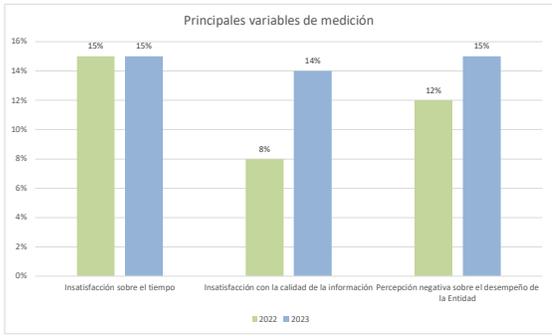


		FORMATO														
		INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN														
		Código: GM-FT-03	Versión: 4	Fecha: 13/11/2020												
Periodo de Revisión por la Dirección		<input checked="" type="checkbox"/> 1 SEM	<input checked="" type="checkbox"/> 2 SEM	Año 2023												
Fecha:		<input type="checkbox"/> 1 SEM	<input type="checkbox"/> 2 SEM	Año												
Elaboró:		10 de junio 2024														
Revisó:		Grupo SGI														
		Juan Camilo Calderón Beltrán														
		Pamela Castaño Ochoa														
Parte I. Información de Entrada para la Revisión																
1. El estado de las acciones de las revisiones previas																
<p>- Ajuste de política y objetivos del SGI La Corporación Autónoma Regional del Atlántico para el año 2023 se encontraba en el último año del Plan de Acción Institucional vigente para la fecha, el cual inició en el año 2020. Por esta razón se decidió mantener la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integral de la entidad, ya que de esta manera se daba continuidad al modelo de operación.</p> <p>Sin embargo, la actualización de estos lineamientos estratégicos se planificó para la vigencia 2024, año con el cual se inicia un nuevo periodo del Director General y por ende, un nuevo Plan de Acción Institucional que tendrá como año final el 2027.</p> <p>- Asignar recursos para el ahorro de energía y agua Para el mes de octubre la Corporación Autónoma Regional del Atlántico renovó el 80% de los equipos de climatización tipo aire central.</p> <p>Los equipos adquiridos cuentan con la etiqueta SEER 18 (Seasonal Energy Efficiency Ratio), medida establecida por el Departamento de Energía de Estados Unidos para determinar la cantidad de frío que un equipo puede brindar de acuerdo a cada vatio de electricidad consumido. Este etiquetado permite establecer que la operación permite un consumo de energía eficiente.</p> <p>Por otro lado, la C.R.A dispuso el recurso necesario para realizar las actividades de mantenimiento necesarias para que el sistema hidráulico de las sedes administrativas se encuentren en un estado adecuado.</p>																
2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de gestión integral																
2.1 Necesidades y expectativas de las partes interesadas																
<p>Las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la Corporación se encuentran establecidas en el documento PE-OT-02 Análisis de partes interesadas.</p> <p>El documento será objeto de actualización durante el primer trimestre de la vigencia 2024</p>																
2.2 Cambios en los requisitos legales y otros requisitos																
<p>Los cambios en los requisitos legales fueron identificados y consignados en el documento GH-FT-29 Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos en SST y en GM-FT-12 Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos Ambientales. Dentro de los cambios en los requisitos legales con mayor impacto a al SGI de la CRA se encuentran:</p> <p>REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES: 1. Ley 2294 del 9 de mayo de 2023 (Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026). En su artículo 237 modificó el artículo 30 de la Ley 1714 de 2014, en lo relativo a la ejecución de la auditoría energética, la cual quedó establecida para ser realizada cada cuatro (4) años y que tendrá como resultado trazar la línea base de consumo de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Unidad de Planeación Minero Energético UPME.</p> <p>REQUISITOS LEGALES SST 1. Circular 26 del 8 de marzo de 2023 del Ministerio del Trabajo. Establece lineamientos para la prevención y atención del acoso laboral y sexual, violencia basada en género contra las mujeres y personas de los sectores sociales LGBTQI+ en el ámbito laboral.</p> <p>2. Ley 2294 del 9 de mayo de 2023(Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026). En su artículo 97 Afiliación de las entidades públicas al sistema general de riesgos laborales, que exigía que todas las entidades y corporaciones públicas se afiliarán a la administradora de riesgos laborales de carácter público, Positiva Compañía de Seguros S.A. Aunque el artículo 97 de la mencionada ley fue declarado inexecutable antes de su entrada en vigor, se desarrolló una gestión de cambio y la preparación de un plan de trabajo debido al alto impacto sobre el SG SST.</p>																
2.3 Cambios en los aspectos ambientales significativos																
<p>Los aspectos ambientales significativos de Corporación no han presentado cambios significativos, sin embargo, se resalta la revisión periódica que dio como resultado ajuste en la valoración de los impactos ambientales asociados a la reducción de consumo de papel en las áreas de la entidad</p>																
2.4 Cambios en los riesgos y oportunidades del SGI																
<p>Para el mes de agosto de la vigencia 2023 se realiza el ajuste al documento <i>GM-GI-03 Guía para la gestión de riesgos</i> con el objetivo de incluir dentro del glosario la terminología relacionada con los riesgos de seguridad de la información y con el riesgos fiscal. De igual forma, se adicionan directrices emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante la Guía de Gestión del Riesgo versión 6.</p>																
3. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGI																
3.1 Satisfacción del Usuario y retroalimentación de los usuarios																
3.1.1 Calificación del servicio																
<p>Desde la Secretaria General de lideró la medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la entidad. Para la medición de la vigencia 2023 se obtuvo un total de 121 respuestas por parte de los usuarios, lo que representó un aumento del 140% frente a las 52 respuestas de la vigencia 2022. Para la construcción de la tendencia se tomó la valoración negativa sobre las variables tiempo, calidad y percepción del desempeño institucional. Se resalta que la percepción negativa sobre la calidad de la información otorgada aumento 6% frente a la vigencia 2022.</p>																
 <table border="1"> <caption>Principales variables de medición</caption> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insatisfacción sobre el tiempo</td> <td>15%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Insatisfacción con la calidad de la información</td> <td>8%</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Percepción negativa sobre el desempeño de la Entidad</td> <td>12%</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table>					Variable	2022	2023	Insatisfacción sobre el tiempo	15%	15%	Insatisfacción con la calidad de la información	8%	14%	Percepción negativa sobre el desempeño de la Entidad	12%	15%
Variable	2022	2023														
Insatisfacción sobre el tiempo	15%	15%														
Insatisfacción con la calidad de la información	8%	14%														
Percepción negativa sobre el desempeño de la Entidad	12%	15%														



FORMATO

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: GM-FT-03 Versión: 4 Fecha: 13/11/2020



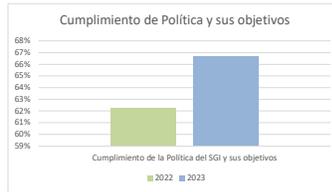
3.1.2 Quejas y reclamos de las partes interesadas

La Oficina Asesora Jurídica de la Entidad se encarga de recopilar la información relacionada con las PQRS que ingresan. Esta dependencia emite un informe sobre este tema en una frecuencia semestral. Una vez realizada la recopilación de los dos (2) informes del 2023 es posible determinar que ingresaron diecinueve (19) quejas por el servicio, las cuales, en su totalidad fueron interpuestas en el segundo semestre del año en cuestión



3.2 Cumplimiento de la Política y los objetivos del Sistema de Gestión Integral

El cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión Integral de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico se consolidó en 66.6%. Aumento 4% frente al 62.2% que se registró en el 2022

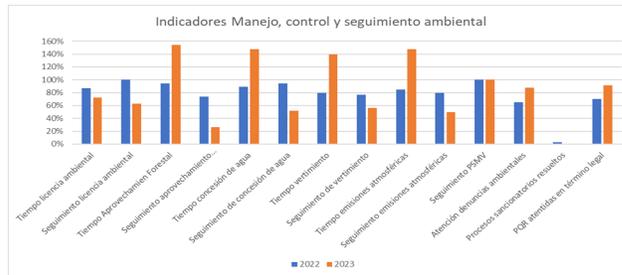


3.3 Desempeño de los procesos y conformidad del servicio

En la matriz de análisis del cumplimiento de política y objetivos del SGI se muestra el detalle del desempeño de los procesos.

[Informe de indicadores](#)

De esta matriz se resalta la información relacionada con el proceso Manejo, Control y Seguimiento Ambiental. En la siguiente gráfica se muestra la tendencia marcada por cada indicador con respecto a lo registrado en la vigencia 2022



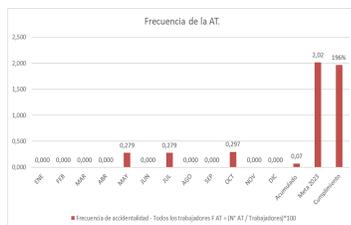
3.4 Incidentes, no conformidades, acciones correctivas y de mejora

INCIDENTES DE SST: Durante el 2023 se presentaron 3 accidentes de trabajo con un total de 6 días de incapacidad, con planes de acción cerrados de manera eficaz: A continuación, se detalla la información sobre los incidentes con lesiones (accidente) presentados durante el año 2023.

