

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2014**



Apartadó, 30 de Mayo de 2014

TRD: 300-32-02-01-0020

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA**

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN
Presidente de la República

LUZ HELENA SARMIENTO
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 Administrativo y Financiero

VANESSA PAREDES ZUÑIGA
Subdirectora de Gestión y Administración Ambiental

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA

ASAMBLEA CORPORATIVA

LUZ HELENA SARMIENTO
Ministro de Ambiente y Desarrollo
Sostenible

SERGIO FAJARDO VALDERRAMA
Gobernador de Antioquia

ALCALDES POPULARES

RAMÓN EMIRO HOYOS MORENO

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

WILLIAM PALACIO VALENCIA

Turbo

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

NICOLÁS ECHAVARRÍA MESA

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

JAIME LEON PEREZ GUERRA

Alcalde Popular Municipio de Giraldo

JAIME DARIO LOPEZ DUQUE

Alcalde Popular Municipio de Mutatá

GABRIEL MÁRQUEZ VÉLEZ

Representante ONG's

JUAN FRANCISCO SUÁREZ

MORENO

Representante Gremio Cafetero

GABRIEL JAIME ELEJALDE G.

Representante Gremio Bananero

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA**

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	10
4.1.2.2. FASE 2: PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR	10
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	11
4.1.3.3. ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	13
4.1.4. COMPONENTE ESTRATEGIA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
4.1.4.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	14

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA**

4.1.4.2.ACCIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	21
BIBLIOGRAFIA	22
GLOSARIO	22
ANEXOS	23
Anexo 1. Análisis Contexto Estratégico	23
Anexo 2. Identificación Riesgos	28
Anexo 3. Análisis del Riesgo	32
Anexo 4. Valoración del Riesgo	33
Anexo 5. Nueva Valoración del Riesgo	38
Anexo 6. Mapa de Riesgos	39
Anexo 7. Políticas Operacionales	49
Anexo 8.	55

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA**

INTRODUCCIÓN

Orgullosamente se presenta a la comunidad en general el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano año 2014, el cual es una estrategia de lucha contra la corrupción, liderada por La Secretaría de Transparencia de la República de Colombia, como mecanismo preventivo para el control de la gestión institucional. 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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA

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"*.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Vigencia 2014.

CORPOURABA

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 2014.

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

Ver anexo 1.

4.1.1.2. IDENTIFICACIÓN RIESGOS

Ver anexo 2.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA**

4.1.1.3. ANÁLISIS DEL RIESGO

Ver anexo 3.

4.1.1.4. VALORACIÓN DEL RIESGO

Ver anexo 4.

4.1.1.5. NUEVA VALORACIÓN DEL RIESGO

Ver anexo 5.

4.1.1.6. MAPA DE RIESGOS

Ver anexo 6.

4.1.1.7. POLÍTICAS OPERACIONALES

Ver anexo 7.

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.

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 2014	Diciembre 2014	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 2014	Diciembre 2014	SGAA, Oficina Jurídica y SPOT.	100% de la información homologada bajo las directrices del DAFP, subida en el sitio web www.gobiernoenlinea.gov.co .

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA**

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 2014	Diciembre 2014	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 2014	Diciembre 2014	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.

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**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA

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 2014
Presentación del Anteproyecto de Presupuesto.	Entre Octubre y Diciembre de la vigencia 2014.

• **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.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA**

• **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 interpelaciones, ni interrupciones de ninguna índole durante el desarrollo de las intervenciones.

Durante la realización de la Audiencia Publica los intervinientes podrán presentaran 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 2014	Diciembre 2014	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*

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Vigencia 2014.

CORPOURABA

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:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
01	L@s Secretari@s de las Sedes Regionales Caribe, Atrato, Nutibara y/o Urrao, L@s Funcionari@ de Espacio Vital y/o L@s Secretari@s de Dirección.	Recepción y Remisión de las Opiniones de los Usuarios Recepcionan las opiniones de los Usuarios que se reciban por vía telefónica, correo electrónico, oficio, de forma verbal, a través del formato "R-MJ-06: OPINIONES DE LOS USUARIOS" y/o buzón de "Escríbale al Director". Nota: <ul style="list-style-type: none">Las Opiniones de los Usuarios se deben remitir a L@s Secretari@s de la Dirección General.
02	L@s Secretari@s de Dirección General	Registro y Comunicación de las Opiniones de los Usuarios Registra(n) las opiniones de los Usuarios en el sitio web " www.corpouraba.gov.co , en la ruta: Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos y comunica al responsable de revisar y dar respuesta a los mismos. Notas: <ul style="list-style-type: none">Los usuarios podrán registrar directamente sus opiniones en el sitio web "www.corpouraba.gov.co, en la ruta: Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos.La Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial será la encargada de registrar los reconocimientos en el sitio web "www.corpouraba.gov.co, en la ruta: Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos", socializar a los Servidores Públicos por medio del correo del correo corporativo y dar respuesta al Usuario con un agradecimiento a través de correo electrónico, llamada telefónica o vía celular, oficio o medio afín según los datos suministrados por el Usuario.Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
		comunican al (la) Jefe de la Oficina Jurídica, el cual coordinará la revisión y respuesta de los mismos.
03	El (La) Jefe de la Oficina Jurídica	<p>Coordinación de la Revisión y Respuesta de las Opiniones de los Usuarios</p> <p>Coordina la revisión y respuesta de las Opiniones de los Usuarios.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la revisión y respuesta de las Opiniones de los Usuarios, El (La) Jefe de la Oficina Jurídica podrá contar con el apoyo de los Líderes de los Procesos y/o Funcionari@s Designad@s. • La respuesta de las opiniones de los usuarios se podrá realizar por oficio, correo electrónico, telefónicamente o medio pertinente; siempre y cuando se le informe a l@s Secretari@s de Dirección General. • Las respuestas a las tutelas y/o derechos de petición de la comunidad se harán en los términos jurídicos y/o técnicos correspondientes.
05	L@s Secretari@s de Dirección General	<p>Registro de la Respuesta a las Opiniones de los Usuarios</p> <p>Registran la respuesta a las opiniones de los Usuarios en el sitio web "<i>www.corpouraba.gov.co</i>, en la ruta: <i>Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos</i>", indistintamente como se haya realizado la misma, con el fin de que el Usuario tenga la posibilidad de hacerle seguimiento.</p>
06	L@s Funcionari@s Designad@s	<p>Coordinación de la Aplicación de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios</p> <p>Coordinan la aplicación de las encuestas de satisfacción de los Usuarios.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los formatos que se diligencian para la calificación del servicio prestado por los procesos misionales, de característica misional y/o Corporativas son: "R-MJ-04: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRAMITES AMBIENTALES", "R-MJ-08: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PROYECTOS", "R-MJ-09: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ANALISIS DE AGUAS" y "R-MJ-21: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LA GESTIÓN CORPORATIVA". • La coordinación del diligenciamiento de la "R-MJ-

