

**CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABA
CORPOURABA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2015**



Apartadó, 26 de marzo de 2015

TRD: 300-32-02-01-0003

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

Presidente de la República

GABRIEL VALLEJO LÓPEZ

Ministro de Ambiente y Desarrollo
Sostenible

GABRIEL CEBALLOS ECHEVERRI

Director General

LUIS ARLEY CUESTA MANYOMA

Revisor Fiscal

ARBEO MOLINA

Subdirector de Planeación y Ordenamiento Territorial

JHON JAIRO PARRA BONOLIS

Subdirector Jurídico, Administrativo y Financiero

VANESSA PAREDES ZUÑIGA

Subdirectora de Gestión y Administración Ambiental

ASAMBLEA CORPORATIVA

GABRIEL VALLEJO LÓPEZ
Ministro de Ambiente y Desarrollo
Sostenible

SERGIO FAJARDO VALDERRAMA
Gobernador de Antioquia

ALCALDES POPULARES

NESTOR JAFFET BERNAL
Abriaquí
LUIS GONZALO GIRALDO
AGUIRRE
Apartadó
DIANA STELLA GARRIDO HENAO
Arboletes
AICARDO ANTONIO URREGO
USUGA
Cañasgordas
AGAPITO MURILLO PALACIOS
Carepa
EDGAR PAYARES BERRIO
Chigorodó
TORIBIO GIRON DAVID
Dabeiba
JORGE HUGO ELEJALDE LOPEZ
Frontino
JAIME LEON PEREZ GUERRA
Giraldo
EZEQUIEL DE JESUS FERRO
CUESTA
Murindó

JAIME DARIO LOPEZ DUQUE
Mutatá
ADALBERTO BAENA OYOLA
Necoclí
HUGO LEON GIRON GRACIANO
Peque
EMILIO BELTRAN CUADRADO
San Juan de Urabá
NEDER LUIS DIAZ DIAZ
San Pedro de Urabá
RUBEN DARIO ARROYO
PALACIOS
Turbo (E)
JESUS MARIA RUA ARIAS
Uramita
LUIS EDUARDO MONTOYA
URREGO
Urrao
MIRYAM DEL CARMEN SERNA
MARTINEZ
Vigía del Fuerte

CONSEJO DIRECTIVO

CLAUDIA ADALGIZA ARIAS
CUADROS
Delegada del Ministro de Ambiente y
Desarrollo Sostenible
JUAN CAMILO RESTREPO GÓMEZ
Delegado del Presidente de la
República
FRANCISCO ANTONIO CEBALLOS
BERMUDEZ
Delegado del Ministro de Agricultura
LUZ ANGELA PEÑA MARÍN
Delegada del Gobernador
OCTAVIO ROJAS ROMAÑA
Representante Comunidades Negras
NAZARIO URIBE ECHEVERRI
Representante Comunidades
Indígenas

LUIS GONZALO GIRALDO
AGUIRRE
Alcalde Popular Municipio de
Apartadó.
HUGO LEON GIRON GRACIANO
Alcalde Popular Municipio de Peque
GABRIEL MÁRQUEZ VÉLEZ
Representante ONG's
JUAN FRANCISCO SUÁREZ
MORENO
Representante Gremio Cafetero
GABRIEL JAIME ELEJALDE G.
Representante Gremio Bananero

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
FUNDAMENTO LEGAL	7
1. OBJETIVO	8
2. ALCANCE	8
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS	8
3.1. MISIÓN	8
3.2. VISIÓN	8
3.3. POLÍTICA DE CALIDAD	8
3.4. VALORES INSTITUCIONALES	8
4. METODOLOGÍA DE DISEÑO	9
4.1. COMPONENTES DEL PLAN	9
4.1.1. COMPONENTE ESTRATEGIA IDENTIFICACIÓN MAPA DE RIESGOS	9
4.1.1.1. ANÁLISIS CONTEXTO ESTRATÉGICO	9
4.1.1.2. IDENTIFICACIÓN RIESGOS	9
4.1.1.3. ANÁLISIS DEL RIESGO	10
4.1.1.4. VALORACIÓN DEL RIESGO	10
4.1.1.5. NUEVA VALORACIÓN DEL RIESGO	10
4.1.1.6. MAPA DE RIESGOS	10
4.1.1.7. POLÍTICAS OPERACIONALES	10
4.1.2. COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	10
4.1.2.1. FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	11
4.1.2.2. FASE 2: PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR	11
4.1.2.3. FASE 3: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	11
4.1.2.4. FASE 4: INTEROPERABILIDAD	11
4.1.3. COMPONENTE ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS	11
4.1.3.1. COMPONENTES	11
4.1.3.2. CONSIDERACIONES	12
4.1.3.3. ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	14
4.1.4. COMPONENTE ESTRATEGIA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
4.1.4.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	14
4.1.4.2. ACCIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	16
BIBLIOGRAFIA	17

GLOSARIO	17
ANEXOS	18
Anexo 1. Análisis Contexto Estratégico	18
Anexo 2. Identificación Riesgos	22
Anexo 3. Análisis del Riesgo	26
Anexo 4. Valoración del Riesgo	27
Anexo 5. Nueva Valoración del Riesgo	31
Anexo 6. Mapa de Riesgos (resumen)	32
Anexo 7. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015 (consolidado)	36
Anexo 8. Seguimiento	39
Anexo 9. Políticas Operacionales	40

INTRODUCCIÓN

Como una estrategia para disminuir o evitar las posibilidades de corrupción y ofrecer los servicios de la institución de manera eficiente, eficaz, efectiva y transparente, CORPOURABA presenta a la comunidad en general el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano del año 2015, como mecanismo preventivo y de control de la gestión institucional, cumpliendo con la directriz establecida en la lucha contra la corrupción, liderada por La Secretaría de Transparencia de la República de Colombia. Dicho Plan permite a las entidades públicas la formulación, seguimiento y control de las acciones coordinadas en materia de la anticorrupción, la transparencia institucional y la atención a los ciudadanos y ciudadanas.

Para la elaboración de esta Plan, se tuvo como referencia el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y los documentos desarrollados por: La Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, La Secretaría de Transparencia Presidencial de la República de Colombia, Departamento Administrativo de la Función Pública "DAFP", Departamento Nacional de Planeación "DNP", Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones "MINTIC".

Para CORPOURABA es fundamental la lucha contra la corrupción y el servicio continuo a la población, emanadas desde la Constitución Política de Colombia, de allí que es inherente en el accionar Corporativo la transparencia en cada una de las actuaciones, en el manejo de los recursos públicos y en la idoneidad de los funcionarios para atender los compromisos misionales y comportamentales del servidor público.

En cumplimiento del interés de contar con mecanismos apropiados para brindar espacios en los cuales los ciudadanos sean partícipes en la vigilancia de las actuaciones de las entidades públicas y del interés de los mismos en la construcción de un "...Estado más eficiente, más transparente y más participativo..." CORPOURABA invita a las comunidades, sectores productivos, ciudadanas y ciudadanos a participar, lo cual seguramente nos ayudará a ser cada vez mejores como institución y como funcionarios y servidores públicos, situación que redundará en el mejoramiento de las condiciones ambientales y en la construcción del desarrollo sostenible de la jurisdicción de CORPOURABA.

GABRIEL CEBALLOS ECHEVERRI

Director General

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 42 de enero 26 de 1993. *"Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen"*.
- Ley 80 de octubre 28 de 1993. *"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"*.
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993. *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 190 de junio 6 de 1995. *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"*.
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90. *"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995"*.
- Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32. *"Democratización de la Administración Pública"*.
- Ley 599 de julio 24 de 2000 *"Por la cual se expide el Código Penal"*.
- Ley 734 de febrero 5 de 2002. *"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"*.
- Ley 850 de noviembre 18 de 2003. *"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"*.
- Ley 1150 de julio 16 2007. *"Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos"*.
- Ley 1437 de enero 18 de 2011. *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Ley 1474 de julio 12 de 2011. *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*.
- Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011. *"Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad"*.
- Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011. *"Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones"*.
- Decreto 0019 de enero 10 de 2012. *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*.
- Decreto 2482 de diciembre 3 de 2012. *"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión"*.
- Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, *"Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)"*.

1. OBJETIVO

Presentar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como estrategia de lucha contra la corrupción y mecanismo preventivo para el control de la gestión institucional, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

2. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aplica a toda la gestión institucional realizada por CORPOURABA a través de sus diferentes Procesos Corporativos.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

3.1. MISIÓN

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

3.2. VISIÓN

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

3.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA, responsable de administrar, proteger, conservar y recuperar los recursos naturales renovables y del ambiente, en procura del desarrollo sostenible en su jurisdicción, dentro del cumplimiento de la Ley, se compromete a prestar sus servicios de forma eficiente, eficaz, y efectiva; mediante el desarrollo de las competencias del talento humano, y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Corporativo teniendo en cuenta la participación comunitaria.

3.4. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores constituyen aquellas formas de ser y de actuar de las personas, altamente deseables como atributos personales, que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la moral y la dignidad humana.

Los valores de CORPOURABA son:

- **Honestidad:** Es lo que me mueve a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de mi vida.
- **Responsabilidad:** Es la capacidad de responder por nuestros actos. Es una respuesta interna, de querer asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.

CORPOURABA

- **Compromiso:** Es ir más allá del simple deber, trascender la norma y lograr el deber ser.
- **Lealtad:** Es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la Patria.
- **Respeto:** Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás reconociendo sus derechos.
- **Transparencia:** Es la claridad y limpieza constante en mis actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago siempre y en cualquier lugar, con la cabeza en alto.
- **Eficiencia:** Es la capacidad de lograr, con mi trabajo, lo que me propongo sacándole el máximo provecho a mis virtudes y capacidades.
- **Justicia:** Es reconocer que todos, por nuestra naturaleza humana, tenemos los mismos derechos.
- **Pertenencia:** Es identificarme con la CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE CORPOURABA, a la que pertenezco, sintiéndome parte de ella y caminando en la misma dirección.
- **Tolerancia:** Es la capacidad de entender y aceptar las posiciones y actuaciones de los demás, aunque sean diferentes a las mías.

4. METODOLOGÍA DE DISEÑO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es el resultado del trabajo realizado por los Líderes de los Procesos y la consolidación por parte de la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial, en atención del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*".