ACCIDENTES

MES	AT	AT Cerrados	% Cierre Eficaz AT	OBSERVACIONES
Mayo	1	1	100%	Caída a distinto nivel. Caída de silla de trabajo. Accidente sin días de Incapacidad. Cerrado sin secuelas.
Julio	1	1	100%	Picadura de insecto volador, abeja. Accidente con un (1) día de incapacidad. Cerrado sin secuelas.
Octubre	1	1	100%	Caída al mismo nivel. Accidente con un (1) día de incapacidad. Cerrado sin secuelas

En el 2023, se cumplió el objetivo de garantizar la seguridad de los trabajadores. Se termina el año con un resultado anual del indicador de frecuencia de la accidentalidad de 0,07. Cumpliendo el objetivo en un 197%. Mientras que el indicador de severidad cierra con un resultado anual de 0,1. Cumpliendo el objetivo en un 195%



INCIDENTES

En el 2023 se reportaron 33 hallazgos producto de inspecciones planeadas, reportes de los trabajadores y del COPASST. De estos se cerraron de manera eficaz un 94% correspondiente a 31 hallazgos. El 6% restante, corresponde a dos (2) hallazgos reportados por los trabajadores y detectados durante el desarrollo de monitoreo a las condiciones de trabajo seguras.

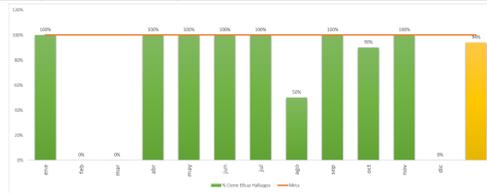
Estos hallazgos cuentan con planes acción propuestos, cuyo cierre está sujeto a la implementación del programa de mantenimiento preventivo de infraestructura de las sedes administrativas a desarrollarse en el 2024.

Estos hallazgos son:

- Bajos niveles de iluminación de en puestos de trabajo, de acuerdo con los resultados arrojados por el informe de iluminación efectuado por el ARL en el mes de septiembre de 2023.
- Pasamanos de escalera que comunica el piso 1 y 2 de la casa uno presenta baja altura. Esta condición se encuentra controlada mediante la aplicación de correcciones tales como señalización demarcación del área de peligro que impiden que los trabajadores y en general todos los usuarios de estas escaleras se acerquen al área peligrosas del pasamanos.

No obstante, se supera la meta de cumplimiento en cuanto al número de reportes de incidentes, hallazgos efectuados durante el 2023, cumpliendo en un 111%

Hallazgos	Hallazgos cerrados eficaces	% Cierre eficaz hallazgos	Observaciones
33	31	94%	Hallazgos con planes de acción abiertos: 1. Niveles de iluminación por debajo de lo establecido. 2. Baranda, pasamanos de escalera administrativa de casa 1 con baja altura. Los Hallazgos se gestionaron según lo establecido en el procedimiento. Los planes de acción se encuentran en proceso de ejecución dentro de los tiempos planificados.



ENFERMEDADES LABORALES

No se han presentado enfermedades laborales de la población trabajadora de la Corporación, cumpliendo con el objetivo de mantener en cero (0) la prevalencia e incidencia de la enfermedad laboral en el 2023.

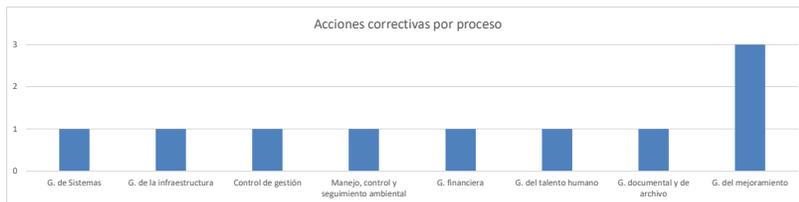
INCIDENTES AMBIENTALES:

Al igual que la vigencia 2022, durante la vigencia 2023 no se presentaron incidentes con implicaciones ambientales.

ACCIONES CORRECTIVAS:

Durante la vigencia siete (7) procesos formularon una (1) acción correctiva cada uno, y el proceso de Gestión del Mejoramiento formuló tres (3) acciones correctivas en atención de tres (3) No Conformidades, de las cuales dos (2) fueron formuladas en el ejercicio de auditoría y una (1) se generó por seguimiento del proceso. Dos (2) de las acciones correctivas del proceso de Gestión del mejoramiento se encuentran relacionadas con el incumplimiento en los indicadores de consumo de energía eléctrica. El 100% de las acciones correctivas muestran avance en sus actividades programadas. En el anexo *Acciones Correctivas* se muestra el detalle de cada una de las acciones correctivas formuladas durante la vigencia 2023

ACCIONES CORRECTIVAS



ACCIONES DE MEJORA CONTINUA:

Se fortaleció el equipo responsable de SST con la incorporación del siguiente personal:

- Dos contratistas de apoyo: Un especialista SST, ingeniera industrial y una profesional SST
- Una funcionaria, profesional SST, enfermera.

Con el objeto de mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la SST, enfocando los esfuerzos de personal competente en promoción de la salud, mantenimiento de ambientes sanos, la prevención y manejo de la enfermedad común, a través del desarrollo de actividades de estilos de vida saludable, y de personal competente en el control de accidentes, mediante la ejecución de actividades en seguridad industrial y de mejora del sistema de gestión de la SST.

Durante la vigencia se identificaron treinta y cuatro (34) oportunidades de mejora a partir del seguimiento de los procesos, revisión por dirección, auditoría interna y auditoría externa.

3.5 Resultados de seguimiento y medición

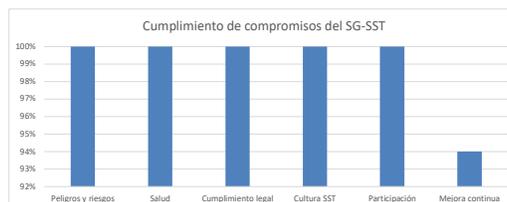
Indicadores del SGC:

En la matriz de indicadores se muestra la información del seguimiento y medición por parte de los procesos

Informe de indicadores

Indicadores del SG-SST:

En la siguiente gráfica se muestra el nivel de cumplimiento de los compromisos trazados por el SG-SST, los cuales agrupan los indicadores del sistema.





FORMATO

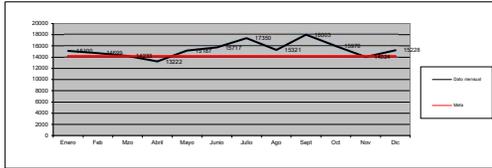
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: GM-FT-03 Versión: 4 Fecha: 13/11/2020

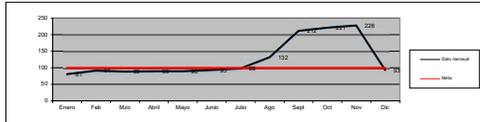


Indicadores del SGA:

En la siguiente gráfica se muestra el cumplimiento mensual que registro el Sistema de Gestión Ambiental con respecto al consumo de energía. Entre los meses de junio y octubre es posible apreciar desviaciones en la medición, las cuales fueron controladas con la renovación de los equipos de refrigeración tipo central de las áreas de Secretaría General y Oficina Asesora de Planeación. El consumo que se muestra está en KW/h



En lo relativo al consumo de agua se construyó la siguiente gráfica. En mes de agosto se evidencian los trabajos al jardín exterior y a partir del mes de septiembre es posible observar el cambio del consumo debido a la renovación del contador suministrado por la compañía AAA.



3.6 Resultados de evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos

Requisitos legales y otros requisitos de la SST

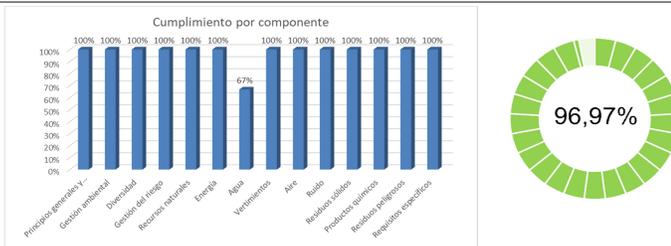
En el 2023 el objetivo de cumplimiento de los requisitos legales y otros se cumple en un 99,62%. No se cumple con la ley 2191 de 2022 que establece la desconexión laboral.

Se requiere establecer la política desconexión laboral para cumplimiento de la Ley 2191 de 2022 y continuar con el proceso de identificación de requisitos legales y otros requisitos y el establecimiento de planes de implementación.



Requisitos legales y otros requisitos ambientales

En el 2023 el objetivo de cumplimiento de los requisitos legales y otros se cumple en un 96,97%. El Decreto 1575 de 2017, en el componente agua se encuentra parcialmente cumpliendo debido a que se encuentra pendiente el lavado de la red hidráulica.



3.7 Resultados de las auditorías

3.7.1 Auditoría Internas



La auditoría interna de la vigencia en revisión se realizó entre el 25 de julio y 05 de agosto de 2023 con el apoyo de un grupo de auditores internos propio de la C.R.A. La auditoría tuvo como criterios las tres normas aplicables al Sistema de Gestión Integral de la Entidad (NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y NTC-ISO 45001:2018) y le dio alcance a todos los procesos del sistema, generando de esta manera un informe de auditoría con observaciones de fondo que fue de utilidad para planificar la auditoría externa de la vigencia 2023. Como resultado de esta auditoría se levantaron las siguientes no conformidades:

- Descripción: La información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por la norma ISO 9001:2015 no se controla para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.
Requisito de norma incumplido: 7.5.3.1 ISO 9001:2015.
Evidencia: Durante el ejercicio de auditoría fue posible evidenciar que de manera sistemática en los procesos del SGI se encontraron documentos desactualizados por diversas razones.
- Descripción: La organización no planifica, implementa ni controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios
Requisito de norma incumplido: 8.1 ISO 9001:2015.
Evidencia: Durante el ejercicio de auditoría se evidenció la debilidad en cálculo y cobro de las tasas retributivas y tasas por uso debido a la inadecuada planificación de controles operacionales que garanticen la implementación y seguimiento necesarios para la provisión del servicio de manera conforme.



