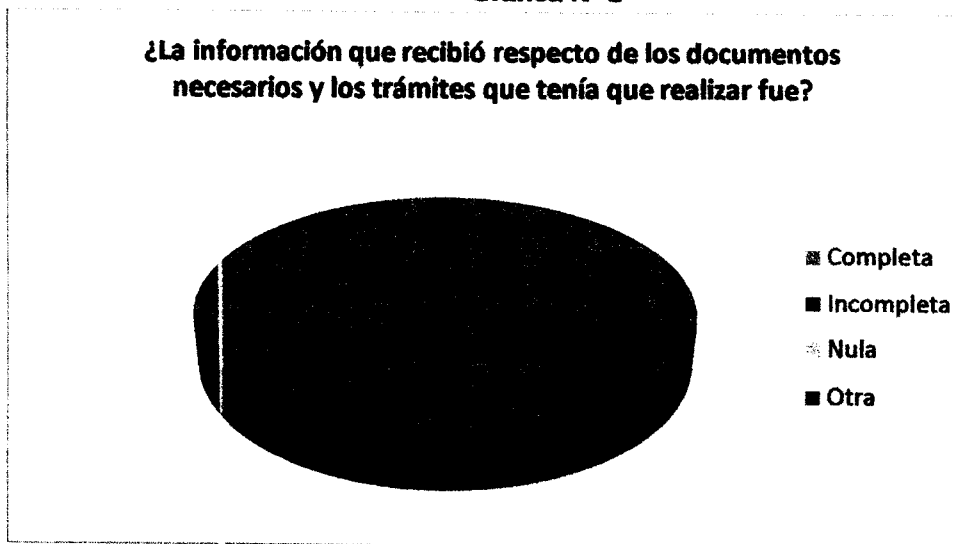
En este grafico se puede evidenciar que el 46% de los funcionarios encuestados manifestaron que al requerir los servicios del área, la atención recibida fue Excelente, el 27% consideraron que la atención fue Buena, El 27% expresaron que al requerir los estos servicios la atención recibida fue Regular, mientras que la opción Malo no obtuvo ninguna votación.

2. ¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenia que realizar fue?

Tabla N° 2

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
COMPLETA	11	100
INCOMPLETA	0	0
NULA	0	0
OTRA	0	0
TOTAL	11	100

**Grafica N° 2**



A la pregunta sobre si la información recibida respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar, el 100% de los encuestados manifestaron que la información recibida fue Completa, las opciones Nula, Incompleta y Otra no recibieron votación.

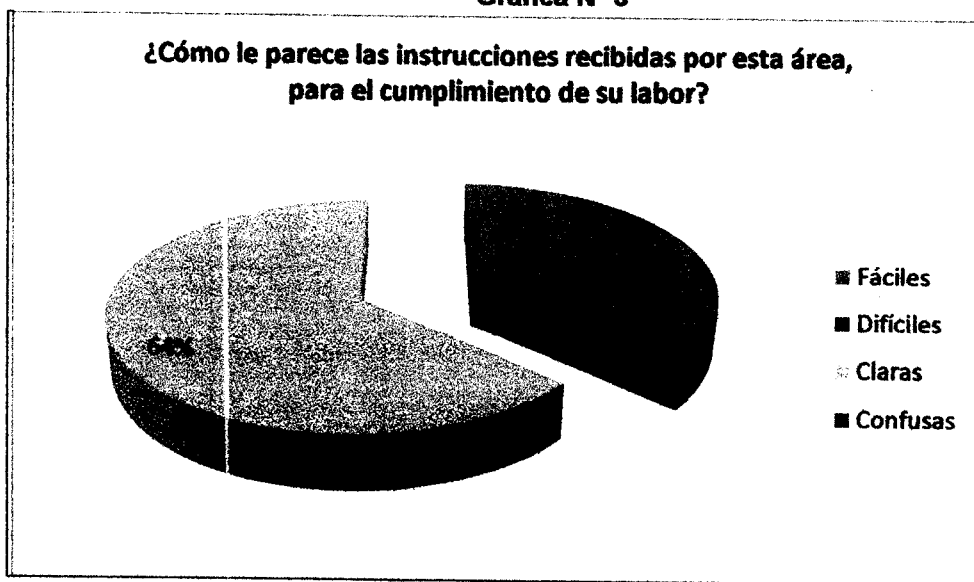
**3. ¿Cómo le parece las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor?**

**Tabla N° 3**

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
FÁCILES	4	36.4
DIFÍCILES	0	0
CLARAS	7	63.6
CONFUSAS	0	0
TOTAL	11	100



**Grafica N° 3**



En este grafico se puede evidenciar que el 64% del personal encuestado considera que las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor les parece Claras y un 30% les parece Fáciles, mientras que las opciones Confusas y Difíciles no obtuvo ningún porcentaje.