El Plan contiene entre otros el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, las medidas antitrámites, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

4.1. COMPONENTES DEL PLAN

4.1.1. COMPONENTE ESTRATEGIA IDENTIFICACIÓN MAPA DE RIESGOS

4.1.1.1. Análisis Contexto Estratégico

Es la base para la identificación del riesgo, dado que de su análisis suministrará la información sobre las CAUSAS del riesgo. Ver anexo 1.

4.1.1.2. Identificación Riesgos

Se realiza determinando las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados para la entidad, y que pueden afectar el logro de los

objetivos. Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la entidad relacionados con los objetivos de los procesos y los objetivos institucionales. Se pueden utilizar preguntas claves para la identificación del riesgo: ¿Qué puede suceder?, ¿cómo puede suceder?. La identificación del riesgo es posible realizarlo a partir de varias causas que pueden estar relacionadas. Ver anexo 2.

4.1.1.3. Análisis del Riesgo

Busca establecer la probabilidad de ocurrencia del mismo y sus consecuencias, éste último aspecto puede orientar la clasificación del riesgo, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo depende de la información obtenida en la fase de identificación. Ver anexo 3.

4.1.1.4. Valoración Del Riesgo

Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y para la fijación de políticas. Ver anexo 4.

4.1.1.5. Nueva Valoración Del Riesgo

Luego de la identificación de los controles en la actividad de valoración, se colocan los datos de la nueva calificación de la probabilidad e impacto y se actualizan los datos de la zona de riesgo y las medidas de respuesta. Ver anexo 5.

4.1.1.6. Mapa De Riesgos

Es una representación final de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos de la institución y/o proceso. Ver anexo 6.

4.1.1.7. POLÍTICAS OPERACIONALES

En este documento se consolida la política para la administración del riesgo. Ver anexo 9.

4.1.2. COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Estrategia Antitrámites como uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Corporación. Se pretende entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, trámites y demoras injustificadas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA

4.1.2.1. FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

Acción	Fecha		Responsable	Meta
	Inicio	Terminación		
Clasificación de los trámites y servicios que se encuentran o no publicados en el sitio web www.gobiernoenlinea.gov.co de acuerdo a los lineamientos del DAFP y/o Gobierno en Línea.	Marzo 2015	Diciembre 2015	SGAA, Oficina Jurídica y SPOT.	100% de ejecución de la acción.

4.1.2.2. FASE 2: PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR

Acción	Fecha		Responsable	Meta
	Inicio	Terminación		
Con base en el Decreto 019 de 2012, la revisión interna y los lineamientos del DAFP, se continuará con la homologación de los trámites ambientales de las CAR o CDS y la subida de la información homologada en el sitio web www.gobiernoenlinea.gov.co .	Marzo 2015	Diciembre 2015	SGAA, Oficina Jurídica y SPOT.	100% de la información homologada bajo las directrices del DAFP, subida en el sitio web www.gobiernoenlinea.gov.co .

4.1.2.3. FASE 3: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Acción	Fecha		Responsable	Meta
	Inicio	Terminación		
Gestión de aprobación por parte del DAFP y/o Gobierno en Línea, de la información de trámites ambientales subida en el sitio web www.gobiernoenlinea.gov.co .	Marzo 2015	Diciembre 2015	SGAA, Oficina Jurídica y SPOT.	100% de la información subida en el sitio web www.gobiernoenlinea.gov.co , aprobada por parte del DAFP y/o Gobierno en Línea.

4.1.2.4. FASE 4: INTEROPERABILIDAD

Acción	Fecha		Responsable	Meta
	Inicio	Terminación		
Se trabajará con otras CAR, CDS y/o MADS el intercambio de información y/o aplicativos relacionados a procesos misionales; con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a los Usuarios.	Mayo 2015	Diciembre 2015	SGAA, Oficina Jurídica y SPOT.	Intercambio de información y/o aplicativos relacionados a procesos misionales con una o más CAR, CDS y/o MADS.

4.1.3. COMPONENTE ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

4.1.3.1. COMPONENTES

CORPOURABA en el marco del Decreto 330 del 2007, "Por el cual se reglamentan las audiencias públicas ambientales y se deroga el "Decreto 2765 de 2005", desarrolla los espacios de interlocución, deliberación y comunicación de la Rendición de Cuentas a la ciudadanía sobre los resultados de su gestión.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA

Las audiencias públicas ordinarias realizadas en CORPOURABA, son las relacionadas al "*Informe de Gestión y Seguimiento del Plan de Acción Corporativo - PAC*" y la presentación del "*Anteproyecto de Presupuesto*".

4.1.3.2. CONSIDERACIONES

Las características generales de las audiencias públicas son:

• **Objeto**

Dar a conocer a las organizaciones sociales, comunidad en general, entidades públicas y privadas la solicitud de licencias, permisos o concesiones ambientales, o la existencia de un proyecto, obra o actividad, los impactos que este pueda generar o genere y las medidas de manejo propuestas o implementadas para prevenir, mitigar, corregir y/o compensar dichos impactos; así como recibir opiniones, informaciones y documentos que aporte la comunidad y demás entidades públicas o privadas.

• **Alcance**

En la audiencia pública se recibirán opiniones, informaciones y documentos, que deberán tenerse en cuenta en el momento de la toma de decisiones por parte de la autoridad ambiental competente. Durante la celebración de la audiencia pública no se adoptarán decisiones. Este mecanismo de participación no agota el derecho de los ciudadanos a participar mediante otros instrumentos en la actuación administrativa correspondiente.

• **Temas y Fechas Audiencias Públicas Ordinarias en CORPOURABA**

Tema	Fecha
Informe de Gestión y Seguimiento del " <i>Plan de Acción Corporativo - PAC</i> ", en términos de productos, desempeño de La Corporación, en el corto y mediano plazo y su aporte al cumplimiento del " <i>Plan de Gestión Ambiental Regional - PGAR</i> ".	Abril de 2015
Presentación del Anteproyecto de Presupuesto.	Entre Octubre y Diciembre de la vigencia 2015.

• **Convocatoria**

El Director General de CORPOURABA mediante un aviso convoca a participar en la audiencia pública a los representantes de los diferentes sectores públicos y privados, las organizaciones no gubernamentales, la comunidad en general y a los entes de control.

El aviso citado, deberá ser expedido por lo menos treinta (30) días calendario antes de la celebración de la audiencia pública.

El aviso deberá contener:

- Objeto de la audiencia pública.
- Fecha, lugar y hora de celebración.
- Convocatoria a quienes deseen intervenir.
- Lugar(es) donde se podrá realizar la inscripción de intervinientes.

- Lugar(es) donde estará disponible el proyecto de Plan de Acción, para ser consultado.

El aviso se fijará al día siguiente de su expedición y permanecerá fijado durante diez (10) días hábiles en la Secretaría General de la Corporación Autónoma Regional o de la dependencia que haga sus veces, dentro de los cuales deberá ser publicado en la página web de la respectiva entidad, en un diario de circulación regional, y fijado en sedes regionales de la corporación, alcaldías y personerías de los municipios localizados en su jurisdicción.

- **Inscripciones**

Las personas interesadas en intervenir en la audiencia pública, deberán inscribirse en la Secretaría General o la dependencia que haga sus veces en las autoridades ambientales, en las sedes regionales, alcaldías o personerías municipales.

- **Desarrollo de la Audiencia**

A la Audiencia Pública podrá asistir cualquier persona que así lo desee. No obstante solo podrán intervenir las siguientes personas:

- El Director General de la Corporación
- Los miembros del Consejo Directivo
- Tres (3) representantes de la Asamblea Corporativa.
- El Procurador General de la Nación o su Delegado
- El Contralor General del República o su delegado.
- El Defensor del Pueblo o su delegado
- Las personas inscritas previamente

La Audiencia Pública será presidida por el presidente del Consejo Directivo quien designará un secretario. Las intervenciones se iniciaran teniendo en cuenta las personas señaladas en el aparte anterior y tendrá una duración máxima de tres (3) minutos, que deberá ser de estricto cumplimiento.

Las intervenciones deberán efectuarse de manera respetuosa y referirse exclusivamente al objeto de la audiencia. No se permitirán interpellaciones, ni interrupciones de ninguna índole durante el desarrollo de las intervenciones.

Durante la realización de la Audiencia Publica los intervinientes podrán presentar comentarios y sugerencias en el marco del cumplimiento del Plan de Acción Corporativo.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia pública, el Secretario levantará un acta de la misma que será suscrita por el Presidente, en la cual se recogerán los aspectos más importantes expuestos durante su realización y serán objeto de análisis y evaluación por parte del Director General de la Corporación Autónoma Regional y por el Consejo Directivo para efectuar ajustes que haya lugar.

4.1.3.3. ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Acción	Fecha		Responsable	Meta
	Inicio	Terminación		
Mantener y/o mejorar los mecanismos o instrumentos de transmisión de la rendición de cuentas: Internet, radio o medio afín y la posibilidad de interacción con los Usuarios.	Marzo 2015	Diciembre 2015	SPOT.	100% de ejecución de la acción

4.1.4. COMPONENTE ESTRATEGIA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CORPOURABA a través de la aplicación del procedimiento "P-MJ-06: OPINIÓN, NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS", tiene como objetivo *"Obtener, analizar y tomar acciones de mejoramiento frente a las opiniones (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias), el nivel de satisfacción de los usuarios internos o externos de la Corporación y los diferentes mecanismos de participación ciudadana"*.

4.1.4.1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

CORPOURABA a través del procedimiento "P-MJ-06: OPINIÓN, NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS" contempla las siguientes actividades:

- Recepción y Remisión de las Opiniones de los Usuarios
- Registro y Comunicación de las Opiniones de los Usuarios
- Coordinación de la Revisión y Respuesta de las Opiniones de los Usuarios.
- Tabulación de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios Diligenciadas.
- Elaboración del Plan de Participación Ciudadana
- Realización de Seguimiento al Cumplimiento y Resultados de las Actividades Programadas dentro del Plan de Participación Ciudadana.
- Entrega de los Informes de las Opiniones de los Usuarios, de la Aplicación de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios y Resultados de la Aplicación del Plan de Participación Ciudadana al Comité de Revisión por la Dirección y/o Sistema de Gestión Corporativo.