FORMATO

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: GM-FT-03 Versión: 4 Fecha: 13/11/2020



3.7.2 Auditorías Externas



La auditoría externa de certificación fue realizada por el ICONTEC desde el día 31 de octubre de 2022 hasta el día 4 de noviembre de 2022. La auditoría tuvo como criterios las tres normas aplicables al Sistema de Gestión Integral de la Entidad (NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y NTC-ISO 45001:2018) y le dio alcance a todos los procesos del sistema. El grupo auditor del ICONTEC con base a lo identificado en la Corporación emitió la recomendación de mantener la certificación al comité evaluador del ente certificador. Como resultado de esta auditoría se levantaron las siguientes no conformidades:

1. No conformidad al numeral 6.1.2.1.b.1.

La Organización no establece procesos de identificación continua y proactiva de los peligros teniendo en cuenta. Las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias incluyendo los peligros que surjan de:1. La infraestructura, los equipos, los materiales, las sustancias y las condiciones físicas del lugar de trabajo.

Evidencia: No se evidencia que se identifique en la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo GH-FI-25 V5 de fecha 01-11-2023, el riesgo biomecánico por levantamiento de carga en el proceso de gestión documental, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de identificación de peligros, valoración de los riesgos de SST GH OT-08 V1 de fecha 08-01-2021.

2. No conformidad al numeral 10.2 b-c ISO 9001:2015

La Organización no ha evaluado la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad con el fin que no vuelvan a ocurrir, ni ha implementado las acciones necesarias.

Evidencia:

Al revisar los indicadores Consumo de energía para el SGA y Transferencias documentales en el proceso Gestión Documental, se evidenció el incumplimiento reiterativo de las metas planificadas, para el indicador consumo de energía en los meses de Enero, febrero y abril a noviembre, y para el indicador Transferencias documentales en los meses de junio y corte a Octubre, y en ninguno de los casos se evidencia análisis de causas de los incumplimientos ni la generación de acciones correctivas para evitar su recurrencia.

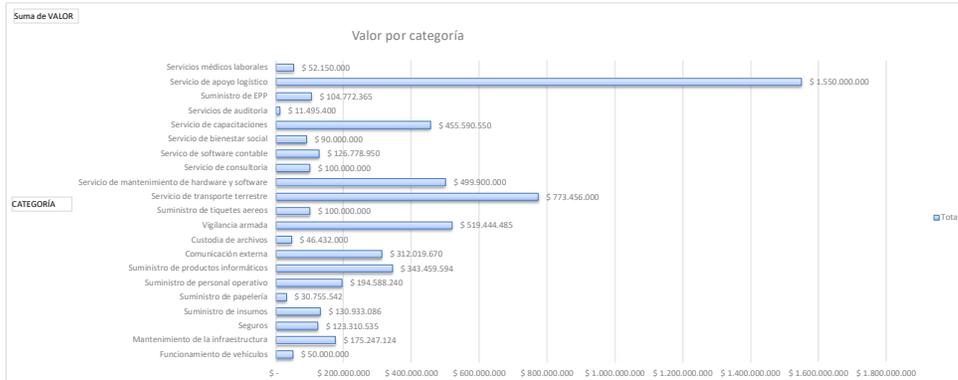
3. No conformidad al numeral 4.13c del Reglamento de Certificación

La Organización no ha informado a ICONTEC dentro del plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la ocurrencia de la siguiente situación, la cual puede implicar modificaciones al sistema de gestión y/o alcance de la certificación. Cambios en la nomenclatura de la dirección de contacto o de los sitios permanentes incluidos en el certificado bajo el alcance de la certificación.

Se evidenció el desarrollo de actividades asociadas a los procesos Gestión documental, manejo y control ambiental, y Financiera en la sede 2 de la Entidad ubicada en la Carrera 58 No. 64 248, información que no fue notificada a ICONTEC para la programación del ejercicio actual de seguimiento a la certificación.

3.8 Desempeño de los proveedores externos

Los proveedores de la C.R.A dieron cumplimiento satisfactorio a las obligaciones establecidas contractualmente, por lo tanto, no se registró ningún incumplimiento en la plataforma SECOP II. En la siguiente gráfica es posible identificar el valor por categoría de servicio o producto suministrado a la entidad, donde se evidencia que el apoyo logístico y el transporte terrestre fueron objeto de la mayor asignación de recursos



3.9 Consulta y participación de los trabajadores

Los trabajadores de la CRA identifican y hacen uso de los mecanismos de participación y consulta que se tienen establecidos en la entidad.

•Comité Paritario de la Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST:

El comité se reúne mensualmente, en desarrollo de sus responsabilidades como organismo de apoyo al SG SST y como representantes de los trabajadores según indica la normatividad legal vigente aplicable. El Comité realizó actividades tales como, capacitaciones, inspecciones de instalaciones, investigación de accidentes, propuestas de control de condiciones inseguras y capacitaciones entre otras, de acuerdo con los cronogramas establecidos, de las cuales se conservan evidencias.

En diciembre de 2023, se efectúa, elección y conformación del nuevo COPASST de acuerdo con lo exigido por la resolución 2013 de 1986 y reglamentado por medio de la Resolución interna 000086 del 3 de octubre del 2023, para el periodo 07/10/23 – 07/10/25. El nuevo COPASST recibe formación para el apoyo al área SST en la investigación de incidentes de trabajo, inspecciones, marco legal en SST, roles y responsabilidades y autoridades del COPASST, entre otros.

•Comité de Convivencia Laboral:

El Comité se reúne trimestralmente en cumplimiento de las responsabilidades que le confiere la normatividad legal vigente aplicable. No se presentaron casos o quejas de acoso laboral durante el 2023.

En diciembre de 2023 se efectúa la elección y conformación del nuevo comité de convivencia laboral conformado de acuerdo con la resolución 652 de 2012 y reglamentado por resolución interna 0001091 del 29 de diciembre de 2023, (periodo 02/01/2024 - 02/01/2026). Se efectúa capacitación al comité proporcionando conocimientos y habilidades necesarios para identificar, gestionar y resolver de manera efectiva cualquier caso de acoso laboral que se pueda presentar.

•Brigada de Emergencias:

La Corporación cuenta con una brigada de emergencias compuesta por funcionarios voluntarios que se han capacitado y entrenado durante el 2023 para responder de manera eficaz y oportuna ante cualquier eventualidad. Su formación les permite afrontar las posibles situaciones de emergencia que se puedan presentar en la entidad, garantizando una respuesta rápida y eficiente.

La brigada participó activamente en el simulacro anual de emergencias de la Corporación, efectuado el 16/11/23 en el cual se puso a prueba los conocimientos y habilidades adquiridas.