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
		<p>04: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRAMITES AMBIENTALES" estará a cargo del Servidor Público delegado en la Oficina de Espacio Vital en la sede central y de las Secretarías en el resto de regionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La coordinación del diligenciamiento de la "R-MJ-08: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PROYECTOS" estará a cargo de la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial. • La coordinación del diligenciamiento de la "R-MJ-09: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ANALISIS DE AGUAS" estará a cargo del Líder del Proceso, Director Técnico y/o Director de Calidad del Laboratorio de Análisis de Aguas. • La coordinación del diligenciamiento de la "R-MJ-21: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LA GESTIÓN CORPORATIVA" estará a cargo del Servidor Público delegado en la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial en la sede central y de los Coordinadores en las regionales de la jurisdicción. • Las encuestas de satisfacción de los Usuarios diligenciadas se entregan a la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.
07	<p>El (La) Funcionari@ Designad@ de la Subdirección de Planeación y O.T.</p>	<p>Tabulación de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios Diligenciadas</p> <p>Tabulan las encuestas de satisfacción de los usuarios diligenciadas.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de la tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios diligenciadas, se publican en el sitio web "www.corpouraba.gov.co, en la ruta: Atención al Ciudadano - Encuestas de Satisfacción. • Las encuestas que tienen un resultado entre malo y muy malo se comunican al Líder del proceso correspondiente para que le dé el tratamiento conforme a lo establecido en el procedimiento "P-MJ-05: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME".
08	<p>L@s Funcionari@s Designad@s</p>	<p>Elaboración del Plan de Participación Ciudadana</p> <p>Elaboran el "R-MJ-26: PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA".</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
		<p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Plan contiene entre otros, la descripción de las actividades con su respectivo cronograma.
09	L@s Funcionari@s Designad@s	<p>Realización de Seguimiento al Cumplimiento y Resultados de las Actividades Programadas dentro del Plan de Participación Ciudadana.</p> <p>Realizan el seguimiento al cumplimiento y resultados de las actividades programadas dentro del plan de participación ciudadana.</p>
10	L@s Funcionari@s Designad@s de la Subdirección de Planeación y O.T.	<p>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</p> <p>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.</p>

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 100-03-10-23-0298 del 19/02/2014, se buscará mejorar la atención al ciudadano:

• **Página Web**

Acción	Fecha		Responsable	Meta
	Inicio	Terminación		

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA**

<p>Actualizar en el sitio web www.corpouraba.gov.co, el menú de Participación Ciudadana así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualizar el Plan de Participación ciudadana acorde a las actividades a realizar en el año 2014. - Actualizar el link donde se publica el cronograma mensual con la información concerniente a los foros, el chat y las conferencias virtuales del año 2014. - Realizar la actualización del link de Presentación de Informes de Gestión (Rendición de Cuentas) acorde al informe de gestión del año 2013 o la aprobación de nueva normatividad (Resoluciones, Acuerdos, Circulares) de afectación general y/o de políticas, planes o programas, o solución de problemas o de control social: <ul style="list-style-type: none"> o Publicar los documentos en borrador o anteproyecto que sustentan la actividad, junto con las condiciones de participación para la participación de los usuarios. o Habilitar y dinamizar espacios electrónicos foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales, correos electrónicos (contactenos@corpouraba.gov.co, corpouraba@corpouraba.gov.co) y/o cualquier otro afín; para la participación de los usuarios. o Publicar las respuestas y resultados de la discusión acerca de la actividad, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los usuarios cuando aplique. o Publicar los documentos definitivos relacionados a la actividad, incorporando las observaciones que aplicaron al proceso de participación cuando aplique. 	Febrero 2014	Diciembre 2014	Comunicador y/o Líder GEL	100% de ejecución de la acción.
<p>Actualizar en el sitio web www.corpouraba.gov.co, los vínculos donde se publican las actividades a cumplir para la Audiencia Pública de Anteproyecto de presupuesto del año 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicar los documentos en borrador del Anteproyecto de presupuesto y el que sustenta la actividad, junto con las condiciones de participación para la participación de los usuarios. - Habilitar y dinamizar espacios electrónicos foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales, correos electrónicos (contactenos@corpouraba.gov.co, corpouraba@corpouraba.gov.co) y/o cualquier otro afín; para la participación de los usuarios. - Publicar las respuestas y resultados de la discusión acerca de la actividad, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los usuarios cuando aplique. - Publicar los documentos definitivos relacionados la Audiencia Pública de Anteproyecto de Presupuesto, incorporando las observaciones que aplicaron al proceso de participación cuando aplique. 	Sujeto a la actividad.	Sujeto a la actividad.	Comunicador y/o Líder GEL	100% de ejecución de la acción.
<p>Promover el uso de los medios de comunicación al ciudadano (<i>foros, chats, redes sociales, o cualquier otro afín.</i>)</p>	Abril, septiembre y diciembre	Abril, septiembre y diciembre	Comunicador, Oficina Jurídica y/o Líder GEL	100% de ejecución de la acción.
<p>Desarrollar las actividades de Participación Ciudadana en el link creado en el sitio web www.corpouraba.gov.co.</p>	Sujeto a la actividad.	Sujeto a la actividad.	Comunicador, Oficina Jurídica y/o Líder GEL	100% de ejecución de la acción.
<p>Realizar seguimiento a las PQRD que ingresen a CORPOURABA para el cumplimiento de la participación Ciudadana.</p>	Mensual	Mensual	Comunicador, Oficina Jurídica y/o Líder GEL	100% de ejecución de la acción.

• **Redes Sociales:**

Acción	Fecha		Responsable	Meta
	Inicio	Terminación		

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA**

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.	Semanal.	Semanal.	Comunicador, Oficina Jurídica y/o Líder GEL	100% de ejecución de la acción.
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.	Semanal.	Semanal.	Comunicador, Oficina Jurídica y/o Líder GEL	100% de ejecución de la acción.
Atender los comentarios generados en los muros de Facebook y Twitter.	Semanal.	Semanal.	Comunicador, Oficina Jurídica y/o Líder GEL	100% de ejecución de la acción.

• **Plan de Actividades de Educación Ambiental 2014**

Acción	Fecha		Responsable	Meta
	Inicio	Terminación		
Educación Ambiental sobre Promotores Socio Ambientales	De acuerdo a ejecución de proyecto.	De acuerdo a ejecución de proyecto.	SPOT	100% de ejecución de la acción.
Educación Ambiental sobre Clubes Defensores	De acuerdo a ejecución de proyecto.	De acuerdo a ejecución de proyecto.	SPOT	100% de ejecución de la acción.
Publicar informe del desarrollo de las actividades de educación Ambiental	De acuerdo a ejecución de proyecto.	De acuerdo a ejecución de proyecto.	SPOT, Comunicador y/o Líder GEL	100% de ejecución de la acción.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA**

• **Otras**

Acción	Fecha		Respon sable	Meta
	Inicio	Terminación		
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.	Continuo.	Continuo.	SAF y/o SPOT.	100% de ejecución de la acción.
Realizar las Audiencias Públicas en los términos de Ley exigidos.	Continuo.	Continuo.	SPOT.	100% de ejecución de la acción.
Desarrollar los procesos contractuales en los términos de Ley exigidos.	Continuo.	Continuo.	SGAA, Oficina Jurídica, SAF y/o SPOT.	100% de ejecución de la acción.
Efectuar campañas para incentivar el uso de los canales dispuestos por La Corporación para la participación ciudadana.	Semestral.	Semestral.	SPOT.	100% de ejecución de la acción.
Formulación y aplicación de proyectos en cumplimiento del subprograma de educación ambiental.	Anual durante la vigencia del PAC 2012-2015.	Anual durante la vigencia del PAC 2012-2015.	SPOT.	100% de ejecución de la acción.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA

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.
- 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*" 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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Vigencia 2014.
CORPOURABA

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

Hoja 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.	Capacidad institucional limitada.	Recursos limitados para la atención oportuna de las necesidades de los Usuarios.
			Diferentes percepciones de la gestión corporativa por los diferentes grupos poblacionales en la jurisdicción.		
			No cumplimiento de requisitos de oportunidad 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 aplicación de algunos procedimientos.
					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.	Desarticulación de las áreas del MADS y de los sectores (agricultura, vivienda, minas, ambiente, etc).	Baja articulación de las orientaciones de ordenamiento ambiental y las acciones de autoridad ambiental.	Baja articulación entre SPOT y áreas técnicas de la Corporación.
		Baja aplicación de políticas de ordenamiento territorial por parte de los entes territoriales.	Rotación de funcionarios de los municipios.	Información de ordenamiento ambiental centralizada en un solo funcionario.	Limitación de personal en la Corporación con funciones de atención al ordenamiento ambiental.
			Pérdida de la información en los entes territoriales.		