4.1.4.2. Acciones para Mejorar la Atención al Ciudadano

Con la implementación de las actividades establecidas en el *"Plan de Participación Ciudadana"* aprobado mediante Resolución 300-03-10-23-0386-2015 del 26/03/15, se buscará mejorar la atención al ciudadano, mediante las siguientes actividades:

- Actualizar en el sitio web www.corpouraba.gov.co, el menú de Participación Ciudadana, los vínculos donde se publican las actividades a cumplir para la Audiencia Pública de Anteproyecto de presupuesto del año 2015.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA

- Promover el uso de los medios de comunicación al ciudadano (foros, chats, redes sociales, o cualquier otro afín).
- Desarrollar las actividades de Participación Ciudadana en el link creado en el sitio web www.corpouraba.gov.co.
- Realizar seguimiento a las PQRD que ingresen a CORPOURABA para el cumplimiento de la participación Ciudadana.
- Publicar la noticias presentadas en el sitio web www.corpouraba.gov.co en Facebook y hacer seguimiento semanal a los comentarios que realicen los usuarios.
- Publicar los títulos de las noticias presentadas en el sitio web www.corpouraba.gov.co en Twitter y hacer seguimiento semanal a los comentarios que realicen los usuarios.
- Atender los comentarios generados en los muros de Facebook y Twitter.
- Educación Ambiental sobre Promotores Socio Ambientales.
- Educación Ambiental sobre Clubes Defensores.
- Publicar informe del desarrollo de las actividades de educación Ambiental.
- Establecer contacto con el Ministerio de Tecnología y Comunicaciones, DAFP, Gobierno en Línea, Escuela Superior de Administración Pública y/o universidades que ofrecen capacitaciones en temas de Estrategia GEL para la realización de eventos de capacitación a los funcionarios de CORPOURABA.
- Realizar las Audiencias Públicas en los términos de Ley exigidos.
- Desarrollar los procesos contractuales en los términos de Ley exigidos.
- Efectuar campañas para incentivar el uso de los canales dispuestos por La Corporación para la participación ciudadana.
- Formulación y aplicación de proyectos en cumplimiento del subprograma de educación ambiental.

5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

De acuerdo a lo establecido en la metodología para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se programa su cumplimiento y/o seguimiento de la siguiente manera:

- La Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial es la encargada de la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El consolidado del Plan se encuentra al final del documento. Ver anexo 7.
- La Oficina de Control Interno es la encargada de verificar la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para el seguimiento, la Oficina de Control Interno utilizará el formato "*Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*". Ver anexo 8.
- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y/o sus seguimientos se publicarán en la página web www.corpouraba.gov.co, en los meses de abril, junio, octubre y diciembre.

BIBLIOGRAFIA

- Documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*. Autores: Secretaria de Transparencia, Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública y Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. 2012.

GLOSARIO

- CAR: Corporación Autónoma Regional.
- CDS: Corporación de Desarrollo Sostenible.
- CITA: Centro de Información de Trámites.
- DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- DNP: Departamento Nacional de Planeación.
- GEL: Gobierno en Línea.
- MADS: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- PAC: Plan de Acción Corporativo.
- PGAR: Plan de Gestión Ambiental Regional.
- SAF: Subdirección Administrativa y Financiera.
- SGAA: Subdirección de Gestión y Administración Ambiental.
- SPOT: Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.
- VITAL: Ventanilla Integral de Trámites en Línea.

ANEXOS

Anexo 1. Análisis Contexto Estratégico

Proceso	Objetivo	Factores Externos	Causas	Factores Internos	Causas
Direccionamiento del Sistema de Gestión Corporativo	Orientar el Sistema de Gestión Corporativo hacia la satisfacción de los Usuarios y el mejoramiento continuo para prestar nuestros servicios de forma eficiente, eficaz, y efectiva.	Percepción del usuario	Desconocimiento de los usuarios frente a la misión corporativa Diferentes percepciones de la gestión corporativa por los grupos poblacionales en la jurisdicción Presiones de tipo político, sectorial y económico frente a las decisiones administrativas No cumplimiento de requisitos de oportunidad de los usuarios	Capacidad institucional limitada.	Recursos limitados para la atención oportuna de las necesidades de los Usuarios.
Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo	Administrar, controlar y/o evaluar la documentación e implementación del Sistema de Gestión Corporativo para asegurar y mejorar continuamente su conformidad con las disposiciones planificadas y/o los lineamientos establecidos en las normas NTC-ISO-9001, NTC-GP-1000, NTC-ISO/IEC 17025 y/o las que apliquen de manera eficaz, eficiente y efectiva.	Nuevas directrices normativas	Cambios constantes en las Leyes, Decretos, Acuerdos, Resoluciones, Normas Técnicas, entre otros aplicables a los procesos.	Pérdida de capacidad de gestión del Sistema de Gestión Corporativo	Bajo compromiso de los líderes de procesos Falta de estímulos a los funcionarios que cumplen metas, realizan el rol de auditores internos, entre otros. Incumplimiento de las normas, políticas, procedimientos que regulan el Sistema de Gestión de Corporativo y la misión institucional Débil control en el establecimiento y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora Desconocimiento del Sistema de Gestión Corporativo
Planeación Global del Territorio	Coordinar la formulación, ejecución y seguimiento de los planes ambientales jurisdiccionales en el marco de las políticas y normas aplicables a CORPOURABA, con el fin de asegurar el ordenamiento ambiental del área de la jurisdicción.	Políticas y normativas nacionales de ordenamiento ambiental desarticuladas. Baja aplicación de políticas de ordenamiento territorial por parte de los entes territoriales	Desarticulación de las áreas del MADS y de los sectores (agricultura, vivienda, minas, ambiente, etc). Rotación de funcionarios de los municipios Pérdida de la información en los entes territoriales Bajo conocimiento de normativas por parte de los funcionarios de las alcaldías	Baja articulación de las orientaciones de ordenamiento ambiental y las acciones de autoridad ambiental. Información de ordenamiento ambiental centralizada	Baja articulación entre SPOT y áreas técnicas de la Corporación. Limitación de personal en la Corporación con funciones de atención al ordenamiento ambiental

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Proceso	Objetivo	Factores Externos	Causas	Factores Internos	Causas
		Necesidad de ordenamiento y manejo de los ecosistemas y áreas especiales de la jurisdicción	Normativas que regulan el ordenamiento de los ecosistemas y áreas especiales	Disponibilidad limitada de recursos para el ordenamiento y manejo de ecosistema y áreas especiales	Recursos propios de la Corporación limitados
		Presión de actores gremiales, institucionales y políticos	Bajo cumplimiento de las directrices normativas y políticas de ordenamiento ambiental regional y local	Débil ejercicio de la autoridad ambiental	Limitaciones en la aplicación de las funciones de autoridad ambiental frente al incumplimiento de los determinantes ambientales
Gestión de Proyectos	Ejecutar el Plan de Acción Corporativo con la formulación, realización, seguimiento y evaluación de proyectos para cumplir las directrices establecidas en el ordenamiento ambiental de la jurisdicción y contribuir a su desarrollo sostenible y mejoramiento de la calidad de vida de la población.	Ley de garantías y normativas de contratación	Limitantes para desarrollar ciertos tipos de contratos en cumplimiento de actividades de proyectos	Bajo nivel de ejecución de proyectos	Débil control de la ejecución de los proyectos.
		Debilidad en formulación y presentación proyectos	Debilidad en la formulación y presentación de proyectos a CORPOURABA por parte de los municipios, sectores, comunidades		Demoras en la definición, aprobación y contratación de perfiles técnicos
		Lentitud en aprobación proyectos FCA y desembolso de recursos	Demoras en los procesos para la aprobación de los proyectos FCA		Desconocimiento de los procedimientos
		Limitaciones climáticas para dar cumplimiento a las metas nacionales	Situaciones climáticas (fenómeno del niño o niña)	Incumplimiento de procedimiento	Incumplimiento de términos para la presentación de informes trimestrales y finales
					Sobre carga laboral
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Administrar el uso y manejo de los recursos naturales en el marco del ordenamiento ambiental para el mantenimiento y/o mejoramiento de los bienes y servicios ambientales de la jurisdicción.	Normatividad y política ambientales cambiante y compleja.	Desarticulación interinstitucional entre los actores responsables de aplicar la autoridad ambiental	Debilidad institucional para la aplicación de la autoridad ambiental	Limitados recursos para el ejercicio de la autoridad ambiental en la jurisdicción.
			Normatividad con dificultad de interpretación y aplicación en el territorio.		
			Traslape de competencias frente al ejercicio de autoridad ambiental		
		Altos índices de pobreza, baja cultura ambiental y orden público	Cultura de la ilegalidad		
		Presencia de actores armados, narcotráfico, cultivos ilícitos, cierres de vías por paros.			Desconocimiento e incumplimiento de normas, procedimientos y aspectos técnicos para la aplicación de autoridad ambiental
					Iniciar trámites ambientales sin el lleno de los requisitos.
					No cumplimiento de los tiempos establecidos para las respuestas a los usuarios.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Proceso	Objetivo	Factores Externos	Causas	Factores Internos	Causas
Gestión de Recursos e Infraestructura	Adquirir, suministrar, mantener y salvaguardar los recursos e infraestructura a través de las actividades de administración y contratación de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos del Sistema de Gestión Corporativo.	Incumplimiento en la oportunidad y calidad de los bienes y servicios generados por el proveedor	Carencia de los requisitos mínimos legales de las comunidades para los procesos de contratación	Debilidad en la ejecución y supervisión de los contratos.	Debilidad en la planeación de los procesos contractuales e identificación de los riesgos.
			Reiterativos cambios normativos en materia de contratación.		Carencia de herramientas para la administración y seguimiento de contratos.
			Presión de proveedores en el proceso contractual.		Desconocimiento de procedimientos de funcionarios por cambios normativos
			Desconocimiento de las normas y procedimientos en el tema contractual por parte de los proveedores		Rotación de personal sin la previa capacitación en el nuevo cargo.
Gestión Financiera y Contable	Administrar adecuadamente los recursos económicos a través de la gestión presupuestal, tesorería, facturación, recaudo, contabilidad y generación de informes para la toma de decisiones de los órganos de Dirección; como aporte de la sostenibilidad financiera de La Corporación.	Falta de pago de sobre tasa ambiental y deudas por otros conceptos por parte de los deudores.	Escasa capacidad de pago de deudas de los usuarios.	Errores en registros de operaciones relacionados con el proceso financiero y contable.	Las acciones o políticas establecidas Para el recaudo de cartera para las vigencias anteriores no han sido eficaces.
			Dilatación e/o incumplimiento intencional de pago de deudas por parte de los usuarios.		Traumatismos en el cumplimiento de actividades, ante la posible ausencia del titular del cargo.
			Realización a destiempo o extemporánea de las etapas del proceso administrativo de cobro.		No entrega oportuna de documentos soportes para trámites de pagos.
					No cumplimiento de metas en el recaudo de la cartera en vigencias anteriores.
Gestión del Talento Humano	Asegurar las competencias e idoneidad de los servidores públicos, a través de las actividades de perfilación, vinculación, capacitación, evaluación y gestión del ambiente laboral; con el fin de contribuir al mejoramiento de la productividad de los procesos.	Falta de oferta profesional de acuerdo a la Planta de Cargos de la Corporación.	Salarios profesionales altos del SINA en relación con la planta de Cargos de la Corporación.	Baja contraprestación e incentivos a los funcionarios e insuficientes cargos laborales	Deserción funcionarios hacia otras instituciones.
					Alta carga laboral
					Movilidad del personal
					Insuficientes perfiles profesionales en las áreas que cumplen funciones misionales.
		Baja ejecución del Plan de capacitación, Bienestar e Incentivos			
			Débil evaluación y seguimiento a los funcionarios		Debilidad en eval y sgto a los funcionarios.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Proceso	Objetivo	Factores Externos	Causas	Factores Internos	Causas
Laboratorio de Análisis de Aguas	Efectuar análisis y/o muestreo de aguas cumpliendo con los requerimientos establecidos por el IDEAM y los lineamientos de la norma NTC-ISO 17025, para satisfacer las necesidades del servicio de los Usuarios.	Cancelación de muestreos.	Muestreos no realizados por condiciones ambientales inadecuadas, dificultades por problemas en las vías de acceso, de seguridad u otro	Inconsistencias en la información de los resultados de análisis de aguas.	Entrega de resultados con errores en el informe final; por inconsistencias en el registro de la información en la aceptación de la muestra o en los registros de captura de datos a la hora de realizar los análisis, por error en la transcripción de los resultados.
		Interrupción de servicios públicos: agua, energía y teléfono.	Problemas de la presentación de los servicios públicos (energía, agua y teléfono)	Realización de análisis de aguas, por métodos alternos menos precisos o exactos, y con equipos que no cumplen con los requerimientos de mantenimiento y calibración	Necesidades de mantenimiento y calibración de equipos
				Falta de insumos y reactivos para realizar análisis solicitados por usuarios.	
				Daños e imprevistos en equipos y conexiones internas del Laboratorio	Accidentes laborales presentados en el desarrollo de una prueba.
				Muestra insuficiente para la realización de análisis	Accidentes laborales en la manipulación de las muestras como derrames.
				Deserción del personal	Calamidad familiar, oportunidades de estudio, otras oportunidades de trabajo.
				Facturación y pago distante físicamente al lugar donde se entregan los resultados	Ubicación distante del áreas de facturación, cobro y la entrega de resultados del Laboratorio