	FORMATO INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN <small>Código: GM-FT-03 Versión: 4 Fecha: 13/11/2020</small>	
<p>•Otros mecanismos de consulta y participación: Otros mecanismos que permiten la participación de los funcionarios y contratistas dentro del sistema de gestión de la SST son:</p> <p>Ejecución del plan de capacitación para fortalecer la comunicación sobre los peligros presentes en el trabajo y asegurar que los empleados cuenten con las competencias necesarias para afrontar situaciones de riesgo.</p> <p>Diferentes estrategias les permiten a los funcionarios y contratistas ser actores clave en la construcción de un ambiente laboral sano y seguro, mediante la recopilación de información que permite mejorar los procesos de SST, a través de su participación, entre otros, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Identificación de peligros •Programas de seguridad vial •Reporte de incidentes •Reporte de condiciones de salud •Desarrollo de los sistemas de vigilancia epidemiológica 		
<p>4. Adecuación de recursos para mantener el Sistema de gestión integral</p> <p>El porcentaje alcanzado en la ejecución del plan de trabajo anual y el desarrollo del plan de capacitación en SST dan cuenta de la suficiencia de recursos asignados para la implementación y mejora continua del SG-SST de la Corporación. El área recibió el apoyo necesario para el cumplimiento de sus objetivos y metas. El sistema hace parte del plan de acción cuatrienal y tiene presupuesto asignado que le permitió la materialización de las actividades planificadas.</p> <p>De manera general, el SGI cuenta con los recursos para mantener su operación normal, prueba de esto es el mantenimiento de la certificación por parte del ente certificador ICONTEC.</p>		
<p>5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades</p> <p style="text-align: center;">Informe de gestión de riesgos</p>		
<p>6. Comunicaciones pertinentes de las partes interesadas</p> <p>Comunicaciones pertinentes para el SG-SST Se efectuaron comunicaciones con:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Comunicación interna: <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación con los trabajadores y contratistas mediante canales establecidos, carteleras, grupos de WhatsApp Somos CRA, Comités paritarios, capacitación y encuestas efectuadas por el área de SST. •Comunicación externa: <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación con la comunidad: Se emitió comunicado dirigido a la comunidad del entorno de la casa 1 y casa 2 de la Corporación, la realización de simulacro de emergencias. - Ministerio del Trabajo: Se efectuó el reporte de la autoevaluación de estándares mínimos de acuerdo con lo establecido por la Resolución 312 de 2019. - Comunicación con ARL EPS: - Se adelantaron comunicaciones con ARL Colmena permanentemente para desarrollar actividades de asesoría y capacitación de los trabajadores cumpliendo lo establecido por la legislación para promover y prevenir las condiciones de salud y seguridad. - Se efectuó comunicación con ARL Positiva solicitando información acerca del traslado a esa ARL, de acuerdo con lo establecido en ese momento por la Ley 2294 del 2023(Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026), artículo 97 Afiliación de las entidades públicas al sistema general de riesgos laborales. - Se mantuvo comunicación con la ARL Colmena y EPS de los trabajadores accidentados para el reporte de los eventos ocurridos durante el 2023. <p>En general con todas las partes interesadas relacionadas en la Matriz de Comunicaciones, para informar acerca de los aspectos normativos y legales, propios del SG SST. Por ejemplo: Política, objetivos, metas y planes para lograr los resultados previstos, procedimientos, Instructivos, Requisitos legales y otros, Funciones, responsabilidades, rendición de cuentas, Situaciones de emergencia, Incidentes y/o accidentes ocurridos, lecciones aprendidas, entre otras comunicaciones pertinentes para el SG-SST.</p> <p>Comunicaciones pertinentes para el SGA Dentro del Sistema de Gestión Ambiental se mantuvo comunicación con los gestores de reciclaje, Fundación NATURA para la recolección de residuos ordinarios aprovechables, Fundación Puntos Verdes de la organización LITO SAS y con el Servicio de Recolección Postconsumo de compañía Hewlett Packard.</p> <p>Comunicaciones pertinentes para el SGC Las comunicaciones de partes interesadas se detalla en el informe PQRS relacionado en el numeral 3.1.2 del presente documento.</p>		
<p>7. Oportunidades de mejora continua</p> <ul style="list-style-type: none"> - La modificación del esquema de trabajo en el proceso Manejo, control y seguimiento ambiental, en donde se ha reorganizado a los profesionales por sectores productivos, con lo cual se ha especializado la ejecución de trámites ambientales, y ha permitido la mejora de los tiempos de respuesta a usuarios. - Se incrementó en diez (10) puntos porcentuales la oportunidad en la respuesta a PQR por parte del proceso de Manejo, Control y Seguimiento Ambiental durante el último año, lo que demuestra la eficacia de los planes establecidos para la mejora de este indicador. - El involucramiento de las partes interesadas en el plan de capacitación, como la capacitación de sostenibilidad regional empresarial, interactuando con los periodistas, comunicándole a los diferentes medios las estrategias de difusión, así mismo capacitación con los gremios, (ANDI, Procamp, Puro Pollo, entre otros) en economía circular y gestión integral para manejo de residuos. - La formación de 30 auditores internos, lo cual garantizará que el ejercicio de auditorías internas sea provechoso y se realice de acuerdo con lo establecido en el programa con un cubrimiento satisfactorio de las sedes. - Implementación de uso de equipos (por ejemplo, masajeador) por parte de las enfermeras Shirley Escorcía y Yanina Pinilla para intervenciones osteomusculares, como respuesta a la afectación del peligro biomecánico resultante de posturas de pie, sentado o posturas sostenidas de los trabajadores de las Sedes 1 y 2, y manejo de la afectación psicosocial mediante la intervención de la somatización del estrés causado por las actividades laborales. - Acompañamiento personalizado a trabajadores que requieren apoyo para la programación de citas médicas, por parte del personal del área SST. 		
<p>Parte II. Resultados de la Revisión</p>		
<p>1. Conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de gestión integral</p>		
<p>ADECUACIÓN: Los objetivos establecidos por el Sistema de Gestión Integral fueron propuestos con base en las funciones asignadas a la entidad, en los requisitos legales y normativos aplicables, y en la planificación estratégica establecida por el Plan de Acción Institucional PAI 2020- 2023.</p> <p>EFICACIA: En la vigencia 2023 el Sistema de Gestión Integral mantuvo la certificación con el ente certificador ICONTEC bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, sin embargo, el SGI no logró el cumplimiento de la totalidad de los objetivos establecidos.</p> <p>CONVENIENCIA: El Sistema de Gestión Integral es la herramienta que tiene la entidad para diagnosticar sus debilidades y proponer soluciones de fondo enmarcadas en el cumplimiento de los requisitos legales y normativos vigentes aplicables. Los mecanismos establecidos por el sistema propenden por el logro de los objetivos y el alcance la de mejora continua en los procesos de la entidad, demostrando de esta manera su conveniencia para la Corporación en miras de fortalecer la institucionalidad, proveer ambientes de trabajo seguros y saludables, proteger el medio ambiente y brindar un servicio de calidad para los usuarios del departamento.</p> <p>ALINEACIÓN CONTINUA CON DIRECCIÓN ESTRATÉGICA: La Política y Objetivos del SGI fueron mantenidos en la vigencia 2023 para mantener la base de evaluación que se venía manejando en la vigencia del Plan de Acción Institucional 2020-2023. Los objetivos se han manejado se encuentran relacionados directamente con los procesos del sistema y brindan alineación con el la estrategia que plantea la alta dirección de la entidad.</p>		
<p>2. Decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Formular las acciones estratégicas indicadores y metas del componente de la seguridad y salud en el trabajo y del plan estratégico de seguridad vial que serán parte del plan de acción cuatrienal vigencia 2024 – 2027. Lo anterior a partir del análisis y definición de la línea base diagnóstica de dicho componente. - Efectuar seguimiento al cumplimiento de requisitos legales ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de los proyectos y obras ambientales de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico. - Fortalecer el control de los riesgos desde la actualización de la matriz de EPP y su correspondiente adquisición elevando las características técnicas para garantizar una mayor protección de los trabajadores de la entidad. - Modernizar el sistema de iluminación de las sedes administrativas de la entidad en concordancia con la exigencia de los requisitos legales aplicables. 		



FORMATO

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: GM-FT-03 Versión: 4 Fecha: 13/11/2020



3. Decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el SGI

Los cambios requeridos en el SGI con base en la revisión por dirección de la presente vigencia son los siguientes:

- La cantidad de objetivos establecidos no permiten realizar un ejercicio estratégico adecuado, razón por la cual se establece la necesidad de reevaluar los objetivos del SGI para la próxima vigencia.
- La gestión del riesgo en la planificación del territorio es indispensable para propender por la sostenibilidad del mismo, por esta razón, es necesario que la corporación realice establezca estrategias para abordar este tema dentro del marco de su misionalidad. Para este fin es necesario abordar la construcción del proceso que lidere la nueva Subdirección de Gestión del Riesgo y del Cambio Climático.
- El rediseño institucional permitió diagnosticar la necesidades que en materia de talento humano presenta la C.R.A, por esta razón, se requiere continuar con la creación de las dependencias y cargos que le permitan implementar los cambios propuestos por el rediseño institucional.

4. Necesidades de recursos

- La Corporación requiere recursos para gestionar de manera adecuada la infraestructura de sus sedes y de esta manera brindar espacios seguros que estimulen la productividad y que a su vez presenten un desempeño ambiental eficiente.
- Incluir en la próxima vigencia del Plan de Acción Institucional (PAI), la metas relacionados con el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables al SG SST de la Corporación.
- El rediseño institucional busca el fortalecimiento de las dependencias de la Corporación basándose en la gestión adecuada del talento humano, sin embargo, este tipo de cambios requiere una asignación de recursos importantes para alcanzar los resultados previstos.

5. Acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos del SGI

Con base en el análisis del cumplimiento de los objetivos del SGI se establece la necesidad de planificar las siguientes acciones para la siguiente vigencia:

- Disponer de los recursos necesarios para llevar a cabo las modificaciones en los sistemas de iluminación y distribución de energía eléctrica con miras en lograr eficiencia en el consumo de energía.
- El parque automotor cumplió con el ciclo de su vida útil, por esta razón se requiere la renovación de los vehículos para la vigencia 2024. Esta renovación permitirá brindarle mayor disponibilidad del recursos a los procesos misionales que lo requieren para el cumplimiento de sus funciones.
- Implementar las estrategias de organización del talento humano de acuerdo a los resultados del rediseño institucional.

6. Oportunidades de mejorar la integración del sistema con otros procesos de negocio de la Corporación

- El Sistema de Gestión Integral y el proceso de Gestión de sistemas durante la vigencia en revisión iniciaron con la revisión de los requisitos de la norma ISO 27001:2022 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, norma que estimula la integración de los procesos de Gestión de Sistemas, Gestión Documental y Archivo y los demás procesos de la entidad. Es preciso que durante la vigencia 2024 se consolide un diagnóstico que permita establecer el plan de acción necesario para que la entidad implemente la norma ISO 27001 de manera adecuada.

7. Implicaciones para la dirección estratégica de la Corporación

La alta dirección establece las siguientes implicaciones con base en los resultados expuestos en el presente documento:

- Renovación del sistema de iluminación:
La alta dirección reitera su compromiso con los colaboradores de la C.R.A en el mantenimiento de un ambiente adecuado para la ejecución de las actividades diarias, por esta razón, establece la necesidad de renovar los equipos de iluminación que no cumplan con el desempeño adecuado de acuerdo con las mediciones higiénicas de iluminación.
- Renovación del parque automotor:
Los vehículos son el principal recurso logístico con el que cuentan las áreas misionales para llevar a cabo sus operaciones, es por eso, que la alta dirección se compromete con la renovación del parque automotor de la C.R.A. con miras de brindar mayor eficiencia y seguridad en los traslados que requieren realizar los profesionales de la entidad.
- Control operacional SSTA en obras y proyectos de la entidad:
Las intervenciones que realiza la entidad en el departamento del Atlántico son controladas de acuerdo a los mecanismos que permiten los requisitos legales aplicables, sin embargo, y con el ánimo de mejorar continuamente el control operacional, la alta dirección dispondrá de recursos para el último semestre del año para llevar a cabo un plan de inspecciones y controles a las obras civiles y proyectos activos en el territorio de jurisdicción de la entidad.