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Hoja 1. Análisis Contexto Estratégico					
Proceso	Objetivo	Factores Externos	Causas	Factores Internos	Causas
			Bajo conocimiento de normativas por parte de los funcionarios de las alcaldías.		
		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.
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.	Limitantes para desarrollar ciertos tipos de contratos.	Bajo nivel de ejecución de proyectos.	Débil control y seguimiento de la ejecución de los proyectos.
		Limitaciones climáticas para dar cumplimiento a las metas nacionales.	Situaciones climáticas (fenómeno del niño).	Perfiles inadecuados para la ejecución de los proyectos.	Baja cualificación de los profesionales en temas específicos.
				Inequidad de la inversión en la jurisdicción.	Priorización de inversión en territorios con mayor población.
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.	Imposibilidad de la aplicación de la autoridad ambiental en el territorio.	Orden público: presencia de actores armados, narcotráfico, cultivos ilícitos, cierres de vías por paros.	Debilidad institucional para la aplicación de la autoridad ambiental.	Limitados recursos para la aplicación de la autoridad ambiental en toda la jurisdicción.
			Normatividad con dificultad de interpretación y aplicación en el territorio.		Desconocimiento de normas y procedimientos para la aplicación de autoridad ambiental.
			Presión por los diferentes actores.		Iniciar trámites ambientales sin el lleno de los requisitos.
			Cultura de la ilegalidad.		No cumplimiento de los tiempo establecidos para las respuestas a los usuarios.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Hoja 1. Análisis Contexto Estratégico						
Proceso	Objetivo	Factores Externos	Causas	Factores Internos	Causas	
			Desarticulación interinstitucional entre los actores responsables de aplicar la autoridad ambiental.			
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.		Falta de personal para adelantar los procesos contractuales.	
			Desconocimiento de las normas y procedimientos en el tema contractual por parte de los proveedores.		Desconocimiento de los procedimientos de los funcionarios por los reiterativos cambios normativos.	
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.	Falta de 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.	Información errónea en la identificación de los deudores (Nombre, número de cédula y/o dirección).
			Realización a destiempo o extemporánea de las etapas del proceso administrativo de cobro.		No entrega oportuna de documentos soportes para trámites de pagos.	Rotación de personal sin la previa capacitación en el nuevo cargo.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Hoja 1. Análisis Contexto Estratégico					
Proceso	Objetivo	Factores Externos	Causas	Factores Internos	Causas
				No cumplimiento de metas en el recaudo de la cartera en vigencias anteriores.	Manejo o dominio del aplicativos financieros y/o contables concentrados en un solo funcionario.
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 de los funcionarios hacia otras instituciones.
					Alta carga laboral.
					Insuficientes perfiles profesionales en las áreas que cumplen funciones misionales.
				Debilidad en la evaluación y seguimiento a los funcionarios.	Baja ejecución del Plan de capacitación, Bienestar e Incentivos.
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.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Hoja 1. Análisis Contexto Estratégico					
Proceso	Objetivo	Factores Externos	Causas	Factores Internos	Causas
				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 de las áreas de facturación, cobro y la entrega de resultados del Laboratorio.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Anexo 2. Identificación Riesgos

Hoja 2. Identificación de los Riesgos				
Proceso	Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencias Potenciales
Direccionamiento del Sistema de Gestión Corporativo	Desconocimiento de los usuarios frente a la misión corporativa.	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.
	Diferentes percepciones de la gestión corporativa por los diferentes grupos poblacionales en la jurisdicción.			
	No cumplimiento de requisitos de oportunidad de los usuarios.			
	Recursos limitados para la atención oportuna de las necesidades de los Usuarios.			
Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo	Cambios constantes en las Leyes, Decretos, Acuerdos, Resoluciones, Normas Técnicas, entre otros aplicables a los procesos.	Estancamiento o retroceso del Sistema de Gestión Corporativo.	Pérdida de dinamismo en el control y mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo.	*Pérdida de imagen institucional. *Retrocesos. *Pérdida de memoria institucional. *Pérdida de certificaciones y/o acreditaciones. *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control.
	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 aplicación de algunos procedimientos.			
	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	Desarticulación de las áreas áreas del MADS y de los sectores (agricultura, vivienda, minas, ambiente, etc).	Baja aplicación territorial de los instrumentos normativos de ordenamiento ambiental.	Poca aplicación de los instrumentos de ordenamiento ambiental formulados por el SINA en la jurisdicción.	*Pérdida de ecosistemas. *Pérdida de imagen institucional. *Retrocesos. *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control.
	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.			
	Baja articulación entre SPOT y áreas técnicas de la Corporación.			
	Limitación de personal en la Corporación con funciones de atención al ordenamiento ambiental.			
	Recursos propios de la Corporación limitados			

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Hoja 2. Identificación de los Riesgos				
Proceso	Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencias Potenciales
Gestión de Proyectos	Limitantes para desarrollar ciertos tipos de contratos	Incumplimiento de metas físicas y financieras de los proyectos.	No cumplimiento de metas físicas y financieras de los proyectos.	*Pérdida de imagen institucional. *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control. *Detrimento del ambiente laboral.
	Situaciones climáticas (fenómeno del niño)			
	Débil control y seguimiento de la ejecución de los proyectos.			
	Baja cualificación de los profesionales en temas específicos			
	Priorización de inversión en territorios con mayor población			
	Desconocimiento del procedimiento. Sobre carga laboral			
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Orden público: presencia de actores armados, narcotráfico, cultivos ilícitos, cierres de vías por paros.	Poca efectividad en la aplicación de la autoridad ambiental en la jurisdicción.	No se alcanza a cubrir el 100% de la jurisdicción y lo que se realiza, se hace parcialmente y/o con muchas limitaciones.	*pérdida de recursos naturales. *pérdida de imagen institucional. *Hallazgos por entes de control. *investigaciones y/o sanciones. *Incrementos de los fenómenos del Niño y la Niña.
	Normatividad con dificultad de interpretación y aplicación en el territorio.			
	Presión por los diferentes actores.			
	Cultura de la ilegalidad.			
	Desarticulación interinstitucional entre los actores responsables de aplicar la autoridad ambiental.			
	Limitados recursos para la aplicación de la autoridad ambiental en toda la jurisdicción.			
	Desconocimiento de normas y procedimientos para la aplicación de autoridad ambiental.			
	Iniciar trámites ambientales sin el lleno de los requisitos. No cumplimiento de los tiempo 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.	Posible adquisición de bienes y servicios sin los requisitos establecidos.	Adquisición de bienes y/o servicios sin el cumplimiento de los requisitos técnicos y de idoneidad requeridos.	*Hallazgos *Investigaciones disciplinarias y/o sanciones *Detrimento patrimonial. *Pérdida de imagen
	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.			