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Anexo 2. Identificación Riesgos

Proceso	Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencias Potenciales
Direccionamiento del Sistema de Gestión Corporativo	Desconocimiento de los usuarios frente a la misión corporativa Diferentes percepciones de la gestión corporativa por los grupos poblacionales en la jurisdicción Presiones de tipo político, sectorial y económico frente a las decisiones administrativas No cumplimiento de requisitos de oportunidad de los usuarios Recursos limitados para la atención oportuna de las necesidades de los Usuarios.	Usuarios insatisfechos por la gestión Corporativa	Persona natural o jurídica que solicitó cualquier trámite o que es beneficiario de los programas y proyectos de la Corporación y que su nivel de satisfacción respecto a la gestión Corporativa no cumple con sus expectativas	*Pérdida de imagen *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control.
Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo	Cambios constantes en las Leyes, Decretos, Acuerdos, Resoluciones, Normas Técnicas, entre otros aplicables a los procesos. Bajo compromiso de los líderes de procesos Falta de estímulos a los funcionarios que cumplen metas, realizan el rol de auditores internos, entre otros. Incumplimiento de las normas, políticas, procedimientos que regulan el Sistema de Gestión de Corporativo y la misión institucional Débil control en el establecimiento y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora Desconocimiento del Sistema de Gestión Corporativo.	Incumplimiento de la política de Calidad	Pérdida de dinamismo en el control y mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo por el bajo cumplimiento de los procesos y procedimientos institucionales que afectan el mejoramiento continuo de una manera eficiente, eficaz y efectiva	*Pérdida de imagen institucional. *Retrocesos. *Pérdida de memoria institucional. *Pérdida de certificaciones y/o acreditaciones. *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control.
Planeación Global del Territorio	Desarticulación de las áreas del MADS y de los sectores (agricultura, vivienda, minas, ambiente, etc). Rotación de funcionarios de los municipios Pérdida de la información en los entes territoriales Bajo conocimiento de normativas por parte de los funcionarios de las alcaldías Normativas que regulan el ordenamiento de los ecosistemas y áreas especiales Bajo cumplimiento de las directrices normativas y políticas de ordenamiento ambiental regional y local Baja articulación entre SPOT y áreas técnicas de la Corporación.	Baja aplicación de la función de autoridad ambiental frente al ordenamiento territorial	Debilidad en el control frente al incumplimiento de los determinantes ambientales	*Pérdida de ecosistemas. *Pérdida de imagen institucional. *Retrocesos. *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Proceso	Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencias Potenciales
	Limitación de personal en la Corporación con funciones de atención al ordenamiento ambiental Recursos propios de la Corporación limitados Limitaciones en la aplicación de las funciones de autoridad ambiental frente al incumplimiento de los determinantes ambientales			
Gestión de Proyectos	Limitantes para desarrollar ciertos tipos de contratos para el cumplimiento de actividades de proyectos Debilidad en la formulación y presentación de proyectos a CORPOURABA por parte de los municipios, sectores, comunidades Demoras en los procesos para la aprobación de los proyectos FCA Situaciones climáticas (fenómeno del niño o niña) Débil control de la ejecución de los proyectos. Demoras en la definición, aprobación y contratación de perfiles técnicos Desconocimiento de los procedimientos Incumplimiento de términos para la presentación de informes trimestrales y finales Sobre carga laboral Debilidad en la formulación, seguimiento y control de proyectos	Baja ejecución de los proyectos corporativos	Bajo cumplimiento de los proyectos, afectando el logro de las metas físicas y financieras del Plan de Acción Corporativo	*Pérdida de imagen institucional. *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control. *Detrimiento del ambiente laboral. *Remoción del director frente al incumplimiento del PAC
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Desarticulación interinstitucional entre los actores responsables de aplicar la autoridad ambiental Normatividad con dificultad de interpretación y aplicación en el territorio. Traslape de competencias frente al ejercicio de autoridad ambiental Cultura de la ilegalidad Presencia de actores armados, narcotráfico, cultivos ilícitos, cierres de vías por paros. Limitados recursos para el ejercicio de la autoridad ambiental en la jurisdicción. Desconocimiento e incumplimiento de normas, procedimientos y aspectos técnicos para la aplicación de autoridad ambiental Iniciar trámites ambientales sin el lleno de los requisitos.	Incumplimiento de tiempos definidos para la respuesta a los tramites ambientales	No se alcanza a cumplir con los tiempos establecidos por el SGC, para dar respuestas a los usuarios	*Daños ambientales *mala imagen institucional. *Hallazgos por entes de control. *investigaciones y/o sanciones.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Proceso	Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencias Potenciales
	No cumplimiento de los tiempos establecidos para las respuestas a los usuarios.			
Gestión de Recursos e Infraestructura	Carencia de los requisitos mínimos legales de las comunidades para los procesos de contratación Reiterativos cambios normativos en materia de contratación. Presión de proveedores en el proceso contractual. Desconocimiento de las normas y procedimientos en el tema contractual por parte de los proveedores Debilidad en la planeación de los procesos contractuales e identificación de los riesgos. Carencia de herramientas para la administración y seguimiento de contratos. Desconocimiento de los procedimientos de los funcionarios por los reiterativos cambios normativos Rotación de personal sin la previa capacitación en el nuevo cargo.	Posible adquisición de bienes y servicios sin los requisitos establecidos.	Adquisición de bienes y/o servicios sin el cumplimiento de los requisitos técnicos, procedimientos y normativa e idoneidad requerido.	*Hallazgos *Investigaciones disciplinarias y/o sanciones *Detrimento patrimonial. *Pérdida de imagen
Gestión Financiera y Contable	Escasa capacidad de pago de deudas de los usuarios. Dilatación e/o incumplimiento intencional de pago de deudas por parte de los usuarios. Realización a destiempo o extemporánea de las etapas del proceso administrativo de cobro. Las acciones o políticas establecidas Para el recaudo de cartera para las vigencias anteriores no han sido eficaces. Información errónea en la identificación de los deudores (Nombre, número de cédula y/o dirección). Rotación de personal sin la previa capacitación en el nuevo cargo. Manejo o dominio del aplicativos financieros y/o contables concentrados en un solo funcionario.	Bajo nivel recaudo	Deficiente recuperación de cartera	*Retrasos en cumplimiento de funciones, objetivos y/o metas de gestión. *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control. *Pérdida imagen. *Pérdida económica. *Detrimento del ambiente Laboral.
Gestión del Talento Humano	Salarios profesionales altos del SINA en relación con la planta de Cargos de la Corporación. Deserción de los funcionarios hacia otras instituciones. Alta carga laboral Insuficientes perfiles profesionales en las áreas que cumplen funciones misionales.	Retraso o retrocesos en la ejecución de las actividades Financieras y Contables. Debilidad en la calidad y oportunidad de la prestación del servicio	Demora o retrocesos en la ejecución de las actividades financieras y contables, por desconocimiento del cargo (<i>funciones y/o manejo de aplicativos</i>) o ausencia temporal o total del funcionario titular. Disminución de la capacidad profesional para el cumplimiento de las funciones lo cual afecta el logro de los objetivos y metas institucionales.	*Pérdida imagen. *Pérdida económica. *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control. *Detrimento del ambiente Laboral *Pérdida de imagen institucional. *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control. *Detrimento del ambiente Laboral.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Proceso	Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencias Potenciales
	Baja ejecución del Plan de capacitación, Bienestar e Incentivos			
	Debilidad en la evaluación y seguimiento a los funcionarios.			
Laboratorio de Análisis de Aguas	Muestreos no realizados por condiciones ambientales inadecuadas, dificultades por problemas en las vías de acceso, de seguridad u otro	Insatisfacción y pérdida de usuarios del laboratorio	Insatisfacción de los usuarios y pérdida de usuarios por la calidad, oportunidad y/o incumplimiento de los servicios del laboratorio.	*Pérdida de imagen institucional. *Pérdida de usuarios. *Pérdida económica. *Detrimiento del ambiente Laboral.
	Problemas de la presentación de los servicios públicos (energía, agua y teléfono)			
	Entrega de resultados con errores en el informe final; por inconsistencias en el registro de la información en la aceptación de la muestra o en los registros de captura de datos a la hora de realizar los análisis, por error en la transcripción de los resultados.			
	Necesidades de mantenimiento y calibración de equipos			
	Accidentes laborales presentados en el desarrollo de una prueba.			
	Accidentes laborales en la manipulación de las muestras como derrames.			
	Calamidad familiar, oportunidades de estudio, otras oportunidades de trabajo.			