Asistencia		
Nombre	Cargo	Firma
Jesús León Insignares	Director general	VER LISTADO DE ASISTENCIA
Pedro Cepeda Anaya	Secretario General	
Pamela Castaño Ochoa	Profesional especializado	
Juan Camilo Calderón	Profesional especializado	

ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SGI									
POLÍTICA SGI	Objetivos aplicables del SGI	Responsable	Objetivo del proceso	Nombre Indicador	RESULTADO 2023	META 2023	CUMPLIMIENTO	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al Sistema de Gestión Integrado. (Calidad-SGA-SST)		Oficina de gestión humana (Sistema de gestión de la SST)	Planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones que promuevan la provisión, desarrollo, salud y seguridad en el trabajo, bienestar y mejoramiento de las competencias laborales del talento humano, así como la gestión de las situaciones administrativas que se generen en el ingreso, permanencia o retiro del personal de la Entidad conforme a los requisitos del SGI	Requisitos legales	100%	100%	100,00%	SI	
		Secretaría General (Gestión del mejoramiento)	Gestionar los requisitos legales ambientales aplicables al Sistema de Gestión Ambiental de la CRA.	Cumplimiento de requisitos legales ambientales	100,00%	100%	100,00%	SI	
Promover e incrementar los niveles de cultura ambiental en los habitantes del Departamento del Atlántico		Oficina asesora de Planeación (Educación Ambiental)	Aportar a la construcción de una cultura ambiental ética, consciente y responsable en el manejo del ambiente y de la vida, que considere, en el marco del desarrollo sostenible y bajo el principio de la equidad, el reconocimiento de la diversidad de dinámicas naturales, sociales y culturales existentes, en sus agendas de intervención desde los procesos de gestión ambiental.	Numero de capacitaciones realizadas durante la vigencia	100%	100%	100,00%	SI	
				Numero de Asesorías educativas ambientales realizadas por la CRA	100%	100%	100,00%	SI	
Ejercer el control y seguimiento ambiental a los recursos naturales y a las actividades productivas de los usuarios.		Subdirección de gestión ambiental (Manejo, control y seguimiento ambiental)	Asesorar e implementar políticas, normas y procedimientos para el ejercicio de la autoridad ambiental a través de acciones de evaluación, seguimiento y control ambiental de los proyectos, obras y actividades que usan y aprovechan los recursos naturales y los ecosistemas en el área de jurisdicción de la Corporación.	Tiempo efectivo de duración del trámite de otorgamiento de licencias ambientales (numero de días)	115	73	63,48%	NO	
				Porcentaje de Licencias Ambientales vigentes con seguimiento en el periodo	63%	100%	63,23%	NO	
				Tiempo promedio de trámite para el otorgamiento o negación de Permiso de Aprovechamiento Forestal por la Corporación	41	60	146,34%	SI	
				Porcentaje de Permisos de Aprovechamiento Forestal vigentes con seguimiento	26%	100%	26,43%	NO	
				Tiempo promedio de trámite para el otorgamiento o negación de Concesiones de Aguas	47	60	127,66%	SI	
				Porcentaje de Concesiones de Aguas vigentes con seguimiento	52%	100%	52,00%	NO	
				Tiempo promedio de trámite para el otorgamiento o negación de Permisos de Vertimiento	54	68	125,93%	SI	
				Porcentaje de Permisos de Vertimiento vigentes con seguimiento	56%	100%	56,00%	NO	
				Tiempo promedio de trámite para el otorgamiento o negación de Permiso de Emisiones Atmosféricas	47	70	148,94%	SI	
				Porcentaje de Permisos de Emisiones Atmosféricas vigentes con seguimiento	50%	100%	50,00%	NO	
				Porcentaje de seguimiento anual a las obras de saneamiento ambiental (Planta de tratamiento de aguas residuales) para verificar el cumplimiento de las actividades priorizadas en los PSMV.	100%	100%	100,00%	SI	
				Porcentaje de denuncias ambientales atendidas	88%	100%	88,00%	NO	
				Porcentaje de procesos sancionatorios resueltos	1%	100%	1,00%	NO	
				Porcentaje de peticiones, solicitudes y consultas resueltas dentro del término legal de competencia asignada de la subdirección de Gestión Ambiental	91%	100%	91,00%	NO	
La Corporación Autónoma Regional del Atlántico - C.R.A., es un ente público e independiente, cuyo propósito principal es el desarrollo de acciones tendientes a conservar, recuperar y proteger los recursos naturales y el ambiente en el departamento del Atlántico, para ello en el marco de su Sistema de Gestión Integrado (SGI) y en cumplimiento de los requisitos legales aplicables, se compromete a adoptar los lineamientos que en materia de calidad, ambiente y seguridad y salud en el trabajo (SST), se ha propuesto.		Oficina asesora de Planeación (Planificación para el desarrollo sostenible)	Brindar insumos y asistencia técnica y legal que permitan la adecuada planificación y ordenación de los territorios del Departamento del Atlántico, con fin de incorporar en sus procesos de ordenamiento territorial el correcto manejo, administración y aprovechamiento de los recursos naturales renovables y no renovables	Revisión, ajuste y seguimiento de planes de Ordenación de Cuencas Hidrográficas	0%	25%	0,00%	NO	Durante este periodo se avanzó en la formulación del PDMCA Comité de Hurdendes de la Vertiente Occidental del Río Magdalena. A la fecha no ha sido adoptado.
		Dirección general (Gestión estratégica)	Establecer los propósitos, planes y proyectos para articular armónicamente las políticas ambientales nacionales a las necesidades de desarrollo ambiental del departamento del Atlántico.	Evaluación y Seguimiento del Plan de Acción	4	2	200%	SI	
La Corporación asume el compromiso para responder de manera veraz y eficiente a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, para ello garantizará impulsar una cultura basada en los principios de transparencia, compromiso, liderazgo y desarrollo de las competencias de nuestro recurso humano, así como el fortalecimiento de la gestión administrativa y tecnológica. Promoviendo constantemente el mejoramiento continuo en todos los procesos de nuestro Sistema de Gestión Integrado.	Distribuir equitativamente la inversión económica en la recuperación, conservación y protección de los recursos naturales y el ambiente	Subdirección financiera (Gestión financiera)	Llevar a cabo la gestión del recurso financiero de la entidad, mediante actividades de cobro y recaudo de ingresos, administración presupuestal, pago de compromisos y procesamiento de información contable, para contribuir a la financiación de los planes, programas y proyectos incluidos en el plan de acción institucional - PAI- de la Corporación.	Porcentaje de ejecución presupuestal de inversión	100%	90%	111%	SI	
				Cumplimiento del cronograma de trabajo	100,00%	100%	100,00%	SI	
Adicionalmente, aseguramos la adecuada gestión de los aspectos e impactos ambientales generados en el desarrollo de las actividades correspondientes al alcance del SGI, en línea con la consideración de la política de cero papel, la implementación de las compras sostenibles, la implementación de hábitos de consumo responsable y en general la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente	Asegurar una gestión adecuada y oportuna de los aspectos e impactos ambientales en los diferentes procesos de la entidad	Secretaría General (Gestión del mejoramiento)	Implementar y mantener instrumentos como la revisión por la dirección y las acciones correctivas en áreas de optimizar el Sistema de Gestión Integrado.	Consumo de agua	126,5	110	85,00%	NO	Consumo de agua medido en m ³ de la sede principal y sede casa 2
				Volumen de residuos sólidos dispuestos adecuadamente (Indicador de seguimiento)	NA	NA	100%	SI	El indicador se encuentra planteado de manera cualitativa. Para la vigencia 2023 se logró sistematizar la disposición adecuada de residuos sólidos por parte de funcionarios y contratistas. La disposición de los residuos aprovechables ha realizada con la fundación NATURA.
Por último y no menos importante, garantiremos condiciones de trabajo seguras y saludables para trabajadores y contratistas mediante el establecimiento de mecanismos efectivos de consulta y participación y la implementación sistemática de acciones que permitan eliminar los peligros y riesgos de SST y prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales.	Visar por una gestión adecuada y oportuna de los aspectos e impactos ambientales en los diferentes procesos de la entidad	Oficina de gestión humana (Sistema de gestión de la SST)	Garantizar la seguridad de los trabajadores y mantener ambientes de trabajo seguros, interviniendo el 10% de los peligros	Intervención de peligros	0,15	0,15	100%	SI	Continuar con la aplicación de medidas de control a los riesgos prioritarios.
		Oficina de gestión humana (Gestión del talento humano)	Planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones que promuevan la provisión, desarrollo, salud y seguridad en el trabajo, bienestar y mejoramiento de las competencias laborales del talento humano, así como la gestión de las situaciones administrativas que se generen en la Entidad conforme a los requisitos del SGI	Cumplimiento de Competencia	100%	100%	100%	SI	
Asegurar la revisión continua del Sistema de Gestión a través de las autoridades internas y demás herramientas necesarias de control y mejora, satisfaciendo las necesidades de las partes interesadas y de la Corporación		Secretaría General (Gestión del mejoramiento)	Implementar y mantener instrumentos como la revisión por la dirección y las acciones correctivas en áreas de optimizar el Sistema de Gestión Integrado.	Eficacia de las acciones implementadas	80%	75%	107%	SI	
		Oficina asesora jurídica (Soporte jurídico)	Defender los intereses de la Corporación en sede administrativa, prejudicial y judicial, propiciar por el buen desarrollo del trámite correspondiente a los derechos de petición y optimizar las políticas de daño antrópico de la Entidad.	Porcentaje Atención a Procesos de defensa corporativa	100%	100%	100%	SI	
Aumentar la satisfacción de los usuarios mejorando los tiempos y la calidad de atención en los servicios de la entidad		Oficina asesora jurídica (Soporte jurídico)	Defender los intereses de la Corporación en sede administrativa, prejudicial y judicial, propiciar por el buen desarrollo del trámite correspondiente a los derechos de petición y optimizar las políticas de daño antrópico de la Entidad.	Porcentaje de PQR resueltas dentro del término legal de competencia exclusiva de la oficina asesora jurídica	95,86%	100%	95,86%	SI	
		Oficina asesora jurídica (Soporte jurídico)	Defender los intereses de la Corporación en sede administrativa, prejudicial y judicial, propiciar por el buen desarrollo del trámite correspondiente a los derechos de petición y optimizar las políticas de daño antrópico de la Entidad.	Porcentaje Atención a Procesos de defensa corporativa	100%	100%	100%	SI	
Robustecer la estructura tecnológica y administrativa de la Corporación, que facilite la revisión de los recursos del Sistema de		Secretaría general	Gestionar de manera integral las tecnologías de la información en la organización, prestando servicios acordes a las necesidades de la institución y a las	Cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivos (Equipos de Computo)	24%	100%	24%	NO	

gestión de los procesos del Sistema de Gestión Integral y la disponibilidad de los recursos	(Gestión de sistemas)	avances en la materia, para contribuir al desarrollo de los procesos estratégicos, asesorar y de apoyo del SGI a través de la tecnología	Promedio de días en la atención de solicitudes de soporte de las herramientas tecnológicas	1,40	5	100%	SI	
Garantizar el suministro oportuno de bienes y servicios requeridos por las diferentes dependencias y lograr un desarrollo efectivo de las actividades y óptimo funcionamiento de la Corporación	Secretaría general (Gestión de la infraestructura)	Suministrar, mantener y salvaguardar los recursos de infraestructura de la Corporación haciendo uso de los servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión Integral	Cumplimiento del cronograma de mantenimiento de recursos físicos	96%	85%	113%	SI	
			Seguimiento a solicitudes de consumo	100%	85%	118%	SI	
Consolidar la política de cero papel, así como la internalización de hábitos de consumo responsable en la gestión de la entidad	Secretaría General (Gestión del mejoramiento)	Implementar y mantener instrumentos como la revisión por la dirección y las acciones correctivas en aras de optimizar el Sistema de Gestión Integral.	Reducción en el consumo de resmas de papel	13,5%	10%	135,14%	SI	
			Consumo de energía	15.338,00	14.159	91,67%	NO	Consumo de energía medido en kWh de la sede principal y sede casa 2
			Consumo de agua	126,5	110	85,00%	NO	Consumo de agua medido en m ³ de la sede principal y sede casa 2
			Volumen de residuos sólidos depositados adecuadamente (indicador de seguimiento)	NA	NA	100%	SI	Se incorporó un sistema para pasar de manera cuantitativa. Para la vigencia 2023 se logró sistematizar la disposición adecuada de residuos sólidos por parte de funcionarios y contratistas. La disposición de los residuos
Fortalecer los procesos de compra sostenibles en línea con los requisitos que en calidad, ambiente y seguridad y salud en el trabajo ha adoptado la entidad	Secretaría general (Gestión de la infraestructura)	Suministrar, mantener y salvaguardar los recursos de infraestructura de la Corporación haciendo uso de los servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión Integral	Cumplimiento del cronograma de mantenimiento de recursos físicos	91%	85%	107%	SI	
			Seguimiento a solicitudes de consumo	100%	85%	118%	SI	
Crear y mantener mecanismos de participación y consulta con acceso a todos los trabajadores y contratistas de la entidad	Oficina de gestión humana (Sistema de gestión de la SST)	Cumplir con el 100% de las reuniones del COPASST (COCOLAB)	COPASST COCOLAB	100%	100%	100%	SI	Se cumple con el objetivo de garantizar los mecanismos de participación y consulta de los trabajadores a través de sus representantes.

FORMATO											
REVISIÓN INDICADORES DE GESTION											
Código: GM-FT-02		Versión: 2		Fecha: 13/11/2020							
Indicador	Metodología (Fórmula)	Tipo de Indicador	Frecuencia	Unidad de Medida	Meta Cumplida Si- No	Resultado 1	Resultado 2	Resultado 3	Resultado 4	Responsable Funcionario	Observaciones
Planeación Estratégica											
Evaluación y Seguimiento del Plan de Acción	Número de Informes de Gestión socializados	EFICIENCIA/EFFECTIVIDAD	Semestral	Unidad	2	4	N/A	N/A	N/A	Dirección General	N/A
Fortalecimiento de la imagen institucional a través de la difusión amplia, masiva y efectiva de la gestión de la Corporación a nivel Regional y Nacional.	Número de estrategias de comunicación gestionadas (redes, medios audiovisuales y escritos)	EFFECTIVIDAD	Trimestral	Unidades	4	6	6	6	6	JANETH CABRERA	N/A
Gestión del Mejoramiento											
Eficacia de las acciones implementadas	Hallazgos cerrados por eficacia en las acciones/No. De Hallazgos (NC y Obs) identificados/100%	EFICACIA	Anual	Porcentaje	75%	N/A	N/A	N/A	80%	JUAN CAMILO CALDERON	N/A
Consumo de agua mensual	Promedio de consumo mensual	EFICACIA	Anual	M ³	110	126,5	N/A	N/A	N/A	JUAN CAMILO CALDERON	N/A
Consumo de energía mensual	Promedio de consumo mensual	EFICACIA	Anual	Kwh	14159	15338	N/A	N/A	N/A	JUAN CAMILO CALDERON	N/A
Planificación para el Desarrollo Sostenible											
Atención en la Expedición de Conceptos Técnicos de Zonificación	(No. de Conceptos Técnicos de Zonificación Expedidos / No. De Conceptos Técnicos de Zonificación Solicitados)*100%	EFICACIA	Semestral	Porcentual	100%	100%	100%	N/A	N/A	JONH OSORIO	Durante el primer semestre se presentaron 99 solicitudes de conceptos técnicos de zonificación los cuales en igual número fueron atendidos. En el segundo semestre se presentaron 148 solicitudes de conceptos técnicos de zonificación, los cuales fueron atendidos en igual número.
Promedio de días en la expedición de conceptos técnicos de zonificación	(Sumatoria de días hábiles en responder las solicitudes de conceptos técnicos de zonificación/ Número de solicitudes de concepto técnico)	EFICACIA	Semestral	Días	30	22	16	N/A	N/A	EDWIN RUIZ	Durante el primer semestre se presentaron 99 solicitudes de conceptos técnicos de zonificación, los cuales fueron atendidos en un promedio de 22 días. En el segundo semestre se presentaron 148 solicitudes, las cuales fueron atendidas en un promedio de 16 días.
Revisión de los Planes Parciales	No. de Planes Parciales revisados/Total de Planes recibidos	EFICACIA	Semestral	Porcentual	100%	33,33%	66,66%	N/A	N/A	EDWIN RUIZ	Durante el primer semestre se presentaron Dos (2) solicitudes de planes parciales las cuales fueron atendidas en igual número. En el segundo semestre se presentaron Cuatro (4) solicitudes de planes parciales las cuales fueron atendidas en igual número.
Promedio de días en la expedición de conceptos técnicos y/o oficios de planes parciales	(Sumatoria de días hábiles en responder las solicitudes de planes parciales/ Número de solicitudes de planes parciales)	EFICACIA	Semestral	Días	30	28	38	N/A	N/A	JONH OSORIO	Durante el primer semestre se presentaron Dos (2) solicitudes de planes parciales las cuales fueron atendidas en un promedio de 28 días. En el segundo semestre se presentaron Cuatro (4) solicitudes de planes parciales las cuales fueron atendidas en un promedio de 38 días.
Municipios Asistidos técnicamente por la Corporación	No. De Municipios Asesorados por la Corporación en el año / No. Total de Municipios	EFICACIA	Anual	Porcentual	100%	100%	N/A	N/A	N/A	JONH OSORIO	A corte 30 de junio fueron asesorados 18 municipios. Teniendo en cuenta que la medición es anual, se tiene un avance superior a este corte semestral del 78%. En el segundo semestre se completó la asistencia técnica a los municipios, es decir
Revisión, ajuste y seguimiento de Planes de Ordenación de Cuenas Hidrográficas	(No. de Planes de ordenación de cuencas hidrográficas Revisados y Ajustados / No. Total de Planes de ordenación de cuencas hidrográficas)*100%	EFICACIA	Anual	Porcentual	25%	0%	N/A	N/A	N/A	WLADIMIR OROZCO	Durante este periodo se avanzó en la formulación del POMCA Complejo de Humedales de la Vertiente Occidental del Río Magdalena. A la fecha no ha sido adoptado.
Manejo, Control y Seguimiento Ambiental											
Tiempo efectivo de duración del trámite de otorgamiento de licencias ambientales (número de días)	Número de días correspondiente al tiempo efectivo de duración del trámite de otorgamiento de una Licencia Ambiental. <i>Nota: Se entiende por tiempo efectivo, el periodo de tiempo en días que dura el proceso en manos de la Corporación, que resulta de descontar del tiempo total desde la radicación de la solicitud hasta la manifestación final de la autoridad ambiental, descontando el tiempo utilizado por el peticionario para atender los actos de trámites expedidos en el proceso.</i>	EFICACIA	Anual	Número de días	73	115	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	N/A
Porcentaje de Licencias Ambientales vigentes con seguimiento en el periodo	(No. de Licencias Ambientales vigentes con seguimiento en el periodo de seguimiento) / (No. de Licencias Ambientales vigentes en el periodo de seguimiento) * 100%	EFFECTIVIDAD	Anual	Porcentual	100%	63,23%	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	El resultado obtenido tiene en cuenta tanto sectores de alto impacto como otros impactos, mostrando una totalización conjunta de seguimientos. El cálculo se llevó a cabo teniendo en cuenta los seguimientos efectuados en la vigencia y la totalidad de trámites vigentes.
Tiempo promedio de trámite para el otorgamiento o negación de Permiso de Aprovechamiento Forestal por la Corporación	Número de días correspondiente al tiempo efectivo de duración del trámite de otorgamiento de un permiso de aprovechamiento forestal. <i>Nota: Se entiende por tiempo efectivo, el periodo de tiempo en días que dura el proceso en manos de la Corporación, que resulta de descontar del tiempo total desde la radicación de la solicitud hasta la manifestación final de la autoridad ambiental, descontando el tiempo utilizado por el peticionario para atender los actos de trámites expedidos en el proceso.</i>	EFICACIA	Anual	Número de días	60	41	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	N/A
Porcentaje de Permisos de Aprovechamiento Forestal vigentes con seguimiento	(Número de Permisos de Aprovechamiento Forestal vigentes con seguimiento en el periodo de seguimiento) / (Número de Permisos de Aprovechamiento Forestal vigentes en el periodo de seguimiento) * 100%	EFFECTIVIDAD	Anual	Porcentual	100%	26%	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	El cálculo se llevó a cabo teniendo en cuenta los seguimientos efectuados en la vigencia y la totalidad de trámites vigentes.
Tiempo promedio de trámite para el otorgamiento o negación de Concesiones de Aguas	Número de días correspondiente al tiempo efectivo de duración del trámite de otorgamiento de una concesión de aguas. <i>Nota: Se entiende por tiempo efectivo, el periodo de tiempo en días que dura el proceso en manos de la Corporación, que resulta de descontar del tiempo total desde la radicación de la solicitud hasta la manifestación final de la autoridad ambiental, descontando el tiempo utilizado por el peticionario para atender los actos de trámites expedidos en el proceso.</i>	EFICACIA	Anual	Número de días	60	47	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	N/A
Porcentaje de Concesiones de Aguas vigentes con seguimiento	(Número de Concesiones de Aguas otorgadas con seguimiento en la vigencia) / (Número de Concesiones de Aguas vigentes) * 100%	EFFECTIVIDAD	Anual	Porcentual	100%	52%	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	El cálculo se llevó a cabo teniendo en cuenta los seguimientos efectuados en la vigencia y la totalidad de trámites vigentes.
Tiempo promedio de trámite para el otorgamiento o negación de Permisos de Vertimiento	Número de días correspondiente al tiempo efectivo de duración del trámite de otorgamiento de un Permiso de Vertimientos. <i>Nota: Se entiende por tiempo efectivo, el periodo de tiempo en días que dura el proceso en manos de la Corporación, que resulta de descontar del tiempo total desde la radicación de la solicitud hasta la manifestación final de la autoridad ambiental, descontando el tiempo utilizado por el peticionario para atender los actos de trámites expedidos en el proceso.</i>	EFICACIA	Anual	Número de días	68	54	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	N/A
Porcentaje de Permisos de Vertimientos vigentes con seguimiento	(Número de Permisos de Vertimientos otorgadas con seguimiento en la vigencia) / (Número de Permisos de Vertimientos vigentes) * 100%	EFFECTIVIDAD	Anual	Porcentual	100%	56%	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	El cálculo se llevó a cabo teniendo en cuenta los seguimientos efectuados en la vigencia y la totalidad de trámites vigentes.
Tiempo promedio de trámite para el otorgamiento o negación de Permiso de Emisiones Atmosféricas	Número de días correspondiente al tiempo efectivo de duración del trámite de otorgamiento de un Permiso de Emisiones Atmosféricas. <i>Nota: Se entiende por tiempo efectivo, el periodo de tiempo en días que dura el proceso en manos de la Corporación, que resulta de descontar del tiempo total desde la radicación de la solicitud hasta la manifestación final de la autoridad ambiental, descontando el tiempo utilizado por el peticionario para atender los actos de trámites expedidos en el proceso.</i>	EFICACIA	Anual	Número de días	70	47	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	N/A
Porcentaje de Permisos de Emisiones Atmosféricas vigentes con seguimiento	(Número de Permisos de Vertimientos otorgadas con seguimiento en la vigencia) / (Número de Permisos de Emisiones Atmosféricas vigentes) * 100%	EFFECTIVIDAD	Anual	Porcentual	100%	50%	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	El cálculo se llevó a cabo teniendo en cuenta los seguimientos efectuados en la vigencia y la totalidad de trámites vigentes.