**4. ¿El trámite o servicio requerido fue realizado en el tiempo indicado?**

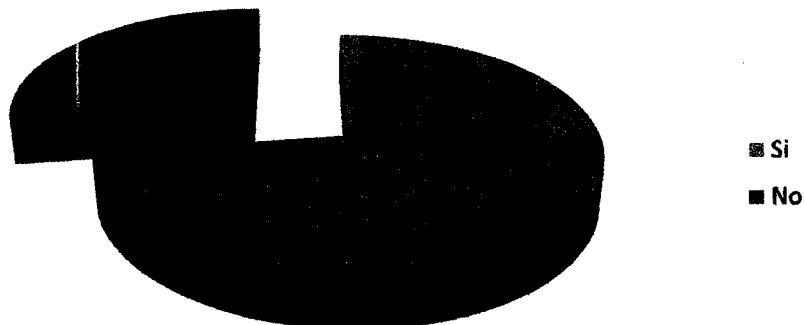
**Tabla N° 4**

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	8	72.7
NO	3	27.3
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Grafica N° 4**

ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL  
FEBRERO DE 2013

¿El trámite o servicio requerido fue realizado en el tiempo indicado?



A la pregunta sobre si los trámites o servicios requeridos a esta área fueron realizados en el tiempo indicado, el 73% de los encuestados manifestaron que Si fue realizado en el tiempo indicado, mientras que el 27% consideraron que No fue realizado en tiempo Oportuno

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En términos generales los funcionarios que recibieron los servicios de esta área, agradecen el apoyo y colaboración brindada por La Subdirección de Gestión Ambiental, por facilitar el desarrollo de sus funciones.

Según la percepción de los funcionarios encuestados la labor desempeñada por L Subdirección de Gestión Ambiental es muy buena y de gran importancia para la consecución de los objetivos institucionales, lo que nos compromete cada día más con la gestión y nos invita a mejorar nuestro proceso.

Atentamente,

  
**SAMUEL LANA O SANTANDER**  
Subdirector de Gestión Ambiental

**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO DE LA CORPORACIÓN  
AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**

**1. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con los principios establecidos por la Corporación Autónoma Regional de la Guajira para el mejoramiento en la prestación de sus servicios para Clientes Internos, se ha definido una serie de instrumentos que permiten evaluar y monitorear la Gestión con Calidad, como son las encuestas.

El presente documento emite el informe de encuestas aplicadas al personal de la Corporación, el cual pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los funcionarios al momento de solicitar servicios técnicos, de asesoría o información que brinda La Subdirección de Gestión Ambiental, que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización.

**2. OBJETIVO**

Determinar el nivel de satisfacción de nuestro Cliente Interno durante el mes de Marzo de 2013, para el mejoramiento continuo del proceso.

**3. METODOLOGÍA**

La encuesta consta de cuatro (4) preguntas cerradas y anónimas realizadas a nuestros clientes internos que solicitan cualquier servicio de los funcionarios que trabajan en cualquiera de los tres grupos que tiene el área, a saber; Educación Ambiental, Administración y Aprovechamiento de Aguas y Ecosistemas y Biodiversidad. El personal encuestado de la Corporación opta por responder a criterio personal, desarrollando el contenido de la misma para garantizar una mayor veracidad e imparcialidad en la información. Para tabular se tuvo en cuenta el valor que arroja cada una de las afirmaciones y el porcentaje que cada una representa con respecto al total de encuestados.

**RESULTADOS DE LA FICHA TÉCNICA**

A continuación se evidencia el resultado de las encuestas aplicadas a once (12) de los funcionarios de la Corporación, que corresponde al 13.3% del total de los 90 funcionarios que laboran en la Corporación.

La muestra se tomó de manera aleatoria a los funcionarios de cada proceso de la Corporación, para que todas las dependencias estén involucradas y a la vez, poder recopilar información que nos indique de manera más certera y confiable, la percepción que tiene cada uno de los funcionarios sobre el servicio que les brinda La Subdirección de Gestión Ambiental.

Los resultados de la encuesta fueron analizados por medio de cuadros con sus respectivas graficas donde se identifica el ítem, la frecuencia y el valor porcentual.

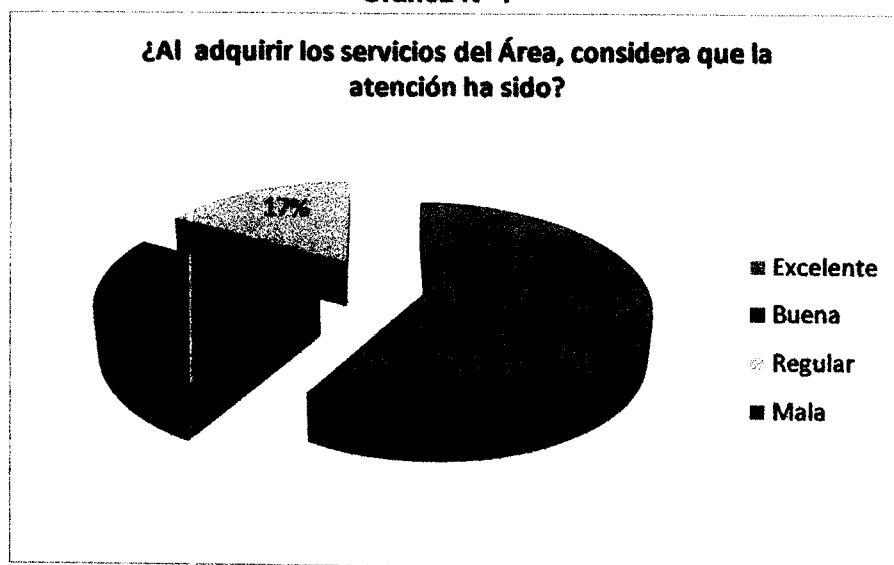
**ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO  
SUBDIRECCIÓN DE GESTION AMBIENTAL  
MARZO DE 2013**

1. ¿Al requerir los servicios del área, considera que la atención ha sido?

**Tabla N° 1**

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	7	58.3
BUENA	3	25.0
REGULAR	2	16.7
MALO	0	0
TOTAL	12	100

**Grafica N° 1**



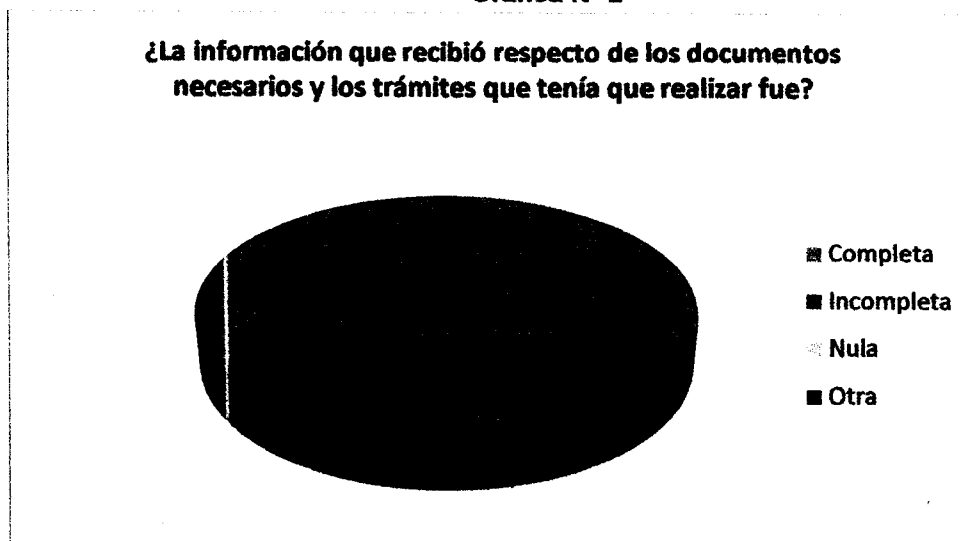
En este grafico se puede evidenciar que el 58% de los funcionarios encuestados manifestaron que al requerir los servicios del área, la atención recibida fue Excelente, el 25% consideraron que la atención fue Buena, El 17% expresaron que al requerir los estos servicios la atención recibida fue Regular, mientras que la opción Malo no obtuvo ninguna votación.

2. ¿La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenia que realizar fue?

**Tabla N° 2**

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
COMPLETA	12	100
INCOMPLETA	0	0
NULA	0	0
OTRA	0	0
TOTAL	12	100

**Grafica N° 2**



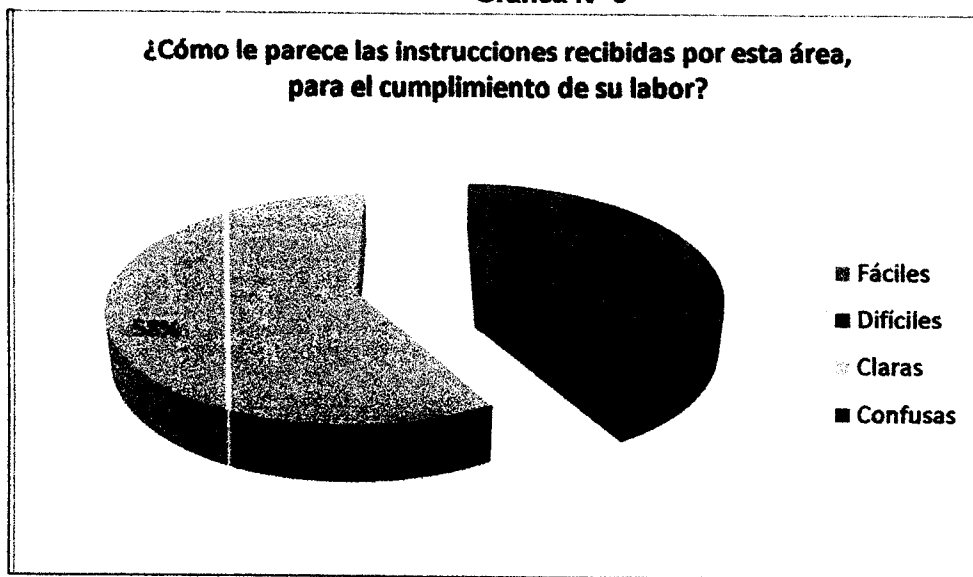
A la pregunta sobre si la información recibida respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar, el 100% de los encuestados manifestaron que la información recibida fue Completa, las opciones Nula, Incompleta y Otra no recibieron votación.

3. ¿Cómo le parece las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor?

**Tabla N° 3**

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
FÁCILES	5	41.7
DIFÍCILES	0	0
CLARAS	7	58.3
CONFUSAS	0	0
TOTAL	12	100

**Grafica N° 3**



En este grafico se puede evidenciar que el 58% del personal encuestado considera que las instrucciones recibidas por esta área, para el cumplimiento de su labor les parece Claras y un 30% les parece Fáciles, mientras que las opciones Confusas y Difíciles no obtuvo ningún porcentaje.

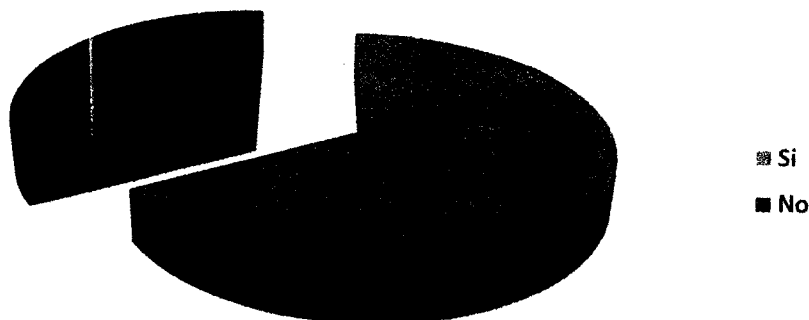
**4. ¿El trámite o servicio requerido fue realizado en el tiempo indicado?**

**Tabla N° 4**

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	8	66.7
NO	4	33.3
TOTAL	12	100

ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL  
MARZO DE 2013  
Grafica N° 4

¿El trámite o servicio requerido fue realizado en el tiempo indicado?



A la pregunta sobre si los trámites o servicios requeridos a esta área fueron realizados en el tiempo indicado, el 67% de los encuestados manifestaron que Si fue realizado en el tiempo indicado, mientras que el 33% consideraron que No fue realizado en tiempo Oportuno

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En términos generales los funcionarios que recibieron los servicios de esta área, agradecen el apoyo y colaboración brindada por La Subdirección de Gestión Ambiental, por facilitar el desarrollo de sus funciones.

Según la percepción de los funcionarios encuestados la labor desempeñada por L Subdirección de Gestión Ambiental es muy buena y de gran importancia para la consecución de los objetivos institucionales, lo que nos compromete cada día más con la gestión y nos invita a mejorar nuestro proceso.

Atentamente,

  
**SAMUEL LANAOSANTANDER**  
Subdirector de Gestión Ambiental