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Anexo 3. Análisis del Riesgo

Proceso	Riesgo	Calificación		Tipo Impacto	Evaluación (Zona de Riesgo)	Medidas de Respuesta
		Probabilidad	Impacto			
Direccionamiento del Sistema de Gestión Corporativo	Usuarios insatisfechos por la gestión Corporativa	Probable (4)	Mayor (4)	De credibilidad o imagen	Extrema	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo	Incumplimiento de la política de Calidad	Raro (1)	Mayor (4)	De credibilidad o imagen	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Planeación Global del Territorio	Baja aplicación de la función de autoridad ambiental frente al ordenamiento territorial	Probable (4)	Mayor (4)	Legal	Extrema	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Gestión de Proyectos	Baja ejecución de los proyectos corporativos	Improbable (2)	Moderado (3)	Operativo	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Incumplimiento de tiempos definidos para la respuesta a los tramites ambientales	Probable (4)	Mayor (4)	Legal	Extrema	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Gestión de Recursos e Infraestructura	Posible adquisición de bienes y servicios sin los requisitos establecidos.	Probable (4)	Mayor (4)	Legal	Extrema	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Gestión Financiera y Contable	Bajo nivel recaudo	Probable (4)	Moderado (3)	Operativo	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
	Retraso o retrocesos en la ejecución de las actividades Financieras y Contables.	Posible (3)	Moderado (3)	Operativo	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Gestión del Talento Humano	Debilidad en la calidad y oportunidad de la prestación del servicio	Probable (4)	Moderado (3)	Legal	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Laboratorio de Análisis de Aguas	Insatisfacción y pérdida de usuarios del laboratorio	Posible (3)	Moderado (3)	De credibilidad o imagen	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA

Anexo 4. Valoración del Riesgo

Proceso	Riesgo	Calificación		Controles	Valoración			
		Probabilidad	Impacto		Tipo Control: Probabilidad o Impacto	Puntaje Herramientas para Ejercer el Control	Puntaje Seguimiento al Control	Puntaje Final
Direccionamiento del Sistema de Gestión Corporativo	Usuarios insatisfechos por la gestión Corporativa	Probable (4)	Mayor (4)	Definidos manuales, procedimientos, documentos y formatos de los procesos misionales Planeación Global del Territorio, Gestión de Proyectos y Aplicación de la Autoridad Ambiental, por medio de los cuales se controla el desarrollo de los diferentes trámites y la elaboración e implementación de los planes y programas Corporativos.	Probabilidad	30	40	70
Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo	Incumplimiento de la política de Calidad	Raro (1)	Mayor (4)	Realización de: *Comité del Sistema de Gestión Corporativo y Revisión por la Dirección de forma periódica. *Auditorías Internas y externas de calidad. * Seguimiento al Sistema de Gestión Corporativo	Probabilidad	30	15	45
Planeación Global del Territorio	Baja aplicación de la función de autoridad ambiental frente al ordenamiento territorial	Probable (4)	Mayor (4)	Adicional a la aprobación del PGAR 2012-2024 y el PAC 2012 - 2015; se tiene implementado dentro del SGC los procedimientos: -"P-PG-03: DEFINICIÓN DE LOS DETERMINANTES AMBIENTALES PARA FORMULACIÓN O AJUSTES A POT'S Y/O FORMULACIÓN DE PLANES PARCIALES", -"P-PG-04: CONCERTACIÓN DEL COMPONENTE AMBIENTAL PARA LA FORMULACIÓN, REVISIÓN Y/O AJUSTES DE LOS POT'S", -"P-PG-05: CONCERTACIÓN DEL COMPONENTE AMBIENTAL PARA LA FORMULACIÓN DE PLANES PARCIALES", -"P-PG-06: ASESORÍA SOBRE EL COMPONENTE AMBIENTAL A LOS PLANES DE DESARROLLO MUNICIPAL Y/O DEPARTAMENTAL PARA ARMONIZARLOS CON LOS INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN AMBIENTAL REGIONAL" y -"P-PG-07: ASESORIA, APOYO Y/O PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES" -Por observaciones del Consejo Directivo, se hace seguimiento a los determinantes ambientales de cada POT y se genera un plan de mejora de cada alcaldía.	Probabilidad	30	40	70

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Calificación		Controles	Valoración			
		Probabilidad	Impacto		Tipo Control: Probabilidad o Impacto	Puntaje Herramientas para Ejercer el Control	Puntaje Seguimiento al Control	Puntaje Final
Gestión de Proyectos	Baja ejecución de los proyectos corporativos	Improbable (2)	Moderado (3)	Se tiene implementado dentro del SGC los procedimientos: -"P-PG-02: PLAN DE ACCIÓN CORPORATIVO -"P-GP-01: FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS" -"P-GP-02: MODIFICACIÓN DE PROYECTOS" -"M-GP-02: MANUAL PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS" -"P-FC-01: PRESUPUESTO" -Definición de responsables de proyectos por resolución. -Módulo de Proyectos	Probabilidad	30	40	70
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Incumplimiento de tiempos definidos para la respuesta a los tramites ambientales	Probable (4)	Mayor (4)	El proceso cuenta entre otros con los siguientes documentos: -P-AA-03: ETAPA JURÍDICA, -P-AA-04: ETAPA TÉCNICA, -P-AA-07: SEGUIMIENTO Y CONTROL A TRAMITES AMBIENTALES, -P-AA-08: ATENCIÓN DE INFRACCIONES AMBIENTALES, -P-AA-10: REGISTRO DE GENERADORES DE RESIDUOS PELIGROSOS, -P-AA-11: CONCEPTO TECNICO AMBIENTAL PARA VISITA DE INSPECCION AMBIENTAL EN ADJUDICACION BALDIOS, -D-AA-05: CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE TRÁMITES AMBIENTALES", y -Manuales de los Usuarios. Por medio del procedimiento "P-DI-01: DETERMINACIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO" se identificaron los requisitos de los Usuarios en el documento "D-DI-02: REQUISITOS DE LOS USUARIOS" y en caso de incumplimiento de algún requisito, se debe dar tratamiento a través del procedimiento "P-MJ-05: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME". "D-AA-06: TIEMPO DE TRÁMITES AMBIENTALES". Revisión y actualización de normas a través del Nomograma	Posible	30	15	45

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA

Proceso	Riesgo	Calificación		Controles	Valoración			
		Probabilidad	Impacto		Tipo Control: Probabilidad o Impacto	Puntaje Herramientas para Ejercer el Control	Puntaje Seguimiento al Control	Puntaje Final
				Participación en el "Comité Interinstitucional de Flora y Fauna Silvestre CIFFA" Auditorías internas y externas				
Gestión de Recursos e Infraestructura	Posible adquisición de bienes y servicios sin los requisitos establecidos.	Probable (4)	Mayor (4)	Procedimientos: -P-RI-01: COMPRAS E INFRAESTRUCTURA, y -P-RI-04: CONTRATACIÓN. Documentos: -P-RI-01: COMPRAS E INFRAESTRUCTURA, -P-RI-04: CONTRATACIÓN, y -D-RI-03: FLUJO DE CONTRATACIÓN/CONVENIO. Auditorías internas y externas Revisión por la Dirección. Comité de Contratación	Posible	15	25	40
Gestión Financiera y Contable	Bajo nivel recaudo	Probable (4)	Moderado (3)	Establecidos los procedimientos de: -P-FC-02: FACTURACIÓN, -P-FC-03: TAQUILLA, -P-FC-04: TESORERÍA, -P-FC-06: UNIDAD DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE COBRO _Auditorías internas y externas	Probabilidad	30	40	70
	Retraso o retrocesos en la ejecución de las actividades Financieras y Contables.	Posible (3)	Moderado (3)	Establecidos los procedimientos de: -P-FC-01: PRESUPUESTO, -P-FC-02: FACTURACIÓN, -P-FC-03: TAQUILLA, -P-FC-04: TESORERÍA, -P-FC-05: CONTABILIDAD, -P-FC-06: UNIDAD DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE COBRO _Auditorías internas y externas	Probabilidad	30	40	70

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA

Proceso	Riesgo	Calificación		Controles	Valoración			
		Probabilidad	Impacto		Tipo Control: Probabilidad o Impacto	Puntaje Herramientas para Ejercer el Control	Puntaje Seguimiento al Control	Puntaje Final
Gestión del Talento Humano	Debilidad en la calidad y oportunidad de la prestación del servicio	Probable (4)	Moderado (3)	El proceso cuenta entre otros con los siguientes documentos: -P-TH-01: VINCULACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS, -P-TH-02: LIQUIDACIÓN NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES, -P-TH-03: FORMACIÓN, CAPACITACIÓN, BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS DEL PERSONAL, -P-TH-05: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL, -P-TH-06: SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO PARA SERVIDORES PÚBLICOS EN PROVISIONALIDAD, y -M-TH-01: MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES DE CORPOURABA". -Auditorías internas y externas	Probabilidad	30	40	70
Laboratorio de Análisis de Aguas	Insatisfacción y pérdida de usuarios del laboratorio	Posible (3)	Moderado (3)	Por medio del procedimiento "P-DI-01: DETERMINACIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO" se identificaron los requisitos de los Usuarios en el documento "D-DI-02: REQUISITOS DE LOS USUARIOS" y en caso de incumplimiento de algún requisito, se debe dar tratamiento a través del procedimiento "P-MJ-05: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME". De igual manera en el procedimiento "P-RI-01: COMPRAS E INFRAESTRUCTURA", se tiene establecido la manera como se desarrollan los mantenimientos preventivos y/o calibración de equipos.	Probabilidad	30	30	70