Porcentaje de seguimiento anual a las obras de saneamiento ambiental (Planta de tratamiento de aguas residuales) para verificar el cumplimiento de las actividades priorizadas en los PSMV	(Número de PSMV con seguimiento anual a las obras de saneamiento ambiental (Planta de tratamiento de aguas residuales) en el periodo) / (Número de PSMV registrados en el periodo de seguimiento) * 100%	EFECTIVIDAD	Anual	porcentual	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	N/A
Porcentaje de denuncias ambientales atendidas	(Número de denuncias ambientales atendidas / Número de denuncias ambientales recibidas) * 100	EFICACIA	Anual	Porcentual	100%	88%	N/A	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	N/A
Porcentaje de procesos sancionatorios ambientales resueltos	(Número de procesos sancionatorios ambientales resueltos en la vigencia del reporte) / (Número de procesos sancionatorios ambientales reportados en la vigencia del reporte) * 100	EFICACIA	Anual	Porcentual	100%	1%	N/A	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	N/A
Porcentaje de peticiones, solicitudes y consultas resueltas dentro del término legal de competencia exclusiva de la subdirección de Gestión Ambiental	(Número de Porcentaje de peticiones, solicitudes y consultas resueltas dentro del término legal de competencia exclusiva de la subdirección de Gestión Ambiental / total de peticiones, solicitudes y consultas de competencia de la subdirección de Gestión Ambiental) * 100	EFICACIA	Anual	Porcentual	100%	91%	N/A	N/A	N/A	N/A	Subdirector de Gestión Ambiental	N/A
Educación Ambiental												
Numero de capacitaciones realizadas durante la vigencia	(No. de capacitaciones realizadas durante la vigencia / No. Total De capacitaciones solicitadas y planificadas) * 100%	EFECTIVIDAD	Anual	Porcentual	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	GLORIA YAZIRA FARAH VASQUEZ	Fueron realizados cuarenta y siete (47) talleres donde fueron capacitadas 1.902 personas de los municipios del departamento del Atlántico.
Numero de Asesorías educativas ambientales realizadas por la CRA	(Número de asesorías educativo ambientales realizadas / Total de asesorías educativo ambientales planificadas)	EFICACIA	Anual	Porcentual	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	GLORIA YAZIRA FARAH VASQUEZ	Fueron realizadas todas las asesorías planificadas tanto en los PRAE, CIDEA, PROCEDA.
Gestión de Proyectos Ambientales												
Promedio de días hábiles entre la radicación y evaluación de los proyectos	(Sumatoria de días hábiles entre la fecha de radicación y la evaluación de los proyectos radicados) / proyectos radicados	EFICIENCIA	Anual	Días hábiles	30	30	N/A	N/A	N/A	N/A	RAFAEL MORENO	Durante la vigencia 2023 se radicaron en el Banco de Proyectos de la C.R.A. 13 proyectos ambientales, tanto externos como internos, es decir, presentados por entes territoriales, fundaciones, ONG y diferentes actores de la población del Departamento del Atlántico y proyectos institucionales formulados internamente en la Corporación para gestión de recursos nacionales. Es importante aclarar que, el cumplimiento en el promedio de días hábiles entre la radicación y la evaluación de los proyectos corresponde a los que cuya evaluación depende directamente de la evaluación del Banco de Proyectos de la Corporación, no se contabiliza el tiempo de los proyectos que se remiten al MADS para la evaluación y asignación de recursos del orden nacional debido a que dicha evaluación no depende de la C.R.A. Por otra parte, fueron revisados veinte (20) proyectos presentados por los entes territoriales (Alcaldías de diferentes municipios del departamento del Atlántico) para obtener de la C.R.A., la certificación de coherencia y articulación de sus proyectos con los instrumentos de planificación PGAR, PAI y normativa nacional que les permita gestionar de manera directa recursos del Sistema General de Regalías para su ejecución; es preciso aclarar que, el trámite es realizado directamente por cada municipio. Por otro lado, se expidieron desde el Banco de Proyecto, treinta y dos (32) certificados de coherencia de los objetos contractuales a contratar con los proyectos, acciones estratégicas, metas e indicadores del PAI 2020-2023
Atención en el trámite para la evaluación de proyectos	(Proyectos evaluados en el tiempo establecido) / (Proyectos radicados) * 100	EFICACIA	Anual	Porcentual	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	RAFAEL MORENO	
Gestión Humana												
Cumplimiento plan de capacitación	(No. de capacitaciones ejecutadas / No. de capacitaciones programadas) * 100%	EFICACIA	Anual	Porcentual	90%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	Milena Caballero	N/A
Cumplimiento programa de Bienestar Laboral	(No. de Actividades de bienestar realizadas / No. Actividades de bienestar planificadas) * 100%	EFICACIA	Anual	Porcentual	70%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	Milena Caballero	N/A
Cumplimiento de Competencia	(No. De funcionarios con la competencia requerida / No. Total de funcionarios) * 100	EFICACIA	Anual	Porcentual	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	Milena Caballero	N/A
Desempeño laboral de funcionarios de carrera administrativa y de LNR	(Número de funcionarios de LNR (que no sean de gestión pública) y carrera administrativa que se ubicaron en el nivel sobresaliente / No. total de funcionarios evaluados) * 100	EFECTIVIDAD	Anual	Porcentual	95%	95%	N/A	N/A	N/A	N/A	Milena Caballero	N/A
Cumplimiento de Incentivos	(Número de funcionarios que están desarrollando estudios de educación superior con apoyo económico de la CRA) / Total funcionarios carrera y LNR * 100	EFICIENCIA	Semestral	Porcentual	15%	100%	100%	N/A	N/A	N/A	Milena Caballero	N/A
Gestión de Infraestructura												
Cumplimiento del cronograma de mantenimiento de recursos físicos	(Número de actividades del cronograma de mantenimiento realizadas / Número de actividades del cronograma de mantenimiento planificadas) * 100	EFICACIA	Semestral	Porcentual	85%	46%	91%	N/A	N/A	N/A	Robinson Mafol	N/A
Seguimiento a solicitudes de consumo	(Tiempo de respuesta de las solicitudes entrantes de recursos físicos / Tiempo estipulado de respuesta de las solicitudes) * 100 (T= 7 días hábiles)	EFICIENCIA	Semestral	Porcentual	85%	100%	100%	N/A	N/A	N/A	Robinson Mafol	N/A
Gestión Financiera												
Porcentaje de recaudo de cartera por autoridad ambiental	(Monto recaudado por autoridad ambiental / Monto facturado por autoridad ambiental) * 100	EFECTIVIDAD	Trimestral	Porcentual	85%	96%	88%	84%	67%	N/A	FRANCIS CASTILLA VALIENTE	N/A
Porcentaje de ejecución presupuesto de inversión	(Monto Ejecutado / Monto presupuestado de inversión) * 100%	EFECTIVIDAD	Trimestral	Porcentual	90%	50%	71%	83%	100%	N/A	JERMAN BOHORQUEZ CAMARGO	N/A
Porcentaje de ejecución presupuesto de ingresos	(Monto Ejecutado / Monto presupuestado de ingresos) * 100%	EFECTIVIDAD	Trimestral	Porcentual	80%	14%	57%	90%	105%	N/A	JERMAN BOHORQUEZ CAMARGO	N/A
Porcentaje de recaudo de cartera por tasa retributiva	(Monto recaudado por tasa retributiva / Monto facturado por tasa retributiva) * 100	EFECTIVIDAD	Semestral	Porcentual	90%	47%	88%	N/A	N/A	N/A	RODOLFO RICAURTE	Los cambios que ha generado el procedimiento para el cobro de las tasas de acuerdo a las nuevas Resoluciones 108 de 2.022 con respecto a la tasa retributiva, y la Resolución 441 del 2021 de las tasas por uso, no ha habido continuidad, por lo que se ha visto afectado en el indicador. La liquidación de las tasas retributivas y de uso se encuentra bajo la dependencia de la Subdirección Ambiental, por lo que el proceso de la Subdirección Financiera con respecto a la facturación y recaudo se encuentran afectados.
Porcentaje de recaudo de cartera tasa por uso	(Monto recaudado por tasa por uso / Monto facturado por tasa por uso) * 100	EFECTIVIDAD	Anual	Porcentual	80%	83%	N/A	N/A	N/A	N/A	RODOLFO RICAURTE	N/A