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Hoja 2. Identificación de los Riesgos				
Proceso	Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencias Potenciales
	Carencia de herramientas para la administración y seguimiento de contratos.			
	Falta de personal para adelantar los procesos contractuales.			
	Desconocimiento de los procedimientos de los funcionarios por los reiterativos cambios normativos.			
Gestión Financiera y Contable	Falta de capacidad de pago de deudas de los usuarios.	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. *Detrimiento del ambiente Laboral.
	Dilación 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.	Retrazo o reprocesos en la ejecución de las actividades Financieras y Contables.	Demora o reprocesos 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.	*Pérdida imagen. *Pérdida económica. *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control. *Detrimiento del ambiente Laboral
Gestión del Talento Humano	Salarios profesionales altos del SINA en relación con la planta de Cargos de la Corporación.	Debilidad en la calidad y oportunidad del servicio.	Disminución de la capacidad profesional para el cumplimiento de las funciones.	*Pérdida de imagen institucional. *Hallazgos y/o sanciones Entes de Control. *Detrimiento del ambiente Laboral.
	Deserción de los funcionarios hacia otras instituciones.			
	Alta carga laboral.			
	Insuficientes perfiles profesionales en las áreas que cumplen funciones misionales.			
	Baja ejecución del Plan de capacitación, Bienestar e Incentivos.			
Incumplimiento de 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.
	Problemas de la presentación de los servicios públicos (energía, agua y teléfono).			

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Hoja 2. Identificación de los Riesgos				
Proceso	Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencias Potenciales
	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.			*Detrimento del ambiente Laboral.
	Falta de recursos para satisfacer las necesidades de mantenimiento, calibración, compra de insumos y reactivos.			
	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.			
	Ubicación distante de las áreas de facturación, cobro y la entrega de resultados del Laboratorio.			

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
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	Estancamiento o retroceso del Sistema de Gestión Corporativo	Posible (3)	Moderado (3)	Operativo	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Planeación Global del Territorio	Baja aplicación territorial de los instrumentos normativos de ordenamiento ambiental	Posible (3)	Moderado (3)	Legal	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Gestión de Proyectos	Incumplimiento de metas físicas y financieras de los proyectos	Improbable (2)	Moderado (3)	Operativo	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Poca efectividad en la aplicación de la autoridad ambiental en la jurisdicción.	Probable (4)	Moderado (3)	Legal	Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Gestión de Recursos e Infraestructura	Posible adquisición de bienes y servicios sin los requisitos establecidos.	Probable (4)	Moderado (3)	Legal	Alta	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 reproceso 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 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 2014.
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	Estancamiento o retroceso del Sistema de Gestión Corporativo.	Posible (3)	Moderado (3)	Realización de: *Comité del Sistema de Gestión Corporativo y Revisión por la Dirección de forma periódica. *Auditorías Internas y externas de calidad.	Probabilidad	30	40	70
Planeación Global del Territorio	Baja aplicación territorial de los instrumentos normativos de ordenamiento ambiental.	Posible (3)	Moderado (3)	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".	Probabilidad	30	40	70

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
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	Incumplimiento de metas físicas y financieras de los proyectos.	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".	Probabilidad	30	40	70

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
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
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Poca efectividad en la aplicación de la autoridad ambiental en la jurisdicción.	Probable (4)	Moderado (3)	<p>El proceso cuenta entre otros con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. <p>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".</p> <p>"D-AA-06: TIEMPO DE TRÁMITES AMBIENTALES".</p> <p>Revisión y actualización de normas a través del Normograma</p> <p>Participación en el "Comité Interinstitucional de Flora y Fauna Silvestre CIFFA"</p>	Posible	30	40	70

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
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 Recursos e Infraestructura	Posible adquisición de bienes y servicios sin los requisitos establecidos.	Probable (4)	Moderado (3)	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.	Posible	30	40	70
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	Probabilidad	30	40	70
	Retrazo o reprocesos 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	Probabilidad	30	40	70

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
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 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".	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 2014.
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	Estancamiento o retroceso del Sistema de Gestión Corporativo.	Improbable (2)	Moderado (3)	Operativo	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.
Planeación Global del Territorio	Baja aplicación territorial de los instrumentos normativos de ordenamiento ambiental.	Improbable (2)	Moderado (3)	Legal	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.
Gestión de Proyectos	Incumplimiento de metas físicas y financieras de los proyectos.	Raro (1)	Moderado (3)	Operativo	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Poca efectividad en la aplicación de la autoridad ambiental en la jurisdicción.	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.
	Retrazo o reprocesos 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 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 2014.
CORPOURABA**

Anexo 6. Mapa de Riesgos

Proceso	Riesgo	Calificación		Evaluación Riesgo	Controles	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo														
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento															
Dirección del Sistema de Gestión Corporativo	Usuarios insatisfechos por la gestión Corporativa	Probable (4)	Mayor (4)	Extrema	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.	Posible (3)	Mayor (4)	Extrema	Reducir el riesgo, evitar, comparar o transferir.	1. Reinducción de los funcionarios en el cumplimiento de 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.	Líderes de procesos misionales.	% de encuestas de satisfacción de la gestión Corporativa calificadas por los Usuarios de La Corporación con una nota superior o igual a tres punto cinco (3.5) sobre cinco (5.0)	90% o más.	Satisfactoria	90% o más	31/12/2014													
														Moderada	De 70% a 89.9%														
														Insatisfactoria	Menos de 70%														
																									% de metas de la estrategia de comunicación Corporativa implementadas.	80% o más.	Satisfactoria	80% o más.	31/12/2014
																										Moderada	De 60% a 79.9%.		
													Insatisfactoria	Menos de 60%.															

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Calificación		Evaluación Riesgo	Controles	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo	
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento		
Mejoramiento del Sistema de Gestión Corporativo	Estancamiento o retroceso del Sistema de Gestión Corporativo	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	Realización de: *Comite del Sistema de Gestión Corporativo y Revisión por la Dirección de forma periódica. *Auditorías Internas y externas de calidad.	Improbable (2)	Moderado (3)	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	1. Reinducción de los funcionarios en el cumplimiento de manuales, procedimientos, documentos y formatos de los procesos del Sistema de Gestión Corporativo. 2. Evaluación de cada área respecto al cumplimiento del Sistema de Gestión Corporativo. 3. Incorporación como criterios para acceder a los plus en las calificaciones de desempeño: Participación como auditor interno, reconocimiento de la Dirección General y reconocimiento de las auditorías externas.	1. Líderes de procesos. 2. Dirección General - Subdirección Administrativa y Financiera.	% Cumplimiento de la Política de Calidad.	95% o mas	Satisfactoria	95% o más	31/12/2014
														Moderada	De 70% a 94.9%	
														Insatisfactoria	Menos de 70%.	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Calificación		Evaluación Riesgo	Controles	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo	
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento		
Planeación Global del Territorio	Baja aplicación territorial de los instrumentos normativos de ordenamiento ambiental	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	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	Improbable (2)	Moderado (3)	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	1. Seguimiento a la aplicación del componente ambiental en los POTs. 2. Requerir a los municipios el cumplimiento de la aplicación del componente ambiental en los POTs.	1. Líderes de proceso 2. Subdirección de Planeación y O.T	% de municipios con seguimiento al componente ambiental en los POTs	80% o más.	Satisfactoria	De 80% a 100%.	31/12/2014
														Moderada	De 60% a 79.9%.	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Calificación		Evaluación Riesgo	Controles	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo	
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento		
					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".								Insatisfactoria	Menos de 60%.		
Gestión de Proyectos	Incumplimiento de metas físicas y financieras de los proyectos	Improbable (2)	Moderado (3)	Moderada	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"	Raro (1)	Moderado (3)	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	1. Seguimiento a la ejecución física y financiera de los proyectos.	1. Líder de proceso 2. Subdirección de Planeación y O.T	% de proyectos con seguimiento físico y financiero	100%	Satisfactoria	100%	31/12/2014
													Moderada	De 80% a 99,9%		
													Insatisfactoria	Menos de 80%.		
Aplicación de la Autoridad Ambiental	Poca efectividad en la aplicación de la autoridad	Probable (4)	Moderado (3)	Alta	El proceso cuenta entre otros con los siguientes documentos: -P-AA-03: ETAPA JURÍDICA, -P-AA-04: ETAPA	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	*Capacitación y/o reinducción a los funcionarios en normas, procedimientos y/o software CITA.	1. Líder de proceso 2. Coordinación	Nº de eventos de capacitación y/o reinducción a los funcionarios en normas, procedimientos y/o software CITA.	3 eventos de capacitación	Satisfactoria	3 o mas capacitaciones.	31/12/2014

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Calificación		Evaluación Riesgo	Controles	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo	
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento		
	ambiental en la jurisdicción.				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						adores de área 3. Subdirecciones de Gestión ambiental y área jurídica			Moderada	2 capacitaciones.	
										*Revisión y/o propuesta de la estructura administrativa interinstitucional para el ejercicio de la autoridad ambiental.	1. Líder de proceso . 2. Coordinadores de área 3. Subdirecciones de Gestión ambiental y área jurídica	Nº documentos de revisión y/o propuesta de la estructura administrativa interinstitucional para el ejercicio de la autoridad ambiental.	1 documento	Satisfactoria	Documento completo (diagnóstico y propuesta).	31/12/2014
														Moderada	Documento (diagnóstico).	
														Insatisfactoria	Revisión estructura actual.	
										*Informes de seguimiento al cumplimiento de la aplicación de la autoridad ambiental.	1. Líderes de proceso 2.	Nº de informes de seguimiento al cumplimiento de la aplicación de la autoridad ambiental.	2 informes de seguimiento	Satisfactoria	2 Informes de seguimiento.	31/12/2014

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Calificación		Evaluación Riesgo	Controles	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo	
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento		
					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 Normograma Participación en el "Comité Interinstitucional de Flora y Fauna Silvestre CIFFA"						Coordinadores de área 3. Control Interno		Moderada	1 informes de seguimiento.		
													Insatisfactoria	0 seguimientos.		
Gestión de Recursos e Infraestructura	Posible adquisición de bienes y servicios sin los requisitos establecidos.	Probable (4)	Moderado (3)	Alta	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.	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	Reducir el riesgo, evitar, comparar o transferir.	Fortalecimiento del área de contratación con una herramienta tecnológica para la administración, seguimiento y control de los contratos.	1. Líder de proceso	N° de herramientas tecnológicas para la administración, seguimiento y control de los contratos adquiridas e implementadas.	Una herramienta adquirida e implementada	Satisfactoria	Una herramienta adquirida e implementada	31/12/2014
														Moderada	Una herramienta adquirida	
														Insatisfactoria	0 herramienta.	
									Capacitación y/o reintroducción de los funcionarios en: planeación, identificación de		N° de eventos de capacitación y/o reintroducción en planeación, identificación de riesgos, manuales y	Un evento	Satisfactoria	Un evento.	31/12/2014	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Calificación		Evaluación Riesgo	Controles	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo	
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento		
Gestión Financiera y Contable	Bajo nivel recaudo.	Probable (4)	Moderado (3)	Alta	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	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	Reducir el riesgo, evitar, comparar o transferir.	Incremento del recaudo a través de acciones: mandamientos de pagos, cobros persuasivos, resoluciones que fijan obligaciones y embargo	1. Líder de proceso	% de incremento de cartera recuperada y de ingresos por sobretasa ambiental entre vigencias.	*10% o más de incremento de cartera recuperada y de ingresos por sobretasa ambiental entre vigencias.	Insatisfactoria	0 evento.	31/12/2014
													Moderada	5% a 9.9% de incremento de cartera.		
														Insatisfactoria	Menos de 5% de incremento de cartera.	
Gestión Financiera y Contable	Retrazo o reprocesos en la ejecución de las actividades Financieras y Contables.	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	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	Improbable (2)	Moderado (3)	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	*Eventos de capacitación y/o reinducción en la aplicación de los procedimientos y manejo de aplicativos financieros y/o contables.	1. Líder de proceso	Nº eventos de capacitación y/o reinducción en la aplicación de los procedimientos y manejo de aplicativos financieros y/o contables.	Una capacitación y/o reinducción	Satisfactoria	Una o mas capacitaciones y/o reinducciones	31/12/2014
														Insatisfactoria	0 capacitaciones.	
											*Gestión de recursos mediante la formulación y presentación de	1. Líder de proceso	Nº de proyecto para la actualización de aplicativos financieros y contables formulado y	1 proyecto	Satisfactoria	Un proyecto presentado.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Calificación		Evaluación Riesgo	Controles	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento	
										proyecto para la actualización de Aplicativos financieros y/o contables		presentado		Moderada Una propuesta formulada.	
													Insatisfactoria	0 proyectos presentados.	
Gestión del Talento Humano	Debilidad en la calidad y oportunidad del servicio.	Probable (4)	Moderado (3)	Alta	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".	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Formular y presentar una propuesta de reestructuración de la planta de personal al Consejo Directivo	1. Líder de Proceso	Nº de propuestas de reestructuración de la planta de personal formulada y presentadas al Consejo Directivo	1 propuesta formulada y presentada	Satisfactoria Una propuesta formulada y presentada.	31/12/2014
													Moderada	Una propuesta formulada.	
													Insatisfactoria	No formulada y presentada.	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Calificación		Evaluación Riesgo	Controles	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo	
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento		
Laboratorio de Análisis de Aguas	Insatisfacción y/o pérdida de usuarios del laboratorio	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	<p>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".</p> <p>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.</p>	Improbable (2)	Moderado (3)	Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Adquisición y/o reposición de equipos para la prestación de servicios solicitados por los usuarios.	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).	Nº de equipos adquiridos y/o repuestos para la prestación del servicios solicitados por los usuarios.	8 equipos adquiridos y/o repuestos	Satisfactoria	8 equipos adquiridos y/o repuestos.	31/12/2014
														Moderada	Gestión para la adquisición y/o reposición de los equipos.	
										Realizar la calibración y mantenimiento de los equipos del laboratorio.	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Labora	Nº de planes de mantenimiento preventivo y calibración de los equipos del Laboratorio elaborados e implementados.	Un (1) plan de mantenimiento preventivo y calibración de los equipos	Satisfactoria	Un (1) plan de mantenimiento preventivo y calibración elaborado e implementado.	31/12/2014
														Insatisfactoria	No efectuada la gestión para la adquisición y/o reposición de equipos.	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Riesgo	Calificación		Evaluación Riesgo	Controles	Nueva Calificación		Nueva Evaluación	Opciones Manejo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta		Plazo	
		Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto						Meta	Nivel de Cumplimiento		
											torio de Análisis de Aguas).		del Laboratorio elaborados e implementados	Moderada	Un (1) plan de mantenimiento preventivo y calibración elaborado.	
													Insatisfactoria	Cero (0) planes de mantenimiento preventivo y calibración elaborados.		
										Seguimiento a la prestación del servicio del Laboratorio en materia de servicios y satisfacción del cliente	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial (Laboratorio de Análisis de Aguas).	% de encuestas de satisfacción calificadas por los Usuarios de análisis de aguas con una nota superior o igual a tres punto cinco (3.5) sobre cinco (5.0)	90% o más.	Satisfactoria	90% o mas.	31/12/2014
													Moderada	70% y 89.9%.		
													Insatisfactoria	Menos del 70%		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA

Anexo 7. 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 utilizado 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.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Política Operacional
Gestión de Recursos e Infraestructura	Para la aprobación y revisión de la(s) compra(s) de servicio(s) y/o suministro(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.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Política Operacional
Aplicación de la Autoridad Ambiental	<p>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.</p> <p>Se actualizan semestralmente o cuando se presenten cambios normativos los criterios técnicos y jurídicos para la administración adecuada de los recursos naturales.</p>
Direccionamiento del Sistema Gestión Corporativo	<p>Se gestionan y suministran los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Corporativo.</p> <p>Se atienden y se da respuesta a las opiniones de los usuarios, ya sean reconocimientos, reclamos y/o sugerencias.</p> <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.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Política Operacional
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>

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Política Operacional
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 máximo. *El tiempo establecido para la entrega de los resultados de análisis de aguas para concesiones de aguas y/o permisos de vertimientos es de diez (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. <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.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Proceso	Política Operacional
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.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Anexo 8.

Seguimiento a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Entidad:	CORPOURABA						Año	2014	
Estrategia	Acciones		Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones	
	N°	Detalle	May 30	Jun 30	Oct 30	Dic 30			
Identificación Mapa de Riesgos	-	Conforme al anexo 6.							
Antitrámites	1	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.							
	2	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 .							
	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.gobiernoenlinea.gov.co .							
	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.							
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.							
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	1	<p>Actualizar en el sitio web www.corpouraba.gov.co, el menú de Participación Ciudadana así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualizar el Plan de Participación ciudadana acorde a las actividades a realizar en el año 2014. - Actualizar el link donde se publica el cronograma mensual con la información concerniente a los foros, el chat y las conferencias virtuales del año 2014. - Realizar la actualización del link de Presentación de Informes de Gestión (Rendición de Cuentas) acorde al informe de gestión del año 2013 o la aprobación de nueva normatividad (Resoluciones, Acuerdos, Circulares) de afectación general y/o de políticas, planes o programas, o solución de problemas o de control social: <ul style="list-style-type: none"> o Publicar los documentos en borrador o anteproyecto que sustentan la actividad, junto con las condiciones de participación para la participación de los usuarios. o Habilitar y dinamizar espacios electrónicos foros, chats, blogs, mensajes de 							

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Seguimiento a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Entidad:	CORPOURABA						Año	2014
Estrategia	Acciones		Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
	N°	Detalle	May 30	Jun 30	Oct 30	Dic 30		
		<p>texto, redes sociales, correos electrónicos (contactenos@corpouraba.gov.co, corpouraba@corpouraba.gov.co) y/o cualquier otro afín; para la participación de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Publicar las respuestas y resultados de la discusión acerca de la actividad, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los usuarios cuando aplique. o Publicar los documentos definitivos relacionados a la actividad, incorporando las observaciones que aplicaron al proceso de participación cuando aplique. 						
	2	<p>Actualizar en el sitio web www.corpouraba.gov.co, los vínculos donde se publican las actividades a cumplir para la Audiencia Pública de Anteproyecto de presupuesto del año 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicar los documentos en borrador del Anteproyecto de presupuesto y el que sustenta la actividad, junto con las condiciones de participación para la participación de los usuarios. - Habilitar y dinamizar espacios electrónicos foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales, correos electrónicos (contactenos@corpouraba.gov.co, corpouraba@corpouraba.gov.co) y/o cualquier otro afín; para la participación de los usuarios. - Publicar las respuestas y resultados de la discusión acerca de la actividad, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los usuarios cuando aplique. - Publicar los documentos definitivos relacionados la Audiencia Pública de Anteproyecto de Presupuesto, incorporando las observaciones que aplicaron al proceso de participación cuando aplique. 						
	3	Promover el uso de los medios de comunicación al <i>ciudadano (foros, chats, redes sociales, o cualquier otro afín.)</i> .						
	4	Desarrollar las actividades de Participación Ciudadana en el link creado en el sitio web www.corpouraba.gov.co .						
	5	Realizar seguimiento a las PQRD que ingresen a CORPOURABA para el cumplimiento de la participación Ciudadana.						
	6	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.						
	7	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.						
	8	Atender los comentarios generados en los muros de Facebook y Twitter.						
	9	Educación Ambiental sobre Promotores Socio Ambientales.						

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Vigencia 2014.
CORPOURABA**

Seguimiento a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Entidad:	CORPOURABA					Año	2014
Estrategia	Acciones		Publicación	Actividades Realizadas		Responsable	Anotaciones
	N°	Detalle	May 30	Jun 30	Oct 30		
	10	Educación Ambiental sobre Clubes Defensores.					
	11	Publicar informe del desarrollo de las actividades de educación Ambiental.					
	12	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.					
	13	Realizar las Audiencias Públicas en los términos de Ley exigidos.					
	14	Desarrollar los procesos contractuales en los términos de Ley exigidos.					
	15	Efectuar campañas para incentivar el uso de los canales dispuestos por La Corporación para la participación ciudadana.					
	16	Formulación y aplicación de proyectos en cumplimiento del subprograma de educación ambiental.					
Consolidación del Documento	Cargo:		Subdirector de Planeación y Ordenamiento Territorial.				
	Nombre:						
	Firma:						
Seguimiento de la Estrategia	Cargo:		Asesor Oficina de Control Interno.				
	Nombre:						
	Firma:						