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA

Anexo 5. Nueva Valoración del Riesgo

Proceso	Riesgo	Calificación		Tipo Impacto	Evaluación (Zona de Riesgo)	Medidas de Respuesta
		Probabilidad	Impacto			
Direccionamiento del Sistema de Gestión Corporativo	Usuarios insatisfechos por la gestión Corporativa	Posible (3)	Mayor (4)	De credibilidad o imagen	Extrema	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo	Incumplimiento de la política de Calidad	Raro (1)	Moderado (3)	De credibilidad o imagen	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.
Planeación Global del Territorio	Baja aplicación de la función de autoridad ambiental frente al ordenamiento territorial	Posible (3)	Moderado (3)	Legal	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
Gestión de Proyectos	Baja ejecución de los proyectos corporativos	Raro (1)	Moderado (3)	Operativo	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Incumplimiento de tiempos definidos para la respuesta a los tramites ambientales	Posible (3)	Moderado (3)	Legal	Alta	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.
Gestión de Recursos e Infraestructura	Posible adquisición de bienes y servicios sin los requisitos establecidos.	Posible (3)	Moderado (3)	Legal	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Gestión Financiera y Contable	Bajo nivel recaudo	Posible (3)	Moderado (3)	Operativo	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
	Retraso o retrocesos en la ejecución de las actividades Financieras y Contables.	Improbable (2)	Moderado (3)	Operativo	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.
Gestión del Talento Humano	Debilidad en la calidad y oportunidad de la prestación del servicio	Posible (3)	Moderado (3)	Legal	Alta	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.
Laboratorio de Análisis de Aguas	Insatisfacción y pérdida de usuarios del laboratorio	Improbable (2)	Moderado (3)	De credibilidad o imagen	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Anexo 6. Mapa de Riesgos (resumen)

Proceso	Riesgo	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo	
		Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento		
Direccionamiento del Sistema de Gestión Corporativo	Usuarios insatisfechos por la gestión Corporativa	Posible (3)	Mayor (4)	Extrema	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.	Campaña de divulgación y gestión corporativa en medios institucionales.	Líderes de procesos misionales. Subdirección de Planeación Áreas de comunicación	% de metas de la campaña de divulgación implementada.	80% o más.	Satisfactoria	De 80% a 100%	31/12/2015
										Moderada	De 60% a 79.9%	
						Insatisfactoria	Menos de 60%.					
						Establecer mecanismo virtual de interacción constante con la ciudadanía, a través de foros en el sitio Web de CORPOURABA	Nº de Foros implementados	3 Foros virtuales	Satisfactoria	3 Foros	31/12/2015	
Moderada	2 Foros											
Insatisfactoria	1 Foro											
Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo	Incumplimiento de la política de Calidad	Raro (1)	Moderado (3)	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Implementación de aplicativos tecnológicos para la administración y seguimiento de las acciones de mejora	Líderes de procesos. Dirección General - Subdirección de Planeación y O.T	% de los procesos del SGC con seguimiento y control mediante el Aplicativo tecnológico	9 procesos	Satisfactoria	9 procesos	31/12/2015
										Moderada	6-8 procesos	
						Insatisfactoria	Menos de 6 procesos					
						Capacitar y/o actualizar a los funcionarios en auditorías internas en la última versión de la norma	Líderes de procesos. Dirección General - Subdirección de Planeación y O.T	Nº de funcionarios capacitados y/o certificados como auditores internos	30 funcionarios capacitados y/o certificados	Satisfactoria	30 personas capacitadas y/o certificadas	31/12/2015
Moderada	20 personas capacitadas y/o certificadas											
Insatisfactoria	10 personas capacitadas y/o certificadas											
Planeación Global del Territorio	Baja aplicación de la función de autoridad ambiental	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Seguimiento a la aplicación del componente ambiental en los POTs.	Líderes de proceso. Subdirección de Planeación y O.T	Porcentaje de municipios con seguimiento al componente ambiental en los POTs	80% o más.	Satisfactoria	De 80% a 100%	31/12/2015
										Moderada	De 60% a 79.9%	
										Insatisfactoria	Menos de 60%.	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo
		Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento	
	frente al ordenamiento territorial					Establecimiento con los municipios de planes de mejora frente al incumplimiento de los determinantes ambientales en los POTs	Líderes de proceso. Subdirección de Planeación y O.T	Nº de municipios con planes de mejora	19 municipios	Satisfactoria 19 municipios Moderada 15-18 municipios Insatisfactoria Menos de 15 municipios	31/12/2015
Gestión de Proyectos	Baja ejecución de los proyectos corporativos	Raro (1)	Moderado (3)	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Seguimiento a la ejecución física y financiera de los proyectos por medio del Aplicativo CITA	Líderes de proceso. Subdirección de Planeación y O.T	Porcentaje de proyectos con seguimiento físico y financiero	80% o más.	Satisfactoria 80% o más. Moderada De 60% a 79.9% Insatisfactoria Menos de 60%.	31/12/2015
						Capacitación a los funcionarios en la formulación y seguimiento de proyectos.	Líderes de proceso. Subdirección de Planeación y O.T	Nº de capacitaciones realizadas	5 capacitaciones	Satisfactoria 5 capacitaciones Moderada 3-4 capacitaciones Insatisfactoria Menos de 3 capacitaciones	31/12/2015
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Incumplimiento de tiempos definidos para la respuesta a los tramites ambientales	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Capacitación y reinducción a los funcionarios en normas, procedimientos y software CITA.	Líder de proceso. Coordinadores de área Subdirecciones de Gestión ambiental y área jurídica	Nº de eventos	2 eventos de capacitación y/o reinducción	Satisfactoria 2 o más capacitaciones Moderada 1 capacitaciones Insatisfactoria 0 Capacitación	31/12/2015
						Seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos para dar respuesta a los usuarios	Líderes de proceso Coordinadores de área Control Interno	% de tramites ambientales con cumplimiento de tiempos	80% o más.	Satisfactoria 80% o más. Moderada De 60% a 79.9% Insatisfactoria Menos de 60%.	31/12/2015
Gestión de Recursos e Infraestructura	Posible adquisición de bienes y servicios	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	Reducir el riesgo, evitar o transferir.	Implementación de una herramienta tecnológica para la administración, seguimiento y control de los contratos.	Líder de proceso	Nº de herramientas	Una herramienta	Satisfactoria De 80% a 100% Moderada De 60% a 79.9%	31/12/2015

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo	
		Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento		
	sin los requisitos establecidos.					Realizar capacitación y/o reinducción en: estudios de mercado (planeación), identificación de riesgos, manuales y procedimientos de contratación.		Nº de eventos de capacitación y/o reinducción	Un evento	Insatisfactoria Satisfactoria Insatisfactoria	Menos de 60%. Un evento 0 evento	31/12/2015
Gestión Financiera y Contable	Bajo nivel recaudo	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.	Mejorar el recaudo a través de acciones: mandamientos de pagos, cobros persuasivos, resoluciones que fijan obligaciones y embargo	Líder de proceso.	*Porcentaje (%) de incremento de cartera recuperada y de ingresos por sobretasa, tasa y multas entre vigencias.	15% o más incremento de cartera recuperada y de ingresos por sobretasa, tasa y multas entre vigencias.	Satisfactoria Moderada Insatisfactoria	15% o más de incremento de cartera 7% a 14.9% de incremento de cartera Menos de 7% de incremento de cartera	31/12/2015
	Retraso o retrocesos en ejecución de actividades Finieras y Contables.	Improbable (2)	Moderado (3)	Moderada	Asumir riesgo, reducir riesgo.	Realizar capacitación y Reinducción en la aplicación de los procedimientos y manejo de aplicativos financieros y/o contables.	Líder de proceso	Nº de capacitaciones y reinducciones realizadas	Una capacitación y/o reinducción	Satisfactoria Insatisfactoria	Una o más capacitaciones 0 capacitaciones	31/12/2015
						Actualización de Aplicativos financieros y contables	Líder de proceso	Nº de Aplicativos actualizados	1 Aplicativo	Satisfactoria Insatisfactoria	Un aplicativo 0 Aplicativo	31/12/2015
Gestión del Talento Humano	Debilidad en la calidad y oportunidad de la prestación del servicio	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	Asumir riesgo, reducir riesgo.	Capacitación del personal para el mejoramiento en la prestación del servicio	Líder de Proceso	Nº capacitaciones	1 Capacitación	Satisfactoria Insatisfactoria	1 Capacitación 0 Capacitación	31/12/2015
						Realizar un informe de seguimiento a la evaluación parcial de los funcionarios	Líder de Proceso	Un informe de seguimiento	Informe de la evaluación al 100% de los funcionarios	Satisfactoria Moderada Insatisfactoria	De 80% a 100% De 60% a 79.9% Menos de 60%.	31/12/2015
						Seguimiento al cumplimiento del Plan de capacitación, bienestar e Incentivos	Líder de proceso	Porcentaje de cumplimiento del Plan de capacitación, bienestar e Incentivos	80% o más.	Satisfactoria Moderada Insatisfactoria	De 80% a 100% De 60% a 79.9% Menos de 60%.	31/12/2015

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo		
		Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento			
Laboratorio de Análisis de Aguas	Insatisfacción y pérdida de usuarios del laboratorio	Improbable (2)	Moderado (3)	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Construir sistema de abastecimiento de agua permanente	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).	Nº de pozos construidos	Un pozo construido	Satisfactoria Un pozo construido	31/12/2015		
												Insatisfactoria 0 pozo construido	
						Instalación de nuevas redes eléctricas	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).	Una red eléctrica instalada	Una red Eléctrica	Satisfactoria 1 red eléctrica	31/12/2015		
												Insatisfactoria 0 red eléctrica	
						Realizar la calibración y mantenimiento de los equipos del laboratorio.	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).	Nº de planes de mantenimiento preventivo y calibración elaborados e implementados.	Un plan de mantenimiento preventivo y calibración implementado	Satisfactoria 80% a 100%.	31/12/2015		
												Moderada 60% y 79%.	
								Insatisfactoria Menos del 60%					
						Seguimiento a la prestación del servicio del Laboratorio en materia de servicios prestados y satisfacción del cliente	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).	Porcentaje de usuarios satisfechos	80% o más.	Satisfactoria 80% o mas	31/12/2015		
										Moderada 60% y 79%.			
										Insatisfactoria Menos del 60%			
						Capacitación del personal en seguridad industrial o salud ocupacional y/o manejo de equipos	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).	Nº de personas capacitadas	7 personas	Satisfactoria 7 Personas	31/12/2015		
										Moderada 4-6 personas			
										Insatisfactoria Menos de 3 de personas			

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA

Anexo 7. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015 (consolidado)