Soporte Jurídico											
Porcentaje Atención a Procesos de defensa corporativa	(No. de procesos atendidos / No de procesos recibidos o notificados) * 100%	EFICACIA	Anual	Porcentual	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	EDUARDO CASTILLO PAOLA FONTALVO
Porcentaje de PQR resueltas dentro del término legal de competencia exclusiva de la oficina asesora jurídica	(Número de PQR resueltas dentro del término legal de competencia exclusiva de la oficina asesora jurídica/ total de PQR de competencia de la oficina asesora jurídica) * 100	EFICACIA	Semestral	Porcentual	100%	88.9%	95.86%	N/A	N/A	N/A	KAREM ARCÓN JIMÉNEZ PAOLA FONTALVO LOPEZ
Gestión documental y de archivo											
Transferencias oportunas de la documentación	(No. de Transferencias realizadas por las oficinas programadas / No. Total de Transferencias programadas) * 100%	EFICACIA	semestral	Porcentual	línea base 70% y meta 85%	53%	33%	N/A	N/A	N/A	FABIOLA DUQUE
Reproducción y conservación preventiva de información para consulta de archivos	(Número de series documentales digitalizadas / Total series documentales a digitalizar) * 100	EFICACIA	Cada cuatro años (Plan de Acción)	Porcentual	línea base 2% y meta 15% al finalizar cuatrienio	No aplica	N/A	N/A	N/A	N/A	FABIOLA DUQUE
Adquisición de Bienes y Servicios											
Porcentaje de Contratos perfeccionados tramitados	(No. De contratos perfeccionados tramitados / No. De procesos contractuales iniciados) * 100%	EFFECTIVIDAD - EFICACIA	Anual	Porcentual	95%	98%	N/A	N/A	N/A	N/A	PAOLA FONTALVO
Gestión de Sistemas											
Cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivo (Equipos de Computo)	(Actividades de mantenimiento realizadas/Actividades de mantenimiento programadas)*100	EFICACIA	Semestral	Porcentual	100%	24%	24%	N/A	N/A	N/A	JOSÉ LIMA
Promedio de días en la atención de solicitudes de soporte de las herramientas tecnológicas	(Sumatoria de días entre la radicación de la solicitud y la atención de esta)/Número de solicitudes	EFICIENCIA	Semestral	Días hábiles	5	1.1	1.4	N/A	N/A	N/A	JOSÉ LIMA
Control de Gestión											
Nivel de Satisfacción de los usuarios.	% de encuestas con mas de 4 aspectos calificados en grado cuatro (4) o adelante	EFFECTIVIDAD	Semestral	Porcentual	90%	95%	N/A	N/A	N/A	N/A	JUAN CAMILO CALDERON
Acciones adoptadas por incumplimiento en las metas de los indicadores	(Planes o acciones adoptadas por incumplimiento de indicadores / indicadores que no cumplieron la meta) * 100	EFICACIA	Semestral	Porcentual	95%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	JUAN CAMILO CALDERON
Reducción en el consumo de papel en cumplimiento de la política de cero papel	(Número de resmas adquiridas en el año actual / Número de resmas adquiridas del año anterior) * 100	EFICACIA	Anual	Porcentual	10% (Reducción)	13.5%	N/A	N/A	N/A	N/A	JUAN CAMILO CALDERON
Auditorías de Gestión											
Cumplimiento de auditorías	Número de Auditorías realizadas. Al menos 1 auditoría anual.	EFICACIA	Anual	Porcentual	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	JOSE ANTONIO CARDOSO ALVAREZ

De julio a diciembre 2023 se recibieron en total 770 PQRs en la Oficina Asesora Jurídica. Una vez clasificados y distribuidos los derechos de petición a las distintas dependencias, a la Oficina Asesora Jurídica le correspondieron 604 PQR de su exclusiva competencia. En este periodo 166 PQR fueron trasladadas internamente por competencia a otras dependencias de la Entidad. En cuanto a la medición de los tiempos de respuesta tenemos que 460 fueron atendidas en un plazo legal de 10 días hábiles, 101 resueltas en un plazo de 15 días hábiles y 18 atendidas en un plazo legal de 30 días hábiles. De lo anterior, podemos concluir que el indicador de eficacia es del 95.86%.

Para este año 2023, se dividió el cronograma de transferencias de manera semestral con el objetivo de mejorar las metas; para lo cual se tuvieron en cuenta la cantidad de información producida y esperada por transferir de cada dependencia.

La tasa de cumplimiento del primer semestre se presentó en el 53%. De las transferencias esperadas se obtuvieron los siguientes datos: Dirección General y Subdirección Financiera en un 100%; Secretaría General 67%; Oficina de Gestión Humana 0%.

Para el segundo semestre se alcanzó una meta del 33%; de la siguiente forma: Oficina Asesora Jurídica 67%; Oficina Asesora de Planeación 33%; Subdirección de Gestión Ambiental 0%.

Para el año 2023 se cumplió con la meta establecida en el PAI para los 4 años (66.76%); Aunque para este indicador la línea meta era del 15%, se logró superar en el año 2022; alcanzando alrededor del 66.76%; por otro lado, durante el 2023 se continuó realizando digitalización en sitio en el área de Saneamiento Ambiental de la Subdirección de Gestión Ambiental con el fin de responder a las solicitudes presentadas y en el área de recepción con todas las solicitudes de usuarios que llegaban de manera física.

El mantenimiento inició en el mes de Abril y finalizó en Mayo de 2023. Por problemas con la contratación de los proveedores (Incumplimiento en los requisitos previos, insuficiencia de capacidad técnica) y demoras en las asignaciones presupuestales y los estudios del sector, no fué posible la contratación del segundo ciclo de mantenimiento de endpoints y el mantenimiento de datacenter y red.

Las solicitudes de atención son recibidas y gestionadas a través de la mesa de ayuda, y el tiempo de respuesta inicial es, por lo general, inferior a 1 día. A partir del ingreso de un profesional universitario para la atención de la mesa de ayuda, se mejoraron sustancialmente los tiempos de atención, pasando de casi dos días en enero a 4 horas promedio a 1 día y menos para los restantes meses, excepto octubre. En mayo y junio se incrementaron los tiempos de atención debido al ingreso de un grupo importante de funcionarios de planta, lo cual requirió la realización de actividades de creación de cuentas, capacitaciones y, especialmente, asignación y configuración de computadores, los cuales necesitaron más tiempo dado que se tomaron equipos de mucha antigüedad y que en la mayoría de los casos, se encontraban en proceso de baja. Para Agosto y septiembre se hizo entrega de los nuevos portátiles, lo que incrementó el tiempo de atención dado que no sólo se debía configurar, apoyar en el traslado de la información y asesorar al usuario con la personalización, sino que también se debió aplicar procesos de solicitud de garantía en varios equipos por mal funcionamiento. En octubre se presenta un gran incremento en los tiempos por cuanto el profesional especializado se encontraba de vacaciones y la atención recae en una sola persona, coincidiendo con la llegada de los 34 computadores "All-in-One", lo cual incrementó atípicamente la carga de trabajo del área.

Se llevó a cabo 1 auditoría de Gestión en la vigencia 2023, conjuntamente con la auditoría del SGI.