Entidad:		CORPOURABA				
Estrategias	Acciones		Meta		Plazos	Responsables
	N°	Detalle	Unidad de Medida	Cantidad		
Identificación Mapa de Riesgos	1	Campaña de divulgación y gestión corporativa en medios institucionales.	Campaña	80% o mas	31 de diciembre 2015	Líderes de procesos misionales. Subdirección de Planeación Áreas de comunicación
	2	Establecer mecanismo virtual de interacción constante con la ciudadanía, a través de foros en el sitio Web de CORPOURABA	Foros virtuales	3	31 de diciembre 2015	Líderes de procesos misionales. Subdirección de Planeación Áreas de comunicación
	3	Implementación de aplicativos tecnológicos para la administración y seguimiento de las acciones de mejora	Procesos con seguimiento	9	31 de diciembre 2015	Líderes de procesos. Dirección General - Subdirección de Planeación y O.T
	4	Capacitar y/o actualizar a los funcionarios en auditorías internas en la última versión de la norma	funcionarios	30	31 de diciembre 2015	Líderes de procesos. Dirección General - Subdirección de Planeación y O.T
	5	Seguimiento a la aplicación del componente ambiental en los POTs.	% de municipios	80% o mas	31 de diciembre 2015	Líderes de proceso. Subdirección de Planeación y O.T
	6	Establecimiento con los municipios de planes de mejora frente al incumplimiento de los determinantes ambientales en los POTs	Municipios	19	31 de diciembre 2015	Líderes de proceso. Subdirección de Planeación y O.T
	7	Seguimiento a la ejecución física y financiera de los proyectos por medio del Aplicativo CITA	% de proyectos	80% o mas	31 de diciembre 2015	Líderes de proceso. Subdirección de Planeación y O.T
	8	Capacitación a los funcionarios en la formulación y seguimiento de proyectos.	Capacitaciones	5	31 de diciembre 2015	Líderes de proceso. Subdirección de Planeación y O.T
	9	Capacitación y reinducción a los funcionarios en normas, procedimientos y software CITA.	Número	2	31 de diciembre 2015	Líder de proceso. Coordinadores de área Subdirecciones de Gestión ambiental y área jurídica
	10	Seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos para dar respuesta a los usuarios	% cumplimiento	80% o mas	31 de diciembre 2015	Líderes de proceso Coordinadores de área Control Interno
	11	Implementación de una herramienta tecnológica para la administración, seguimiento y control de los contratos.	Número	1	31 de diciembre 2015	Líder de proceso.
	12	Realizar capacitación y/o reinducción en: estudios de mercado (planeación), identificación de riesgos, manuales y procedimientos de contratación.	Evento	1	31 de diciembre 2015	Líder de proceso.
	13	Mejorar el recaudo a través de acciones: mandamientos de pagos, cobros persuasivos, resoluciones que fijan obligaciones y embargo	% incremento	15% o mas	31 de diciembre 2015	Líder de proceso.
	14	Realizar capacitación y reinducción en la aplicación de los procedimientos y manejo de aplicativos financieros y/o contables.	Capacitaciones	1	31 de diciembre 2015	Líder de proceso.
	15	Actualización de Aplicativos financieros y contables	Aplicativo	1	31 de diciembre 2015	Líder de proceso.
	16	Capacitación del personal para el mejoramiento en la prestación del servicio	Capacitaciones	1	31 de diciembre 2015	Líder de proceso.
	17	Realizar un informe de seguimiento a la evaluación parcial de los funcionarios	Informe	1	31 de diciembre 2015	Líder de proceso.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Entidad:		CORPOURABA				
Estrategias	Acciones		Meta		Plazos	Responsables
	N°	Detalle	Unidad de Medida	Cantidad		
	18	Seguimiento al cumplimiento del Plan de capacitación, bienestar e Incentivos	% cumplimiento	80% o mas	31 de diciembre 2015	Líder de proceso.
	19	Construir sistema de abastecimiento de agua permanente	Pozos	1	31 de diciembre 2015	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).
	20	Instalación de nuevas redes eléctricas	Red Eléctrica	1	31 de diciembre 2015	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).
	21	Realizar la calibración y mantenimiento de los equipos del laboratorio.	Número	1	31 de diciembre 2015	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).
	22	Seguimiento a la prestación del servicio del Laboratorio en materia de servicios prestados y satisfacción del cliente	% usuarios satisfechos	80% o mas	31 de diciembre 2015	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).
	23	Capacitación del personal en seguridad industrial o salud ocupacional y/o manejo de equipos	Personas	7	31 de diciembre 2015	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).
Antitrámites	1	Clasificación de los trámites y servicios que se encuentran o no publicados en el sitio web www.gobiernoonlinea.gov.co de acuerdo a los lineamientos del DAFP y/o Gobierno en Línea.	% trámites	100	31 de diciembre 2015	SGAA, Oficina Jurídica y SPOT.
	2	Continuar con la homologación de los trámites ambientales de las CAR o CDS y la subida de la información homologada en el sitio web www.gobiernoonlinea.gov.co .	% información homologada	100	31 de diciembre 2015	SGAA, Oficina Jurídica y SPOT.
	3	Gestión de aprobación por parte del DAFP y/o Gobierno en Línea, de la información de trámites ambientales subida en el sitio web www.gobiernoonlinea.gov.co .	% información	100	31 de diciembre 2015	SGAA, Oficina Jurídica y SPOT.
	4	Se trabajará con otras CAR, CDS y/o MADS el intercambio de información y/o aplicativos relacionados a procesos misionales; con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a los Usuarios.	% gestión	100	31 de diciembre 2015	SGAA, Oficina Jurídica y SPOT.
Rendición de Cuentas	1	Mantener y/o mejorar los mecanismos o instrumentos de transmisión de la rendición de cuentas: Internet, radio o medio afín y la posibilidad de interacción con los Usuarios.	% ejecución	100	31 de diciembre 2015	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	1	Actualizar en el sitio web de CORPOURABA, el menú de Participación Ciudadana (cronograma de los foros, el Chat y conferencias virtuales; actualización del link de la presentación de Informes de Gestión, aprobación de normatividad; publicación de documentos del anteproyecto de presupuesto y las condiciones de participación; habilitar y dinamizar espacios electrónicos, redes sociales, correo, entre otros; publicar respuestas y resultados de la discusión de la actividad; publicar documentos definitivos sobre la actividad incluyendo las observaciones)	% ejecución	100	31 de diciembre 2015	Dirección General y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial
	2	Promover el uso de los medios de comunicación al ciudadano (<i>foros, chats, redes sociales, o cualquier otro afín.</i>).	% ejecución	100	31 de diciembre 2015	Dirección General y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial
	3	Realizar seguimiento a las PQRD que ingresen a CORPOURABA para el cumplimiento de la participación Ciudadana.	% ejecución	100	31 de diciembre 2015	Dirección General y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial
	4	Publicar la noticias presentadas en el sitio web www.corpouraba.gov.co en Facebook y hacer seguimiento semanal a los comentarios que realicen los usuarios.	% ejecución	100	31 de diciembre 2015	Dirección General y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial
	5	Publicar los títulos de las noticias presentadas en el sitio web www.corpouraba.gov.co en Twitter y hacer seguimiento semanal a los comentarios que realicen los usuarios.	% ejecución	100	31 de diciembre 2015	Dirección General y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial
	6	Atender los comentarios generados en los muros de Facebook y Twitter.	% ejecución	100	31 de diciembre 2015	Dirección General y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA

Entidad:		CORPOURABA				
Estrategias	Acciones		Meta		Plazos	Responsables
	N°	Detalle	Unidad de Medida	Cantidad		
	7	Implementar el proyecto educación Ambiental sobre Promotores Socio Ambientales y Clubes Defensores y realizar las publicaciones de sus informes en el marco del subprograma Educación Ambiental	% ejecución	100	31 de diciembre 2015	Dirección General y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial
	8	Establecer contacto con el Ministerio de Tecnología y Comunicaciones, DAFP, Gobierno en Línea, Escuela Superior de Administración Pública y/o universidades que ofrecen capacitaciones en temas de Estrategia GEL para la realización de eventos de capacitación a los funcionarios de CORPOURABA.	% ejecución	100	31 de diciembre 2015	Dirección General y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial
	9	Realizar las Audiencias Públicas en los términos de Ley exigidos.	% ejecución	100	31 de diciembre 2015	Dirección General y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial
	10	Desarrollar los procesos contractuales en los términos de Ley exigidos.	% ejecución	100	31 de diciembre 2015	Dirección General y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial
Consolidación del Documento	Cargo: Subdirección de Planeación y O.T					
	Nombre: ARBEY MOLINA					
	Firma:					

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA

Anexo 8. Instrumento para el seguimiento

Seguimiento a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Entidad: CORPOURABA								
Estrategia	Acciones		Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
	N°	Detalle	Abril-30	jun-30	oct-30	dic-30		
Identificación Mapa de Riesgos								
Antitrámites								
Rendición de Cuentas								
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano								
Consolidación del Documento	Cargo:		Subdirector de Planeación y Ordenamiento Territorial.					
	Nombre:							
	Firma:							
Seguimiento de la Estrategia	Cargo:		Asesor Control Interno.					
	Nombre:							
	Firma:							

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Anexo 9. Políticas Operacionales

Proceso	Política Operacional
Planeación Global del Territorio	Cualquier acción que se desarrolle dentro del proceso planeación global del territorio, debe cumplir los requisitos de Ley, procedimentales o aquellos que les aplique. Toda la información que se genere es de público conocimiento por los usuarios y La Corporación diseñará mecanismos para su divulgación.
Gestión de Proyectos	Solo se gestionaran y asignarán recursos y/o aceptarán modificaciones a los proyectos cuando se cumpla los requisitos de los procedimientos y formatos. Tendrán respuesta sobre su estado de viabilidad y podrán ser de conocimiento general los proyectos que ingresen a La Corporación siguiendo los procedimientos establecidos. Se priorizarán los proyectos que aporten al cumplimiento de las metas del Plan de Acción Corporativo, teniendo en cuenta que estos sean de impacto regional, que generen empleo, y que propendan a la justicia, equidad social y a la construcción de línea base de información.
Financiera y Contable	Las actividades contables y financieras se harán dentro del cumplimiento de las normas y/o los procedimientos. Las áreas correspondientes no admitirán documentos y/o registros sin el lleno de los requisitos normativos, legales y/o procedimentales. Se exigirá el pago de los trámites y/o servicios previo a la ejecución de los mismos, excepto para los servicios que tengan un contrato de por medio o los que por norma se puedan iniciar sin el cumplimiento de la presente exigencia.
Gestión de Recursos e Infraestructura	Los costos de pérdidas o deterioro de equipos que hayan sido utilizados sin las autorizaciones respectivas de acuerdo a la norma y/o procedimientos del Sistema de Gestión Corporativo, los asume de su propio pecunio el responsable del equipo. Los bienes y/o recursos de La Corporación solo se utilizarán para el cumplimiento de su misión. La entrega de bienes y equipos solo se hará dando cumplimiento a lo establecido en los procedimientos. La toma de decisiones frente a los contratos y/o compras de bienes y servicios se hará de forma objetiva basado en el cumplimiento de la norma y de los procedimientos.
Gestión de Recursos e Infraestructura	Para la aprobación y revisión de la(s) compra(s) de servicio(s) y/o suministroo(s) que puedan afectar la calidad de los ensayos y/o calibraciones en el Laboratorio de Análisis de Aguas se contará con el acompañamiento del personal del Laboratorio de aguas. En los procesos contractuales se atenderán y aplicarán los principios de contratación: Transparencia, economía, responsabilidad y los atinentes a la Función Pública. La selección de los contratistas se realizará acorde con las reglas establecidas por las normas vigentes y en la aplicación del deber de selección objetiva. Mediante muestra se aplicarán controles a la ejecución de los contratos que celebre la entidad y se adelantarán las acciones pertinentes en el caso de que se presenten hallazgos.
Gestión del Talento Humano	La permanencia, evaluación y/o seguimiento, capacitación, pago de prestaciones sociales, incentivos y actividades de bienestar laboral y/o retiro de los Servidores Públicos se hará dentro del cumplimiento de las normas y/o los procedimientos. La selección y/o ascenso de los Servidores Públicos, se hará con base en las directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil y el cumplimiento de las normas.
Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo	Las actividades de la oficina de control interno, del proceso de Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo y en especial las desarrolladas dentro de las auditorías internas se harán con imparcialidad, independencia y transparencia; sustentándose en la evidencia objetiva (normatividad, documentos y otros que apliquen) y no admitiendo presiones de ninguna índole. Todo manual, procedimiento, documento y/o formato que se requiera utilizar dentro del Sistema de Gestión Corporativo será sometido a la aprobación previa por parte de la Dirección General y a la socialización oportuna por parte de los Líderes de los Procesos. Se dará tratamiento y se tomarán las acciones pertinentes a los trámites ambientales, proyectos y/o análisis de aguas cuando cualquier aspecto o el resultado de estos no estén conformes con los procedimientos o requisitos acordados con los Usuarios.
Aplicación de la autoridad ambiental	Solo se permitirá la manipulación de expedientes de trámites a Subdirectores, Asesor Oficina de Control Interno, Servidores Públicos responsables técnicamente del trámite y/o personal autorizado de manera controlada bajo las herramientas establecidas en los procedimientos. La toma de decisiones en los trámites ambientales se hará de forma objetiva, no admitiéndose presiones gremiales, políticas o de cualquier otra índole. Las decisiones se toman con fundamento en los criterios técnicos y jurídicos establecidos para la administración de cada recurso, que cuentan a su vez con actualizaciones permanentes, entrenamiento del personal y conceptos unificados entre las áreas técnicas y jurídicas.
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Se evalúa periódicamente la asignación y cumplimiento de tiempos en la atención de trámites y se establecerán las medidas correctivas necesarias para solucionar los desfases en tiempo. Se actualizan semestralmente o cuando se presenten cambios normativos los criterios técnicos y jurídicos para la administración adecuada de recursos naturales.
Direccionamiento del Sistema Gestión Corporativo	Se gestionan y suministran los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Corporativo. Se atienden y se da respuesta a las opiniones de los usuarios, ya sean reconocimientos, reclamos y/o sugerencias.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA**

Proceso	Política Operacional
	<p>Hasta donde las condiciones operativas y de norma lo permitan: Los soportes en papel de memorandos, comunicaciones u otros documentos internos serán remplazados por magnéticos, la información requerida por los Entes de Control o Externos serán entregados a través de medios magnéticos y se sustituirá uso de papel por documentos o canales electrónicos, en la elaboración y difusión de materiales informativos, publicaciones, guías, manuales entre otros dirigido a servidores públicos, contratistas, ciudadanos o empresas.</p>
Laboratorio de Análisis de Aguas	<p>Políticas para Asegurar la Protección de la Información Confidencial y Derechos de Propiedad de los Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo tienen acceso a las muestras y/o a la información de los análisis, los Usuarios que solicitaron el servicio, los autorizados por estos, los requeridos judicialmente y/o el personal del laboratorio. • Para el envío de los resultados por fax o por correo electrónico, el cliente previamente debe autorizarlo por escrito. • Los resultados enviados por correo electrónico, se convierten inicialmente a formato PDF. • No está permitido dar información verbal de los resultados a ningún cliente. • Solo se entregarán los resultados al cliente, previa presentación del recibo de cancelación. • El acceso a la oficina es controlado para evitar que se filtre la información. • Fuera del laboratorio los funcionarios no deben hacer comentarios sobre resultado alguno. • El personal vinculado al laboratorio de análisis de aguas, incluyendo el que está por contrato de prestación de servicios, no participara en otras actividades propias de CORPOURABA que generen conflictos de interés con las actividades del Laboratorio.
Laboratorio de Análisis de Aguas	<p>Política para Evitar la Injerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Laboratorio no realiza actividades de consultoría, asesoría y/o capacitación a usuarios o terceros ni presta sus equipos e instalaciones para ejecución de actividades de investigación o estudios. • El desarrollo y resultado de los análisis de aguas se hará con total independencia y objetividad, no admitiéndose presiones gremiales, políticas o de cualquier otra índole. • El personal vinculado al Laboratorio de análisis de aguas, incluyendo el que está por contrato de prestación de servicios, no participara en otras actividades propias de CORPOURABA que generen conflictos de interés con las actividades del Laboratorio. • Las personas externas que realizan actividades en el Laboratorio de Análisis de Aguas a través de contratos de prestación de servicios se deben comprometer a no intervenir en actividades relacionadas con sus obligaciones contractuales. <p>Política de Calidad del Laboratorio de Aguas de CORPOURABA</p> <p>El Laboratorio de Aguas de CORPOURABA, es una unidad de apoyo adscrita a la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá, dedicado a la realización de análisis fisicoquímicos y microbiológicos, muestreo y caracterización de aguas como apoyo a los planes programas y proyectos que CORPOURABA desarrolla y como servicio externo a la comunidad.</p> <p>El Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA se compromete a desarrollar sus actividades dentro de buenas prácticas profesionales, y con calidad en los servicios de ensayo incorporando el mejoramiento continuo a través de procedimientos, objetivos, metas y/o programas y el desarrollo de las competencias del talento humano dando cumplimiento a lo establecido por ley y a la norma NTC-ISO-IEC 17025.</p>
Laboratorio de Análisis de Aguas	<p>Política para la Revisión de los Pedidos, las Ofertas y los Contratos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las solicitudes de análisis de aguas serán revisadas, con el fin de asegurar que se cumple con las condiciones para realizar dicha actividad; Las condiciones a revisar son los métodos documentados, la capacidad operativa y analítica y los recursos necesarios (personal, equipos, materiales y reactivos). Para ello los usuarios deben comunicar por escrito sus requerimientos al laboratorio y se realiza una revisión detallada de dicha solicitud. • Los pedidos, ofertas y contratos de análisis y/o muestreos de aguas se podrán establecer con personas naturales o jurídicas que requieran el servicio. • Los tiempos para la entrega de resultados de los análisis será de acuerdo a lo siguiente: *El tiempo establecido para la entrega de los resultados de análisis de aguas microbiológicas y/o potables es de siete (7) días hábiles máximos. *El tiempo establecido para la entrega de los resultados de análisis de aguas para concesiones de aguas y/o permisos de vertimientos de 10 días hábiles máximo. • Para las solicitudes de muestreo y/o la entrega de resultados de análisis de aguas para los proyectos de CORPOURABA, los tiempos de atención se establecen de común acuerdo con el (los) Usuario(s). • Las tarifas para la prestación de los servicios de análisis de aguas se establecen en el documento "D-FC-01: LISTA DE TARIFA DE SERVICIOS". <p>Política para la Selección y Compra de Servicios y Suministros Empleados</p> <ul style="list-style-type: none"> • La selección y compra de servicios y suministros empleados dentro del Laboratorio de Análisis de Aguas, se harán en el marco de política pública general para la contratación de las entidades del Estado y la normativa que le aplica.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2015.
CORPOURABA

Proceso	Política Operacional
	<p>Política para Resolución de Quejas Recibidas de los Clientes u Otras Partes</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Laboratorio de Análisis de Aguas está dispuesto a cooperar con los clientes o sus representantes para aclarar cualquier duda técnica o comercial relacionada con los servicios prestados. • Los servicios de ensayos que impliquen un grado de insatisfacción o discrepancia con lo especificado por el cliente deben ser resueltos por escrito de manera oportuna; investigando sus causas, tomando las acciones pertinentes de ser necesario y manteniendo los registros. <p>Política para el Control del Servicio No Conforme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se trabajará en pro de asegurar la calidad de los servicios de ensayo que se presta. Los servicios que no sean conformes, con los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 17025, con sus propios procedimientos o con los requisitos acordados con el usuario serán identificados, controlados y corregidos de manera oportuna y adecuada, para prevenir su entrega o uso, definiendo además las acciones orientadas a eliminar la causa de la No Conformidad.
Laboratorio de Análisis de Aguas	<p>Política para el Establecimiento de Acciones Correctivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada vez que se presente una no conformidad, se tomarán las acciones correctivas pertinentes que permitan eliminar la(s) causa(s) que la generaron, evitando que se repita y/o disminuya su frecuencia o impacto. <p>Política para Identificar las Necesidades de Formación del Personal y/o Proporcionar las Mismas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La identificación de necesidades de formación y/o proporcionamiento de las mismas, se hará conforme a las tareas presentes y futuras del Laboratorio; buscando asegurar la competencia técnica de su personal. <p>Política de Responsabilidad sobre Muestras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez nuestros usuarios nos entreguen sus muestras de aguas, nos hacemos responsables de las mismas y en caso de pérdidas de estas, los costos de la repetición del muestreo los asumirá el Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA.