

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL DESARROLLO DE UNA
CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN PUBLICITARIA SOBRE LA PRESENTACIÓN
DE LAS CUENTAS DE COBRO Y SU CARGUE RESPECTIVO EN LA
PLATAFORMA SECOP II POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS Y USUARIOS
DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER.**

**ESTUDIANTE: CRISTIAN GIOVANNI DÁVILA GALVIS
CÓDIGO 1005001225**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

2021-2

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL DESARROLLO DE UNA
CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN PUBLICITARIA SOBRE LA PRESENTACIÓN
DE LAS CUENTAS DE COBRO Y SU CARGUE RESPECTIVO EN LA
PLATAFORMA SECOP II POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS Y USUARIOS
DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER.**

ESTUDIANTE: CRISTIAN GIOVANNI DÁVILA GALVIS

CÓDIGO 1005001225

**Informe presentado como requisito final para optar al título de Administrador de
Empresas**

Directora de Trabajo de Grado

Akever Karina Santafé Rojas

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021-2

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	7
JUSTIFICACIÓN	8
INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	9
1.1. RESEÑA HISTORICA.....	9
1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS	10
1.2.1 MISIÓN	10
1.2.2 VISIÓN	10
1.2.3 VALORES ÉTICOS.....	10
1.2.4 PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	12
1.3. DIAGNÓSTICO DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER	13
1.3.1 DIGNÓSTICO INTERNO	13
1.3.2 FINANZAS Y CONTROL DE GESTIÓN	21
1.4. DIAGNÓSTICO EXTERNO CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE SANTANDER	31
1.4.1 VARIABLES ECONÓMICAS.....	32
1.4.2 FUERZAS TECNOLÓGICAS	33
1.4.2.1 AVANCES TECNOLÓGICOS:.....	33
1.4.3. FUERZAS AMBIENTALES Y CULTURALES.....	34
1.5. MATRIZ DOFA CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE SANTANDER	38
2. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	40
2.1 Título	40
2.2 Objetivos	40
2.3 Justificación	40
2.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	42
2.5 PLAN DE ACCIÓN	45
ANEXOS	49
PASO: MATRIZ DE DATA SECUNDARIA.....	49
PASO: ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA PUBLICITARIA.....	52
PASO: DETERMINACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE MEDIOS	54
PASO: EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA PUBLICITARIA DE COMUNICACIÓN.....	55
PASO: EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA PUBLICITARIA DE COMUNICACIÓN.....	61
CONCLUSIONES.....	64

RECOMENDACIONES..... 65
BIBLIOGRAFÍA..... 66

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Portafolio de Servicios CAS.....	15
Figura 2 Jurisdicción de la CAS	18
Figura 3. Instalaciones de la CAS sede principal.....	26
Figura 4. Organigrama de Corporación Autónoma Regional de Santander.....	29
Figura 5. Áreas Vulnerables por deforestación en jurisdicción de la CAS	36
Figura 6. FLUJOGRAMA CAMPAÑA PUBLICITARIA DE COMUNICACIÓN	42

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz DOFA CAS.....	38
Tabla 2. DISEÑO DE CAMPAÑA PUBLICITARIA DE COMUNICACIÓN.....	45
Tabla 3. Diagrama de Gantt.....	68

INTRODUCCIÓN

Como parte del proceso de formación como profesional en Administración de Empresas, la práctica empresarial permite al estudiante aplicar los conocimientos adquiridos y desarrollar habilidades y destrezas necesarias para su desempeño profesional en ambientes aterrizados a la realidad empresarial, funcionando como puente que le da paso, del ambiente educativo al campo profesional y laboral.

El presente trabajo se estructura en tres etapas, la primera contiene el diagnóstico de la entidad y la propuesta del plan de mejoramiento, en la segunda etapa se evidencia el desarrollo de la propuesta y la última evidencia las conclusiones y recomendaciones sobre la experiencia de las prácticas profesionales. Asimismo, el presente trabajo se realiza con el fin de dar a conocer las diferentes actividades desempeñadas por parte del estudiante de la Universidad de Pamplona; Cristian Giovanni Dávila en la Corporación Autónoma Regional de Santander en la dependencia de la secretaria general y a su vez en la oficina de radicación de cuentas, y también evidenciar las acciones de mejora, logros y propuestas encaminadas a mejorar las actividades realizadas.

JUSTIFICACIÓN

La experiencia de la práctica empresarial es realizada con el fin de introducirse y obtener una experiencia real en el campo laboral de la carrera Administración de empresas, asimismo, que funcione como manera de aplicar y afirmar los conocimientos obtenidos a lo largo de la formación profesional.

Por otro lado, la práctica en Esta entidad del estado como lo es la Corporación autónoma regional de Santander tiene como fin que el estudiante ingrese a un escenario novedoso que le aporte nuevos conocimientos y que le contribuya para su desarrollo personal y profesional. Para que así en el momento de afrontar el mundo laboral tenga las suficientes herramientas y habilidades para ser un administrador de empresas competente que aporte a la mejora de las empresas. Por último, la práctica tiene como objetivo que el estudiante sea participe en las labores de la entidad, que sirva de apoyo para el cumplimiento de las metas organizacionales y que así esta se vea beneficiada con los conocimientos y funciones realizadas por el estudiante

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

La Corporación Autónoma Regional de Santander CAS es un ente corporativo de carácter público, creado por disposición de la ley 99 de 1993, en desarrollo de los derechos de tercera generación establecidos en los artículos 78, 79 y 81 de la Constitución Política Colombiana, es así que la mencionada ley definió la sede principal de la entidad en el municipio de San Gil.

La institución por sus características autónomas se particulariza en lo relativo a la autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargada por ley, de administrar dentro del área de su jurisdicción el ambiente y los recursos naturales. El territorio de la jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS tiene 26.013 km² y representa el 85,19% de la extensión territorial del departamento de Santander (30.537km²). Se subdivide política y administrativamente en 74 municipios, que conforman las oficinas de apoyo en las regionales Guanentina, Mares, Vélez, Comunera, García Rovira y oficina enlace Bucaramanga. La jurisdicción limita por el norte con municipios del departamento de Santander, en jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional para Defensa de la Meseta de Bucaramanga, CDMB; por el oriente y sur con el departamento de Boyacá y por el occidente con el Río Magdalena, que lo separa de los departamentos de Bolívar y Antioquia.

La Corporación inició formalmente sus labores el 12 de Julio de 1995, día en que adoptó sus estatutos a través del Acuerdo 02. Estos estatutos fueron aprobados por el Ministerio del Medio Ambiente mediante Resolución 1720 del 28 de diciembre del mismo año.

Cabe destacar que desde el año 2001, la CAS creó subsedes en los municipios de Barrancabermeja, Málaga, San Vicente de Chucurí y Vélez, y una oficina de enlace en Bucaramanga, dando forma al proceso de descentralización de labores que desarrolla la Corporación.

Para el año 2004, el director de la época fortaleció estas oficinas y las llevó a regionales, es así que en la actualidad cuenta con oficinas Regionales de: Mares en el municipio de

Barrancabermeja, enlace en la ciudad de Bucaramanga, Vélez en el municipio Vélez, Comunera en el municipio de Socorro, García Rovira en el municipio de Málaga y Guanentina en el municipio de San Gil (sede principal), además cuenta con oficinas de apoyo en San Vicente de Chucurí y Cimitarra.

1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 MISIÓN: Administrar los recursos naturales renovables y el ambiente con criterios de sostenibilidad, equidad y participación ciudadana, con un compromiso ético y responsable de sus servidores.

1.2.2 VISIÓN: En el año 2030, la CAS será líder en la administración de los recursos naturales renovables, propendiendo por el desarrollo sostenible en área de su jurisdicción y articulada a la Política Nacional Ambiental.

1.2.3 VALORES ÉTICOS:

La Corporación Autónoma Regional de Santander-CAS- reconoce y actúa bajo los siguientes valores éticos:

➤ RESPONSABILIDAD

Conocer y hacerse cargo de las consecuencias de sus actuaciones y omisiones.

Los Servidores Públicos prestan un servicio a la Corporación, como personas integrantes de la sociedad, dando importancia a la confianza depositada por usuarios, miembros de los procesos y público en general; en la realización de una buena gestión de los recursos, el ambiente y demás funciones propias de su cargo.

➤ TRANSPARENCIA

Realizar las acciones conforme a la normatividad vigente y de manera pública.

En la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS, comunicamos ampliamente los resultados de nuestra gestión y estamos dispuestos al libre examen por parte de la comunidad y de las entidades de control, para lo cual entregamos la información solicitada de manera veraz y oportuna.

➤ **JUSTICIA**

Conocer, propender y respetar los derechos dentro del Marco Constitucional, tanto en sus relaciones con el Estado, particulares, superiores y subordinados.

En la Corporación trabajamos basados en la imparcialidad, primando el bien general sobre el bien particular.

➤ **HONESTIDAD**

Mantener un comportamiento coherente entre el decir y el hacer, con relación al respeto y cuidado de los bienes públicos y privados.

Los Servidores Públicos actuamos con pudor, decoro y recato, observando no solo los límites de lo permitido o prohibido, sino orientados hacia el deseo de realizar mejor nuestras actividades, evitando cualquier tipo de engaño que nos aleje de la misión de la Corporación.

➤ **RESPECTO**

Aceptar y tolerar a los demás en su forma de pensar, sentir y actuar.

Las actuaciones de los Servidores Públicos, se ejecutan con reconocimiento de los derechos de todas las personas con quienes interactúa, aceptando la diversidad y evitando actitudes de rechazo o discriminación.

➤ **PROFESIONALISMO**

Conocimiento efectivo e idóneo para el desarrollo de las actividades en beneficio de la entidad.

Cualidad que caracteriza a cada servidor público por su integridad y habilidad para efectuar su labor acorde con las exigencias de la Corporación.

➤ **TRABAJO EN EQUIPO**

Conocer y compartir los objetivos que se persiguen como grupo.

Los Servidores Públicos contribuyen de manera responsable y entusiasta a la realización de las tareas y el apoyo mutuo, facilitando y enriqueciendo la labor que cada uno efectúa, reconociendo que los resultados obtenidos son un logro del trabajo en equipo.

➤ **PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES**

Preservar de forma individual y colectiva los recursos naturales para las generaciones futuras.

Es un compromiso con la naturaleza y los servidores públicos de la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS, a sembrar, proteger y eternizar semillas de vida ecológicas en nuestro entorno, que contribuyan a salvaguardar nuestro planeta.

1.2.4 PRINCIPIOS ORIENTADORES

El plan de acción se fundamenta en los conceptos del desarrollo sostenible y se formula sobre la base de los siguientes principios orientadores:

✓ **SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.**

Contribuir en los procesos orientados a generar las bases sociales, institucionales, legales, científicas, tecnológicas, necesarias para garantizar la conservación, el manejo, la protección y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el patrimonio biológico, en el área de su jurisdicción.

✓ **INTEGRALIDAD.**

Este principio precisa que la búsqueda del desarrollo humano sostenible requiere la integración de varias dimensiones: Política económica, social, cultural educativa, científica y tecnológica, de informática y telecomunicaciones de infraestructura, y por supuesto ambiental como lo fundamental y la concertación entre los diferentes actores.

✓ **COHERENCIA.**

Conlleva a la articulación del PAT, con las Políticas Internacionales fijadas en Estocolmo, Río de Janeiro y Johannesburgo el protocolo de Kyoto con la Política Nacional Ambiental "HACIA UN ESTADO COMUNITARIO" y con el Plan de Desarrollo Departamental y municipal, Esquemas y planes de Ordenamiento Territorial y planes de ordenamiento territorial y planes PBOT.

✓ **EQUIDAD.**

Busca crear mecanismos para asegurar una distribución objetiva, racional y equitativa de las inversiones, las oportunidades y beneficios.

✓ **SOLIDARIDAD.**

Convoca al trabajo en equipo y a un acuerdo de voluntades entre los diferentes actores del desarrollo.

✓ **PARTICIPACIÓN.**

El PAT, es la herramienta orienta y ayuda a fomentar entre los ciudadanos la ética, la responsabilidad, el conocimiento y la capacidad para prever y enfrentar colectivamente la solución de los programas ambientales.

✓ **LIDERAZGO.**

sienta las bases para el fortalecimiento y el liderazgo de la Corporación como autoridad ambiental, ente planificador y ejecutor de sus propias políticas de gestión.

✓ **EFICIENCIA Y AUSTERIDAD.**

La buena gestión ambiental exige la acertada aplicación del principio de economía a través de la eficiencia en los procesos de planeación y ejecución y en los procesos administrativos y financieros.

✓ **TRANSPARENCIA.**

Los programas y proyectos que se formulan y ejecutan dentro de la Corporación, así como los procesos que los ayudan a gestionar, se ejecutan bajo principios de honestidad e imparcialidad, cumpliendo con la normatividad vigente y buscando el beneficio de la Corporación y por ende el de la comunidad.

1.3. DIAGNÓSTICO DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

1.3.1 DIGNÓSTICO INTERNO: Se utiliza la entrevista como medio de recolección de los datos para el respectivo análisis. La entrevista se realizó a dos contratistas de la Corporación

pertenecientes a la oficina de revisión de cuentas y a un funcionario perteneciente a la subdirección de planeación y ordenamiento territorial.

1. Omar Ariza: contratista que lleva 15 años prestando sus servicios como gestor empresarial a la CAS. Es el encargado de la radicación y revisión de contratos
2. Diego Rodríguez: contratista que presta sus servicios como administrador de empresas en la dependencia de contratación.
3. Rodolfo Sánchez: funcionario que se desempeña como jefe de planeación ambiental

1.3.1.1 AREA DE MARKETING:

1.3.1.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

R// La Corporación Autónoma Regional de Santander tiene como función principal ejercer de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las normas de carácter superior y conforme a los criterios y directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente

Además, su principal servicio es el de velar por la protección ambiental, el desarrollo sostenible y el manejo adecuado de los recursos naturales renovables. (Santander cuenta con una extensión de 30.537 km², distribuidos en 87 municipios de los cuales 74 corresponden a la jurisdicción de la CAS y representan el 85% de la extensión geográfica del departamento).

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto representa una **fortaleza** para la Corporación ya que es la entidad con mayor jurisdicción en Santander, y también es importante recalcar que este territorio es estratégico a nivel nacional por sus riquezas ambientales.

1.3.1.1.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER Y SU IMPORTANCIA

Figura 1. Portafolio de Servicios CAS



FUENTE: Elaboración propia

JUSTIFICACIÓN: Teniendo en cuenta la gama de servicios que ofrece la CAS, podemos determinar que representan una **fortaleza** para la entidad, ya que al ser la mayor autoridad ambiental en el departamento tiene la autonomía de gestionar de acuerdo a los intereses de la ciudadanía y de la entidad misma los recursos naturales renovables de su jurisdicción. Además, este portafolio de servicios es de gran importancia para la preservación de los diferentes; ecosistemas, cuencas hidrográficas y asimismo para llevar a cabo reforestación. La CAS procura salvaguardar los recursos naturales renovables realizando proyectos que

mejoren su uso y su aprovechamiento, impactando así positivamente en el bienestar y calidad de vida de los ciudadanos.

1.3.1.1.3 NUEVOS SERVICIOS

¿ESTÁ PREVISTO INTRODUCIR NUEVOS SERVICIOS? ¿CUÁLES Y EN QUÉ TIEMPO?

R// Sí se encuentra contemplado, ya que se está llevando a cabo un proyecto que consiste en el pago por servicios ambientales, con el apoyo de las empresas ISAGEN y ESSA que a través de convenios patrocinan a ciento y siete (107) familias logrando conservar 779 Has durante el programa, en los municipios de San Vicente de Chucuri, Zapatoca y Betulia; en el área de influencia de la microcuenca La Ramera o El Ramo. En los municipios de Encino, Coromoro, Charalá y Mogotes; en el corredor Guantiva la Rusia. En los Municipios de Hato y Simacota en los nacimientos que abastecen la quebrada Cinco Mil, la cual surtirá el acueducto del Socorro. En el Municipio de Puerto Wilches en el ecosistema de humedal. Por lo que este proyecto le permite a la CAS ampliar sus servicios, ya que a través de este convenio se les da incentivos a las familias por proteger los recursos naturales pertenecientes a sus predios.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto representa una **fortaleza**, ya que este proyecto permite ampliar los servicios que presta la CAS, ya que aporta un ingreso para muchas familias que ayudan a proteger los ecosistemas del departamento, logrando también así un trabajo conjunto con los ciudadanos.

1.3.1.1.4 SERVICIO DIRECTO

¿CÓMO SE REALIZA EL SERVICIO DIRECTO EN SUS SEDES REGIONALES Y SU SEDE PRINCIPAL?

R// En la entrevista se da un ejemplo que, si una persona cuenta con predio ubicado en la provincia de Vélez y requiere sacar un permiso, licencia o concesión, primero lo debe radicar en la sede regional y se tramita posteriormente a la sede principal (ubicada en San Gil), ya que, los directores de cada sede regional no tienen las facultades de otorgar esas licencias. Por lo que cada petición se debe informar a la sede principal. También se menciona en la

entrevista que, en algunas ocasiones, las personas de otros municipios deben ir directamente a la sede principal en San Gil para poder llevar a cabo su trámite.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos decir que esto es una **debilidad** de la entidad, ya que cada sede regional funciona es de intermediario recogiendo la información de los tramites que requieren los usuarios, por lo que estos se van a demorar más y es posible que en ocasiones el usuario deba dirigirse hasta la sede principal con el fin de realizar exitosamente su trámite.

1.3.1.2 PRECIOS

1.3.1.2.1 ¿CÓMO SE FIJAN LOS PRECIOS? ¿QUIÉN ESTABLECE EL PRECIO DE CADA SERVICIO? ¿QUÉ PROCESO SE SIGUE PARA TOMAR UNA DECISIÓN DE CAMBIO DE PRECIOS?

R// Los precios son fijados por el ministerio de ambiente, están presentados por unas tablas que se encuentran en el acuerdo N°382 de 2019, Acuerdo por el cual se establecen los parámetros y el procedimiento para efectuar el cobro de las tarifas de Evaluación y Seguimiento de las Licencias Ambientales, Permisos, Concesiones, Autorizaciones y demás instrumentos de Control y Manejo Ambiental. Estas tarifas van en aumento considerando las variables económicas como el IPC, por lo que la actualización de los mismos es anual.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, ya que los precios están ajustados de acuerdo a los estudios del ministerio de ambiente, para que sean justos y se encuentren en el marco de la igualdad y aumentan de acuerdo a las variables económicas del país.

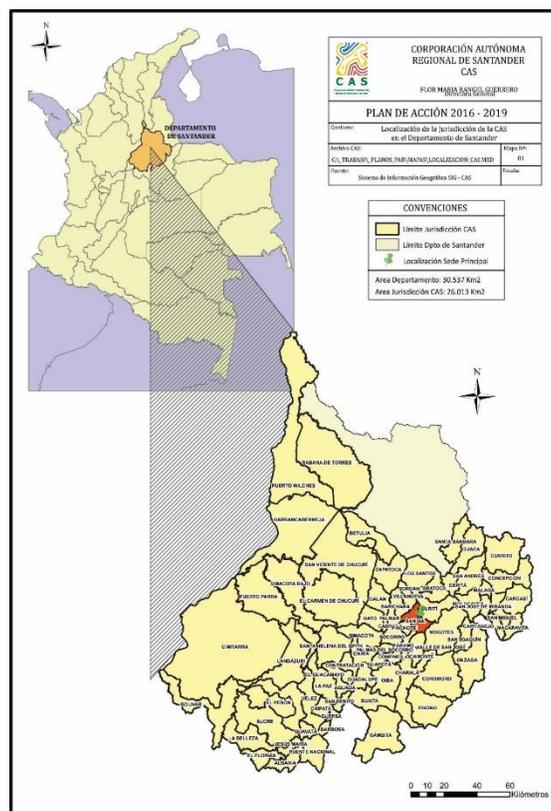
1.3.1.3 COBERTURA DE LA ENTIDAD

1.3.1.3.1 ¿QUÉ ÁREAS GEOGRÁFICAS QUEDAN CUBIERTAS POR LOS SERVICIOS DE LA CAS?

R// El territorio de la jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS tiene 26.013 km² y representa el 85,19% de la extensión territorial del departamento de Santander (30.537km²). Se subdivide política y administrativamente en 74 municipios, que

conforman las oficinas de apoyo Guanentina, Mares, Vélez, Comunera, García Rovira y oficina enlace Bucaramanga.

Figura 2 Jurisdicción de la CAS



FUENTE: Plan de acción 2016-2019 CAS.

1.3.1.4 PUBLICIDAD

1.3.1.4.1 ¿CUÁLES SON LOS NIVELES DE GASTO ANUAL EN PUBLICIDAD? ¿EN QUÉ MEDIOS?

R// Actualmente solo se lleva a cabo un contrato de publicidad, que es el plan de medios, ya que el gobierno nacional ha determinado que las entidades no deben incurrir en gastos de publicidad. Esta estrategia tiene como fin el dar un mensaje a los ciudadanos de cuidar y proteger los recursos naturales, para que así las personas tomen conciencia de la importancia de estos para el bienestar y la calidad de vida. El plan de medios se lleva a cabo por televisión y por radios que transmiten en su jurisdicción.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, ya que se realizan menos gastos en contratos para publicidad, lo que le permite a la CAS destinar ese dinero para realizar mayores contratos y proyectos.

1.3.1.4.2 ¿QUÉ OTROS INSTRUMENTOS DE PUBLICIDAD SE UTILIZAN? ¿CÓMO EVALUARÍA EL RESULTADO DE LOS GASTOS REALIZADOS EN PUBLICIDAD?

R// La CAS también cuenta con páginas en las redes sociales como lo son; Instagram y Facebook, de igual forma con un sitio web donde se comunica toda la gestión y actividades realizadas. Estas páginas y sitio web están a cargo del departamento de las TICS en la entidad, que son los encargados de subir y crear el contenido audiovisual, la información para el público, etc.

Por otro lado, también usan medios de difusión directos sobre el cuidado del medio ambiente, yendo a colegios, a las zonas rurales y transmitiendo a los ciudadanos la importancia del cuidado de los recursos renovables. De acuerdo a la entrevista se puede inferir que los gastos en publicidad son bajos.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, ya que el personal encargado de administrar las redes y sitio web de la entidad son profesionales que conocen las labores realizadas por la CAS. Asimismo, que los gastos en publicidad son bajos, lo que le permite a la entidad invertir ese dinero para cumplir con sus metas.

1.3.1.5 CLIENTES

1.3.1.5.1 ¿QUIÉNES SON LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD?

R// Todos los ciudadanos que se encuentran en las zonas de jurisdicción de la CAS, ya que cualquier persona o población que presente un problema referente a los recursos naturales, pueden poner una queja en la corporación para que se les den sus debidas soluciones.

Un ejemplo de esto puede ser la contaminación por basuras o líquidos de zonas que afectan a la comunidad, o la contaminación y mal uso de cuencas hidrográficas que afectan las propiedades del agua para las zonas residenciales.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que representa una **fortaleza**, porque sus clientes son todos los habitantes que se encuentran en los municipios de su jurisdicción, por lo que es un gran número de usuarios. Además, es importante aclarar que todos son clientes, porque el manejo y uso de los recursos renovables es un tema que afecta a todos los habitantes.

1.3.1.5.2 ¿QUÉ ALTERNATIVAS TIENE EL CLIENTE? ¿HAY SUSTITUTIVOS POSIBLES AL SERVICIO?

R// La corporación no tiene competencia, ya que la entidad se encarga de la gestión y cuidado de los recursos renovables en los municipios de su jurisdicción. Por otro lado, los usuarios deben solicitar sus trámites con la entidad ya que la CAS es la delegada conforme a la Ley 99 de 1993 y sus leyes y decretos reglamentarios.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos decir que esto representa una **fortaleza** para la CAS, ya que los ciudadanos deben diligenciar con ellos sus reclamos, permisos, licencias, concesiones etc. También son los encargados de velar por el cuidado y protección del medio ambiente y por otro lado poner sanciones a ciudadanos que no cumplan con las leyes ambientales y puedan afectar a la comunidad.

1.3.1.5.3 ¿CUÁL ES UNA DE LAS PRINCIPALES DEBILIDADES EN SUS SERVICIOS?

R// Teniendo en cuenta que la función principal de la CAS es la de administrar y proteger los recursos naturales renovables en el área de su jurisdicción, y asimismo imponer sanciones a quienes incumplan las leyes ambientales, el entrevistado menciona que la Corporación no sanciona de una manera fuerte a los que incumplen estas leyes. Lo que puede representar que se pierda la autoridad por parte de la CAS y que las personas o empresas realicen malas prácticas ambientales sin consecuencias severas.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior y lo expresado por el entrevistado, la corporación si cumple y tiene la fortaleza de realizar sus funciones que le fueron otorgadas, sin embargo, tiene una **debilidad** y es que no sanciona de manera fuerte y contundente los que incumplen con las leyes. Ejemplo; deforestaciones, tráfico de maderas, tráfico de flora y fauna.

1.3.2 FINANZAS Y CONTROL DE GESTIÓN

1.3.2.1 ACTIVO

1.3.2.1.1 ¿CUÁL ES LA POSICIÓN DE LIQUIDEZ DE LA EMPRESA? HAY TENSIONES DEBIDAS A LA FALTA DE DISPONIBLE.

R// Primero el entrevistado hace hincapié en que el fin de la entidad no es obtener utilidades, y el presupuesto está conformado por el aporte del gobierno nacional y por los recaudos propios, estos últimos son invertidos para cumplir con sus funciones y responsabilidades. Por otro lado, en los predios existe un gravamen que es dirigido para la CAS, para que se haga el manejo eficiente de estos recursos y los protejan.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a los anterior podemos determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, ya que, la entidad realiza contratos de acuerdo a sus recaudos, es decir, cada recaudo es dirigido para inversión, por lo que no hay tensiones debidas a falta de liquidez.

13.2.1.2 EVOLUCIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR. Y EL NIVEL DE IMPAGADOS.

R// A estas cuentas se les realiza un seguimiento, ya que cuando la entidad otorga un permiso, concesión, etc. Se le debe hacer una supervisión con el fin de conocer el estado y por este servicio, se debe pagar una tarifa anual. Asimismo, se les realiza un seguimiento a las sanciones y diferentes multas con el fin de aumentar los recaudos y así invertirlos en nuevos proyectos.

De acuerdo a la entrevista, el nivel de impagos es alto, lo que es algo negativo, ya que la entidad depende de su capacidad de recaudo para su funcionamiento.

JUSTIFICACIÓN: Por lo que se menciona en la entrevista podemos decir que el seguimiento de las cuentas por cobrar es una **debilidad** ya que hay bajo recaudo de cobro coactivo, lo que por consiguiente puede afectar la realización de nuevos proyectos.

13.2.1.3 ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES ACTIVOS FIJOS DE LA ENTIDAD? ¿CÓMO ESTÁN VALORADOS?

R// Los principales activos fijos de la entidad son; su edificación en la sede principal en el municipio de San Gil, los hogares de paso para los animales, las zonas de reservas y diferentes predios donde hay cuencas hidrográficas. Maquinaria y equipos como lo son carrotaques y maquinaria pesada. Equipos de cómputo. Podemos determinar que están bien valorados, ya que estos activos fijos son necesarios, útiles e importantes para el funcionamiento de la entidad.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, ya que cuenta con activos fijos que son importantes para el buen funcionamiento de la entidad y le permiten cumplir sus objetivos organizacionales.

1.3.2.2 PASIVO

1.3.2.2.1 ¿QUÉ IMPORTANCIA TIENE LA FINANCIACIÓN DE CRÉDITOS?

R// La entidad solo ha pedido un crédito a lo largo de su trayecto, este fue utilizado para la construcción del edificio en la sede principal.

JUSTIFICACIÓN: De lo anterior podemos determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, ya que, su nivel de endeudamiento es prácticamente nulo y depende es de sus recursos propios.

1.3.2.2.2 SE HA INCUMPLIDO ALGUNA OBLIGACIÓN DE PAGO RELATIVA A PRÉSTAMOS, LEASINGS, ETC. ¿POR QUÉ MOTIVOS?

R// nunca, ya que la entidad casi no realiza estos métodos de financiación.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que esto representa para la entidad una **fortaleza**, debido a que siempre se cumple con las obligaciones financieras.

1.3.2.2.3 EXISTEN POSIBLES CONTINGENCIAS LEGALES, FISCALES O DE OTRO TIPO.

R// Sí hay posibles contingencias, el entrevistado menciona que los entes de control realizan auditorias y se pueden realizar hallazgos de tipo; fiscales, penales y administrativos. Los administrativos se tratan de malos procedimientos, y los de mayor gravedad son los fiscales causados por el incumplimiento de un contrato que también puede llevar a hallazgos de carácter penal. También se menciona que, si han sucedido en varias ocasiones este tipo de hallazgos, ya que el manejo de los recursos públicos se encuentra en constante observación.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto es una **debilidad** de la entidad, ya que estas contingencias afectan un óptimo funcionamiento de la Corporación y también se ve afectado su presupuesto, y a pesar que se busca disminuir este tipo de situaciones, siguen sucediendo, ya que son riesgos que son complicados de cuantificar, porque no se puede prevenir todo lo que puede suceder en un contrato.

1.3.2.3 CUENTA DE EXPLOTACIÓN

1.3.2.3.1 SE HAN DESVIADO SUSTANCIALMENTE DE LO PLANIFICADO. ¿POR QUÉ?

R// No, ya que la entidad procura cumplir y seguir lo que se plasma en el plan de acción que es su hoja de ruta. Sin embargo, el entrevistado nos menciona que en el año 2020 debido a la pandemia las metas se vieron comprometidas y no fueron cumplidas en su totalidad. De igual manera la entidad hizo su mayor esfuerzo para dar un porcentaje alto de cumplimiento.

JUSTIFICACIÓN: Teniendo en cuenta la entrevista se puede determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad ya que siempre se procura cumplir con lo planeado, además que la entidad tuvo capacidad resiliente para afrontar la pandemia del año 2020 cumpliendo un alto porcentaje en la realización de sus metas.

1.3.2.3.2 ¿CUÁLES SON LAS PARTIDAS DE GASTOS QUE PUEDEN AFECTAR DE FORMA CRÍTICA AL RESULTADO?

R// Los gastos por los riesgos y catástrofes naturales, ya que como en su mayoría no son previstos, requieren de atención inmediata lo que compromete los recursos de la entidad para destinarlos a su solución.

JUSTIFICACIÓN: Por lo anterior, el presupuesto de la corporación se ve afectado por el suceso de riesgos naturales, que son muy difíciles de prevenir. El trabajo de la CAS es alertar a la comunidad que se pueda ver afectada. Por lo que esto representa una **debilidad**, ya que se debería mejorar en estudios de prevención para que estos riesgos naturales se puedan mitigar de mejor manera y con menos recursos financieros.

1.3.2.3.3 ¿EN QUÉ ÁREAS SE PODRÍA ACTUAR PARA MEJORAR EL BENEFICIO?

R// Mejorar en el área de planeación para proyectar posibles riesgos, prevención en la parte jurídica para mitigar errores en los contratos y en la oficina de cobro coactivos mejorando la recaudación de las cuentas por cobrar. El entrevistado da el ejemplo que ha sucedido que las alcaldías de los diferentes municipios en los impuestos que cobran en los predios, no realizan el pago oportuno que le pertenece a la corporación.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede evidenciar que estas representan algunas **debilidades**, ya que, impiden un óptimo funcionamiento en la entidad y provocan que se gaste mayores recursos.

1.3.2.4 SISTEMAS DE CONTROL

1.3.2.4.1 ¿QUÉ INFORMES RECIBE EL EQUIPO DE DIRECCIÓN? ¿CON QUE FRECUENCIA SE RECIBEN?

R// El comité técnico se reúne semanalmente, para conocer la situación de cada sede regional, se da información de tipo financiera, nivel de ejecución de proyectos y se proporciona la información de posibles nuevos proyectos. Asimismo, el consejo directivo se reúne por lo menos una vez cada mes para debatir la ejecución de los proyectos y la viabilidad de nuevos

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, ya que las reuniones para conocer la ejecución de proyectos

celebrados y viabilidad de nuevos proyectos son de manera periódica, por lo que les permite conocer de manera óptima la situación actual de la entidad para tomar mejores decisiones.

1.3.2.4.2 ¿QUÉ INFORMACIÓN PROPORCIONAN? ¿SON REALMENTE ÚTILES PARA LA TOMA DE DECISIONES?

LLEGAN EN EL MOMENTO OPORTUNO O CON DEMASIADO RETRASO.

R// Los informes que se presentan son muy importantes, ya que contienen información financiera y además información del banco de proyectos para así priorizar los más relevantes de acuerdo a lo que considere el consejo directivo. En estos se debate los proyectos que hay pendientes, la viabilidad de proyectos y cuales se van a llevar a cabo. Son de gran importancia y utilidad ya que ahí es donde se toman las decisiones. Por otro lado, se puede inferir que los informes llegan en el momento oportuno, ya que son los usados como base y soporte para llevar a cabo estas reuniones.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, porque los informes proporcionan información importante y además son presentados de manera oportuna.

1.3.2.4.3 ¿CUÁL ES EL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DA SOPORTE A ESTOS PROCESOS?

R// el CITA que es un sistema de información misional, el administrativo y financiero que es el GDI, el SIAC que es el de georreferenciación. Por otro lado, el SECOP II para la contratación. El ingeniero encargado de las TICS, menciona en la entrevista que estos soportes son necesarios y mejoran los procesos de la entidad, ya que les permiten realizar sus funciones de manera más rápida y sencilla.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que este soporte informático representa una **fortaleza** para la entidad, ya que, les ayuda de manera considerable para ejecutar de manera eficiente las funciones de la entidad.

1.3.2.5 INSTALACIONES

1.3.2.5.1 ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES INSTALACIONES PRODUCTIVAS O DE SERVICIOS DE LA EMPRESA?

R// Todas sus sedes son importantes y productivas, sin embargo, su sede principal al ser donde se realizan los tramites termina siendo la más productiva.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que su sede principal es fundamental para llevar a cabo las funciones de la entidad, y esta se considera como una **fortaleza**.

1.3.2.5.2 ES LA CAPACIDAD Y LA CALIDAD DE ESTAS INSTALACIONES ADECUADAS PARA LAS NECESIDADES PRESENTES Y FUTURAS

R// Sí son adecuadas ya que le permite a la corporación cumplir con sus funciones de manera óptima y cómoda.

JUSTIFICACIÓN: de acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto representa una **fortaleza**, ya que la entidad cuenta con instalaciones de gran calidad que le permiten llevar a cabo sus funciones de manera óptima.

Figura 3. Instalaciones de la CAS sede principal



Fuente: Confidencial Colombia

1.3.2.6 PROCESOS

1.3.2.6.1 EXISTEN CUELLOS O BOTELLAS O INEFICIENCIAS DE ALGÚN TIPO.

R// Hay una debilidad en el seguimiento y control, porque en algunas áreas de la corporación no cuentan con bases de datos actualizadas que le permitan tener toda la información al instante y en tiempo real. Se menciona que también no hay una cultura de gestión, control y seguimiento de los procesos que manejan algunas áreas. Lo ideal es que los funcionarios que son los de planta sean los responsables de alimentar las bases de datos.

Asimismo, se menciona que si se manejaran estas bases de datos los informes serían más certeros, por ejemplo; informe de las licencias, los permisos, concesiones para observar su estado y el nivel de avance.

Otra debilidad que afecta al que no se lleve de manera idónea las bases de datos con toda la información necesaria, es la rotación del personal. por lo que es importante que los funcionarios sean los encargados de manejar las bases de datos.

JUSTIFICACIÓN: como se menciona anteriormente esto representa una **debilidad** para la entidad, ya que, en algunas áreas de la Corporación no se llevan base de datos actualizadas que les permita llevar un control y seguimiento de sus procesos.

1.3.2.6.2 ¿EN QUÉ ÁREAS SERÍA POSIBLE OBTENER MEJORAS DE LA PRODUCTIVIDAD?

R// Tomar acciones y métodos para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar, para que sea posible invertir en más proyectos. Asimismo, que, para evitar confusiones, por ejemplo; al momento de realizar un contrato de prestación de servicios, se le pregunte al contratista si cuenta con otro empleo, para saber si se le debe afiliar a riesgos laborales. Por otro lado, que cuando se vaya a otorgar una concesión o permiso, se debe tomar de manera exacta los datos del usuario y explicarle que el pago por este trámite debe figurar a su nombre. el entrevistado precisa que a la corporación llegan pagos que no pueden ser retirados ya que estos pagos los hacen a nombre de otras personas que no son que solicitaron inicialmente los trámites, por lo que esos dineros quedan congelados y no pueden ser utilizados.

Por otro lado, enfocado en el área de revisión de cuentas, es importante mencionar que este proceso de revisión de cuentas está pasando por una transición en la CAS, ya que anteriormente se revisaban las cuentas de manera manual; los contratistas se dirigían hasta esta oficina y en una carpeta anexaban los documentos y formatos diligenciados para que así fueran revisados y si cumplían se les aprobaba y si no era así se le rechazaba y los contratistas hacían las respectivas correcciones. Sin embargo, en el año 2021 el proceso sufre un gran

cambio, ya que, se establece como medio de revisión la plataforma SECOP II, esto significa un cambio de lo físico a lo digital, que representa muchas ventajas como lo son; menos papel, una proceso más eficaz y mayor facilidad para que se hagan correcciones en los documentos, pero de igual manera representa un gran reto, tanto para los contratistas como para el personal que revisa cuentas, esto ha dado como resultado que el porcentaje de cuentas rechazadas sea muy alto, ya que, los contratistas cometen varios errores al cargar sus cuentas al SECOP II, asimismo como la entidad tiene sedes regionales, es difícil capacitar a cada regional e informar también a nuevos contratistas.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que esto representa una **debilidad** para la entidad, ya que por no realizar bien su recaudo se pueden ver comprometidos la ejecución de nuevos proyectos, asimismo que hace falta la claridad de algunos trámites.

Por otro lado, también representa una **debilidad** lo que ha significado el cambio en el proceso de revisión de cuentas, ya que el porcentaje de rechazos ha aumentado y esto hace que las cuentas por revisar aumenten, teniendo en cuenta que la CAS mantiene en ejecución más de mil contratos y que cada mes estos deben pasar sus cuentas de cobro para ser efectivos sus pagos.

1.3.2.7 CONTROL DE CALIDAD

1.3.2.7.1 EXISTEN PROCEDIMIENTOS PARA VERIFICAR LA CALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

R// Los lleva a cabo SGI (sistema de gestión integrado) por medio de auditorías internas para posteriormente realizar capacitaciones y correcciones. Todo esto con el fin de que cuando vayan los entes de control se realicen la menor cantidad de hallazgos posibles.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que esto representa una **fortaleza**, ya que, si se lleva a cabo control de calidad de sus procesos, para realizar acciones correctivas.

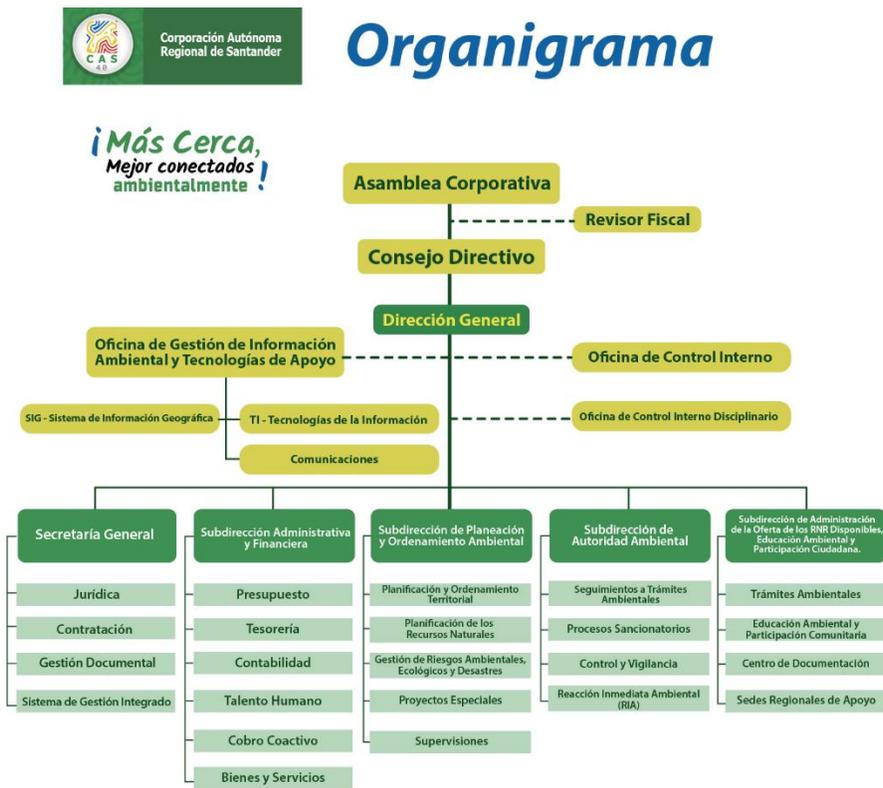
1.3.2.8 RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

1.3.2.8.1 ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD

R// Las TICS; tienen como responsabilidad que tanto como el software y el hardware con el que cuenta la CAS funcionen correctamente. La subdirección administrativa y financiera son las encargadas de llevar el registro de los gastos, compras, ingresos, etc.

Secretaria general, es la encargada de la contratación, que desde el inicio el contrato sea bien realizado, asimismo que cualquier tutela sea contestada de manera rápida y oportuna. Por otro lado, autoridad ambiental tiene la responsabilidad de autorizar licencias, permisos, etc. Por otro lado, planeación son los encargados de los proyectos. Y por último oferta es la encargada de promover la participación de la ciudadanía y educación ambiental.

Figura 4. Organigrama de Corporación Autónoma Regional de Santander



Fuente: Sitio web CAS

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, ya que sus funciones se encuentran bien distribuidas.

1.3.2.8.2 ¿QUIÉNES SON LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO? ¿QUÉ PAPEL JUEGAN EN LA EMPRESA?

R// El gobernador de Santander es el presidente del consejo directivo, hay dos consejeros por los gremios y dos por las ONG, un funcionario del ministerio de medio ambiente, un representante de los indígenas, un delegado por el presidente de la república y los 4 alcaldes elegidos por la asamblea.

Este consejo es el encargado de debatir sobre la viabilidad de los proyectos, proponer cambios y modificarlos. Por otro lado, son los encargados de la toma de decisiones.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, ya que el consejo directivo se encuentra conformado por varios actores importantes del departamento, de igual manera el consejo es fundamental para la toma de decisiones.

1.3.2.8.3 HAY DESCRIPCIONES CLARAS DEL CONTENIDO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.

R// Sí, la CAS cuenta con su respectivo manual de funciones, que se encuentra en la resolución DGL N° 000432.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a esta resolución se puede determinar que representa una **fortaleza** para la entidad, ya que le permite al personal cuando llega nuevo a una entidad identificar sus funciones y responsabilidades. Además, permite delimitar las funciones de cada departamento.

1.3.2.9 PERSONAL

1.3.2.9.1 ¿CÓMO CALIFICARÍA LA CALIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA?

R// La calidad del personal es excelente, ya que en su mayoría los contratistas son profesionales, especialistas en sus áreas de estudio y con años de experiencia. Además, el personal es responsable y comprometido con sus responsabilidades asignadas.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, ya que su personal cuenta con gran experiencia, estudios profesionales y especializados. Además, se encuentran comprometidos con su puesto trabajo, y buscan la mejora continua en sus actividades.

1.3.2.9.2 ¿CUÁL ES EL SISTEMA DE RETRIBUCIÓN DEL PERSONAL? EXISTEN BENEFICIOS EXTRASALARIALES. PLANES DE PENSIONES.

R// Los sueldos se establecen por una tabla de acuerdo al nivel de estudios y años de experiencia con los que cuenta el contratista, por otro lado, no hay beneficios extrasalariales, ya que el monto mensual de honorarios es fijo. Tampoco hay planes de pensión ya que la entidad se maneja por un régimen simple y no pensiona a su personal.

R// De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto representa una debilidad para la entidad, ya que los beneficios extrasalariales sirven como una motivación para los empleados, y que así se vean mayormente comprometidos con la consecución de metas. Esto puede limitar que los empleados solo cumplan con lo necesario y no aporten todo su potencial.

1.3.3. GESTION DEL CRECIMIENTO

1.3.3.1 EVALÚE EN POCAS PALABRAS EL GRADO DE PRODUCTIVIDAD O DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS EN GENERAL.

R// Sí son aprovechados, ya que con estos se busca dar el cumplimiento de sus responsabilidades realizando las inversiones de manera responsable y correcta, siempre procurando ejecutar proyectos y celebrar contratos que permitan proteger y mejorar el uso de los recursos naturales renovables en los municipios de su jurisdicción, teniendo en cuenta lo plasmado en el plan de acción.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que esto representa una **fortaleza** para la entidad, ya que la Corporación gestiona bien sus recursos económicos ejecutando proyectos significativos que puedan llevar al cumplimiento de su plan de acción y así mejorar el manejo, protección y uso de los recursos naturales renovables.

1.4. DIAGNÓSTICO EXTERNO CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE SANTANDER

1.4.1 VARIABLES ECONÓMICAS

1.4.1.1 TENDENCIA DEL PRODUCTO INTERNO BRUTO: Según el DANE En el segundo trimestre de 2021, el Producto Interno Bruto, en su serie original, crece 17,6% respecto al mismo periodo de 2020. Esta dinámica se explica por los siguientes

comportamientos:

- Gasto en consumo final crece 21,8%.
- Formación bruta de capital crece 29,5%.
- Exportaciones crecen 15,4%.
- Importaciones crecen 45,8%.

JUSTIFICACIÓN: Teniendo en cuenta que la economía mundial aún está saliendo de la recesión económica provocada por la pandemia del COVID-19, podemos determinar que estas cifras son alentadoras para el país y asimismo representa una **oportunidad** para la CAS que al ser una entidad del estado y ser en parte financiada por el mismo, necesita de una economía próspera.

1.4.1.2 CRECIMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO: Durante el tercer trimestre de 2020, el sector agropecuario colombiano fue uno de los pocos que registró crecimiento en el PIB, al aumentar 1,5% comparado con el mismo periodo del año anterior, según cifras del DANE. Este crecimiento se vio impulsado por la dinámica positiva de la producción agrícola, donde se incluyen actividades de apoyo y conexas (+2,2%), ganadería (+1,9%), silvicultura y extracción de madera (5,3%), y pesca y acuicultura (27%).

El sector agropecuario en Santander es estratégico para el desarrollo económico del departamento y de la nación, cerca del 50% de sus habitantes vincula sus ingresos con actividades originadas en el Sector Rural (Gobernación de Santander, 2016).

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior se puede determinar que esto representa una **oportunidad** para la entidad, ya que, al existir un crecimiento en este sector, los habitantes del departamento de Santander pueden realizar mayores proyectos y obtener ingresos con sus tierras, volviéndolas así más productivas. Esto le permite a la CAS aumentar su participación y supervisión de estos negocios procurando que se lleve un buen uso y aprovechamiento de los recursos naturales.

1.4.1.3 PACTO AMBIENTAL: Según la distribución presupuestal del PND 2018-2022, al pacto que consolida la gestión ambiental del país, “Pacto IV por la sostenibilidad: Producir Conservando y Conservar Produciendo”, le fue asignada una cuantía de 12.672 millones de pesos. Este pacto principalmente busca destacar la importancia de la riqueza natural de nuestro país como activo estratégico de la Nación, con el fin de poder realizar un trabajo conjunto entre sector privado, Instituciones y sociedad civil, logrando una apropiación del territorio valorando la biodiversidad y su conservación, estableciendo deberes y derechos como un sistema enfocado en la producción sostenible desarrollando la economía circular, así como también se deben tener en cuenta acciones resilientes frente a desastres naturales y el cambio climático.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que este pacto para la CAS representa una **oportunidad**, ya que este se fundamenta en el cuidado, protección y buen uso de los recursos naturales por parte de los ciudadanos, para que no se vean afectados los diferentes ecosistemas como lo son los distintos páramos que se encuentran en la jurisdicción de la CAS.

1.4.2 FUERZAS TECNOLÓGICAS

1.4.2.1 AVANCES TECNOLÓGICOS: La pandemia aceleró el uso de las tecnologías de comunicación. Datos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones revelan que el tráfico entre enero de 2020 y enero de 2021 se incrementó hasta un 61 por ciento. Asimismo, en la pandemia se llevó a cabo avances en; trabajo en casa, mayor uso de las TICS. etc. (REVISTA SEMANA,2021)

JUSTIFICACIÓN: Por lo anterior podemos determinar que esto representa una **oportunidad** ya que estos avances pueden ser implementados en los procesos de la entidad para la prestación de servicios más eficientes y lograr mayor análisis y control de la información y mejorar el rendimiento en las distintas áreas de la entidad.

1.4.2.2 TRANSFORMACIÓN DE LOS PROCESOS EN LAS ENTIDADES: La constante evolución del gobierno electrónico en Colombia, ha dejado clara la importancia de las TIC para mejorar la gestión en las entidades públicas, así como los servicios que el Estado presta al ciudadano.

En este nuevo contexto, Gobierno Digital se constituye en el motor de la transformación digital del Estado, permitiendo que las entidades públicas sean más eficientes para atender las necesidades y problemáticas de los ciudadanos y que éstos sean los protagonistas en los procesos de cambio a través del uso y apropiación de las tecnologías digitales. (Gobierno Digital,2021).

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto representa una **oportunidad**, ya que se procura la actualización para brindar un mejor servicio en términos de cobertura y agilidad a sus usuarios. Esto le puede permitir a la CAS una descongestión en sus trámites y herramientas para la gestión, vigilancia y control del territorio, en tiempo real.

1.4.3. FUERZAS AMBIENTALES Y CULTURALES

1.4.3.1 CAMBIO CLIMÁTICO: El cambio climático nos afecta a todos. Su impacto potencial para el planeta es enorme con proyecciones de falta de agua potable, grandes cambios en las condiciones para la producción de alimentos, derretimiento de los polos y como consecuencia aumento en el nivel del mar, erosión costera, pérdida de seguridad alimentaria y un aumento en los índices de mortalidad debido a inundaciones, tormentas, sequías y olas de calor.

Por su ubicación geográfica, Colombia es altamente vulnerable a los efectos adversos del cambio climático, que amenaza, entre muchos otros factores, su inmensa biodiversidad. Por ello, la mitigación y la adaptación a sus impactos son una prioridad para la política ambiental nacional, de allí los esfuerzos del país para implementar acciones que disminuyan sus emisiones y aumenten la capacidad de resiliencia en las regiones. (ministerio de ambiente)

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto para la entidad representa una **amenaza**, ya que nuestro país no tiene aún un plan de ruta definido para mitigar este fenómeno, lo que puede provocar que muchos ecosistemas sean degradados y destruidos. Esto puede provocar que muchos ecosistemas y recursos naturales que se encuentren en la jurisdicción de la CAS se vean afectados negativamente.

1.4.3.2 RIESGOS NATURALES: En Colombia cada día es mayor el número de Departamentos afectados por crisis sociales generadas por la pérdida de vidas humanas, viviendas y medios de subsistencia; pérdidas asociadas con eventos como inundaciones, deslizamientos de tierra y sismos entre otros.

En el Departamento de Santander se presenta una gran variedad de fenómenos relacionados con orígenes naturales, socio-naturales, tecnológicos y humanos no intencionales, la ubicación geográfica del departamento, la población expuesta relacionada con su vulnerabilidad han sido detonantes para la materialización de escenarios de riesgo que tienen una implicación social y económica alta en el territorio, otra causa que ha influenciado en los diferentes escenarios de riesgo es indudablemente la incidencia del cambio climático. (Plan de acción CAS 2020-2023).

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que estos riesgos naturales representan una **amenaza** para la CAS, ya que cuando estos se presentan requieren ser atendidos de manera inmediata para tratar de mitigar las afectaciones, lo que implica el uso de los recursos de la corporación para atenderlos. Además, estos riesgos son muy difíciles de prevenir.

1.4.3.3 EDUCACIÓN AMBIENTAL: La Ley 99 de 1993, por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente y se organiza el Sistema Nacional Ambiental SINA, Ley General de Educación 115 de 1994, que en su artículo 23 establece la educación ambiental como un área obligatoria y fundamental necesaria para ofrecer en el currículo como parte del Proyecto Educativo Institucional PEI, así como uno de los fines de la educación tendiente a adquirir una cultura ecológica basada en lograr una conciencia para la conservación, protección y mejoramiento del medio ambiente, de la calidad de vida y del uso racional de los recursos naturales.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto representa una **oportunidad** para la CAS, ya que le permite realizar proyectos que mejoren la vinculación y compromiso de las comunidades con la protección y conservación del medio ambiente. Cabe aclarar que la entidad ya realiza proyectos de educación ambiental como lo expresa en el plan de acción, sin embargo, deben aumentar el esfuerzo para realizar mayores proyectos que impulsen la cultura ambiental. Dentro de las acciones de mayor impacto, que requieren ser mejoradas y se encuentran las enmarcadas en la Política Nacional de Educación Ambiental son: Fortalecimiento de los Comités Técnicos Interinstitucionales de Educación Ambiental-CIDEA, Proyectos Ambientales Escolares- PRAE, proyectos Ambientales universitarios-PRAU y de los Proyectos Ciudadanos de Educación Ambiental-PROCEDA,

los cuales se constituyen en las herramientas para el desarrollo de proyectos ambientales escolares, de la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil.

1.4.3.4 DEFORESTACIÓN: Según datos que maneja el Banco Mundial la ilegalidad forestal en Colombia puede ser del 42%.

En el año 2012 la Agencia de Cooperación Alemana GIZ en sus estudios de deforestación llevados a cabo en el departamento de Santander establecieron tasas de deforestación promedio anual durante los años 2000-2012 en zonas vulnerables por deforestación en la jurisdicción de la CAS. El Departamento fue identificado por el IDEAM como el décimo en tasa de deforestación perdiendo 23.684 Has de bosques en el periodo 2012-2018.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que la deforestación es **una amenaza**, ya que esto provoca una degradación en los ecosistemas, que puede provocar el suceso de riesgos naturales. Por otro lado, debido a esta situación la CAS debe aumentar sus inversiones para realizar reforestaciones y mitigar el daño que dejan estos malos manejos. (Plan de acción de la CAS 2020-2023)

Figura 5. Áreas Vulnerables por deforestación en jurisdicción de la CAS

Áreas vulnerables por deforestación en jurisdicción de la CAS	Tasa anual promedio de deforestación (hectáreas)
Bosques naturales en el área de amortiguación del PNN Serranía de Los Yariquíes y dentro del DMI Serranía de los Yariquíes.	3.976 Ha
Bosques naturales que pertenecen o son aledaños al Parque Natural Regional Serranía de la Quinchas y su área de amortiguación, la Reserva Forestal. Protectora Cuchilla del Río Minero, el DMI del Río Minero y sector sur del DMI Serranía de los Yariquíes.	2.735 Ha

1.4.3.5 PARTICIPACIÓN CIUDADANA: en la Ley 99 de 1993 se dio un avance para la protección de los derechos colectivos de los colombianos y se introdujeron diversas normas ambientales que buscan garantizar un desarrollo sostenible. Adicionalmente, a través de la Ley 134 de 1994 se establecieron los mecanismos de participación para hacer seguimiento y control social sobre los temas ambientales y demás aspectos que afectan los territorios. A partir de esto, los colombianos han venido haciendo uso de varias herramientas políticas, administrativas y judiciales, como: audiencias ambientales, consultas populares, veedurías ciudadanas en asuntos ambientales, acciones de tutelas, entre otros espacios para defender los derechos relacionados con el ambiente. (Crudo transparente).

Por lo que es importante fortalecer la participación de la sociedad civil en el diseño, ejecución y control de las políticas públicas y acciones de gobierno en materia ambiental, como uno de los ejes principales para alcanzar el desarrollo sostenible en nuestro país. Pero promover una acción participativa activa e informada es una tarea ardua, ya que la participación social es un proceso complejo e interdependiente que necesita no sólo de estructuras políticas que posibiliten a la ciudadanía involucrarse en la toma de decisiones, sino también de herramientas educativas que permitan conocer a la población los problemas que afectan a nuestro entorno y que la capacite para posibilitar su intervención en la resolución de dichos problemas. (MARGARITA MONZÓN CAPDEVILA)

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que esto representa una **oportunidad** para la CAS, ya que la entidad debe realizar proyectos que le permitan aumentar la participación y el compromiso de la ciudadanía en materia ambiental, teniendo en cuenta que sí se logra tener ciudadanos más participativos, conscientes y corresponsables; que ponen de su parte, ayudaran a mejorar el uso de los recursos naturales. Por lo que la entidad puede realizar proyectos que le permitan formar y educar hacia una cultura ambiental que le apunte a la sostenibilidad.

1.4.3.6 USO DE ENERGIAS RENOVABLES: En Colombia el 70% de la generación eléctrica depende de la generación hidráulica, gracias a la gran riqueza hídrica del País, Sin embargo, hoy en día la realización de grandes proyectos hidroeléctricos se ha convertido en una tarea casi que imposible por el impacto ambiental y la gran cantidad de obstáculos que deben superar para su construcción.

En la actualidad las energías renovables son una alternativa, estas se definen como energía limpia, es decir que excluye cualquier tipo de contaminación, nace de los recursos naturales renovables conocidos como el viento, agua y sol. Pero siguen representando un costo mayor que las energías tradicionales.

JUSTIFICACIÓN: De acuerdo a lo anterior podemos determinar que el uso de energías renovables es una **oportunidad**, ya que, es una tendencia mundial que se está adoptando por ser una práctica que es más amigable con los recursos naturales, sin embargo, son aún una opción que representa costos muy altos.

1.5. MATRIZ DOFA CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE SANTANDER

Tabla 1. Matriz DOFA CAS

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. Buena Gestión de los recursos económicos de la entidad	D1. Demora en los tramites que se realizan en las sedes regionales
	F2. Personal capacitado y profesional	D2. Bajo recaudo cobro coactivo.
	F3. Excelente manejo de los recursos naturales renovables en su jurisdicción	D3. Sanciones débiles para los que incumplen las leyes ambientales
	F4. Autoridad ambiental con más cobertura dentro del departamento	D4. Falta de capacitaciones e información de como los contratistas deben cargar las cuentas de cobro en el SECOP II
	F5. Compromiso con el cumplimiento del plan acción	D5. Bajo seguimiento y control
	F6. Gastos bajos en publicidad	D6. Incumplimiento de contratos
OPORTUNIDADES	FO	DO
O1. Educación ambiental	F1-O2 Aprovechar la reactivación económica, para que la entidad pueda ejecutar más proyectos, que le permitan proteger los recursos naturales renovables y asimismo impactar positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos de su jurisdicción.	D2-O2 Aprovechar la reactivación económica del país para aumentar el recaudo de recursos que le permita a la entidad llevar a cabo nuevos proyectos y cumplir con sus funciones de manera eficiente.
O2. Reactivación económica del país	F3-O1 Realizar capacitaciones a los ciudadanos; sobre mejores prácticas ambientales que puedan ayudar a proteger y preservar los recursos naturales renovables en los municipios de su jurisdicción.	D4-D6-O3 Ejecutar proyectos para informar a los contratistas y usuarios de la entidad, sobre la manera correcta de presentar los documentos de las cuentas de cobro con el fin de disminuir porcentaje de cuentas rechazadas y mejorar la ejecución y cumplimiento de metas de los contratos celebrados.
O3. Avances en tecnologías de la información y comunicación, y gobierno Digital	F2-O3 Aprovechar el personal profesional y capacitado, para actualizar y transformar la manera en que se ofrecen los servicios de la entidad, convirtiéndolos más rápidos eficientes para los usuarios	
O4. Participación ciudadana		

O5. Uso de energía renovables	F1-O5 Realizar proyectos que permitan avanzar en el uso de energías renovables en los municipios de su jurisdicción, para que así tanto como empresas y personas se vayan informado y las vayan implementando.	procesos de los tramites. Asimismo, poner a disposición de la ciudadanía material informativo para que estas puedan llevar a cabo los tramites de manera virtual.
AMENAZAS	FA	DA
A1. Deforestación	F1-A1 Realizar proyectos de seguimiento y control contra la deforestación, con el fin de disminuir las hectáreas deforestadas.	D3-A1 Aplicar sanciones más fuertes a las personas y empresas que realizan deforestación en los municipios de jurisdicción
A2. Cambio climático	F1-F3-A2-A3 Realizar estudios en zonas donde haya mayor probabilidad de riesgos naturales con el fin de prevenirlos y disminuir los efectos negativos que estos provocan. Asimismo, realizar proyectos para alertar a las comunidades que se puedan ver afectadas, con el fin de que no hayan lesionados.	D2-A5 Realizar proyectos para incentivar el pago de estos cobros y que se mejoren los recaudos de la entidad.
A3. Riesgos Naturales		D2- D3-A1-A2 - A3 Aumentar los cobros coactivos con el fin de aumentar los recursos propios y así invertirlos en proyectos que puedan mitigar la Deforestación, cambio climático y mejorar la gestión de los riesgos naturales.
A4. Incumplimiento de pago de gravamen en los predios por parte de los municipios	F2-A3 Realizar más estudios e investigaciones del territorio, con el fin de prevenir posibles riesgos naturales que puedan afectar la vida de los habitantes de su jurisdicción.	D5-A4-D6 Implementar el uso de base de datos que permitan llevar un seguimiento y control de cada uno de los procesos, además que estos sean llevados por los funcionarios de la entidad, con el fin de obtener información en tiempo real de cada proceso.
	F2-A5 Realizar un constante seguimiento al recaudo de estos gravámenes con el fin de que sean entregados a la CAS de manera rápida y que sean los montos de dinero correspondientes	

2. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 Título

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL DESARROLLO DE UNA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN PUBLICITARIA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS DE COBRO Y SU CARGUE RESPECTIVO EN LA PLATAFORMA SECOP II POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS Y USUARIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER.

2.2 Objetivos

2.2.1 General

DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL DESARROLLO DE UNA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN PUBLICITARIA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS DE COBRO Y SU CARGUE RESPECTIVO EN LA PLATAFORMA SECOP II POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS Y USUARIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar el briefing publicitario enfocado en el proceso de revisión de cuentas de la Corporación Autónoma Regional de Santander
- Establecer la estrategia publicitaria de la campaña determinando el mensaje que se quiere transmitir al público objetivo.
- Determinar la estrategia de medios, escogiendo los canales de difusión más idóneos para la campaña
- Ejecutar la campaña por medio de la realización de material informativo que contratistas y usuarios puedan implementar y así mejorar la presentación de sus cuentas de cobro
- Evaluar el impacto del material diseñado en el desarrollo de la campaña

2.3 Justificación

La presente propuesta de mejoramiento se fundamenta en el fortalecimiento del área de revisión de cuentas de la Corporación Autónoma Regional de Santander con el fin de mejorar porcentaje de cuentas aprobadas y disminuir la acumulación de cuentas por revisar, para que así los contratistas puedan efectuar sus pagos de manera más rápida, por lo que se decide desarrollar una campaña de comunicación publicitaria. Al respecto, una campaña publicitaria

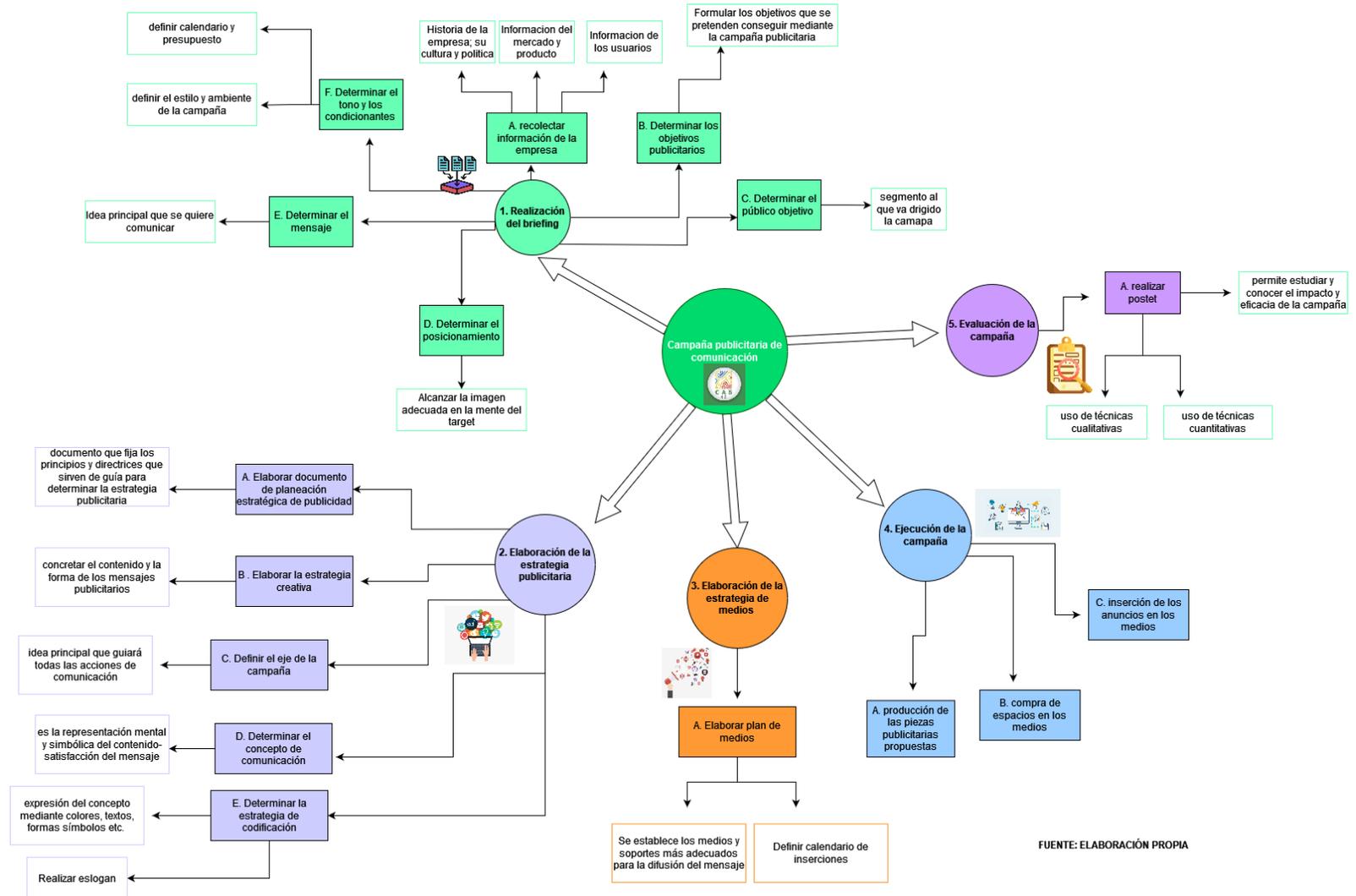
según (Alejandre, 2014) es un plan de publicidad amplio para una serie de anuncios diferentes, pero relacionados, que aparecen en diversos medios durante un periodo específico. En la corporación autónoma regional de Santander se realizó un diagnóstico y el resultado de este evidenció la necesidad de fortalecer la comunicación con los usuarios que llevan a cabo proyectos con la entidad, con el fin de mejorar la manera en que estos presentan los documentos de las cuentas de cobro y así disminuir posibles hallazgos en auditorias que realizan los entes de control.

En este sentido se estructura en 5 pasos propuestos por (Alejandre, 2014) consolidando el diseño y creación de una campaña publicitaria;

1. Elaboración del briefing
2. Elaboración de la estrategia publicitaria
3. Determinar la estrategia de medios
4. Ejecución de la campaña
5. Evaluación de la campaña

2.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Figura 6. FLUJOGRAMA CAMPAÑA PUBLICITARIA DE COMUNICACIÓN



El gráfico anterior representa los diferentes pasos necesarios que se deben tener en cuenta para el diseño y ejecución de una campaña publicitaria exitosa, de acuerdo con (Alejandre, 2014). El diseño de la campaña publicitaria se estructura en 5 pasos en los que encontramos;

En primer lugar, la realización del briefing que es el documento clave elaborado generalmente por un anunciante, que recoge información del mercado, el producto, el consumidor, la competencia, la distribución, los objetivos de marketing, los objetivos de comunicación, el presupuesto para realizar una campaña publicitaria, etc. y que se presenta a la agencia de publicidad para que lo utilice como información base y guía de instrucciones para elaborar la estrategia publicitaria.

Con carácter general, los elementos esenciales que, formulados de manera muy sintética, debería contemplar un buen briefing una vez realizada la fase de investigación previa son: los objetivos publicitarios, el público objetivo, el posicionamiento, el mensaje publicitario, el tono y los condicionantes de la campaña.

De acuerdo a lo anterior es importante definir los conceptos anteriormente mencionados:

- ❖ **Objetivos publicitarios:** se define como un objetivo de comunicación, fijado como resultado de una decisión de marketing, que un anunciante se propone conseguir través de la publicidad.
- ❖ **Público objetivo:** El público objetivo o target es el conjunto de personas al que se dirige una acción de comunicación.
- ❖ **Posicionamiento:** es la imagen que se quiere alcanzar mediante la realización de la campaña.
- ❖ **Mensaje publicitario:** El mensaje publicitario es la idea o conjunto de informaciones que un anunciante quiere comunicar al público, por medio de la publicidad, sobre sus productos o servicios, su marca o su organización.
- ❖ **Tono de la campaña publicitaria:** es el conjunto de características que definen la atmósfera, el estilo o el ambiente de ejecución de un anuncio o de una campaña publicitaria.
- ❖ **Los condicionantes de la campaña:** Entre estos condicionantes podemos encontrar el calendario o timing que el anunciante propone a la agencia, el presupuesto que prevé destinar a la campaña y cualquier otra restricción legal o de la propia marca.

Contando con la información del briefing en un segundo lugar se pasa a establecer la estrategia publicitaria, en este paso primero se realiza el documento de planeación estratégica donde se sintetiza los ejes de comunicación de una campaña publicitaria, que fija los principios las directrices que tienen que servir de guía para elaborar la estrategia creativa, y que suele incluir la definición del público objetivo, el posicionamiento, la definición del beneficio básico, la reason-why y tono.

Posteriormente se elabora la estrategia creativa donde la agencia concreta el contenido y la forma de los mensajes publicitarios. De acuerdo a lo anterior es importante definir el eje de la campaña que es la idea principal que guiará todas las acciones de comunicación que se llevan a cabo en una campaña publicitaria, el eje será la línea argumental que tiene que seguir la estrategia de contenidos en el momento de definir el mensaje. posteriormente hay que hacer una diferenciación y determinar la estrategia de contenidos y la estrategia de codificación, por un lado, la estrategia de contenidos se encarga en responder a la pregunta: ¿qué decir? Teniendo en cuenta el eje de comunicación de la campaña y por otro lado la estrategia de codificación es donde los creativos dan forma al contenido del mensaje y se responde a la pregunta ¿Cómo decirlo?

En un tercer lugar de manera paralela y coordinada con el trabajo creativo, se elabora el plan de medios donde se establece los medios y soportes publicitarios más adecuados para la difusión de un mensaje, el calendario de inserciones, el emplazamiento y los formatos de los anuncios. En un cuarto lugar se ejecuta la campaña publicitaria donde la agencia deberá llevar a cabo todas las actividades, creativas y de medios, planificadas anteriormente. Entre las tareas de la ejecución de la campaña encontramos: la producción de las piezas publicitarias, la compra de los espacios en medios y la inserción de los anuncios en los medios seleccionados.

En quinto y último lugar se realiza la evaluación de la campaña publicitaria, que permitirá conocer el impacto y la eficacia de la campaña publicitaria, comprobando así la consecución los objetivos inicialmente propuestos, así como para disponer elementos de análisis de resultados esenciales para establecer conclusiones a futuras campañas.

A continuación, se presenta la estructura de plan de acción de diseño de campaña publicitaria de comunicación, con sus respectivas actividades, subactividades, tiempo, responsables e indicadores.

2.5 PLAN DE ACCIÓN

Tabla 2. DISEÑO DE CAMPAÑA PUBLICITARIA DE COMUNICACIÓN

ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLES	RECURSOS	INDICADORES
ELABORACIÓN DEL BRIEFING	Recolectar información acerca de la entidad mediante la elaboración de una matriz de data secundaria con el hallazgo y la evidencia	1 semana	Practicante Cristian Dávila	Humanos Tecnológicos	Cantidad de datos relevantes obtenidos por medio de la matriz
	Determinar los objetivos publicitarios mediante realización de reunión con oficina de cuentas, presentando información mediante un afiche.	1 semana	Practicante Cristian Dávila	Humanos Tecnológicos	Cantidad de participantes/ total citados a reunión

<p>Determinar el público objetivo mediante la reunión con oficina de cuentas, teniendo en cuenta la información previa del afiche.</p>	<p>1 semana</p>	<p>Practicante Cristian Dávila</p>	<p>Humanos Tecnológicos</p>	<p>Cantidad de participante s/ total citados a reunión</p>
<p>Determinar mensaje publicitario mediante la realización de reunión con la oficina de cuentas, dejando por escrito lo establecido</p>	<p>1 semana</p>	<p>Practicante Cristian Dávila</p>	<p>Humanos Tecnológicos</p>	<p>Cantidad de participante s/ total citados a reunión</p>

	Determinar tono de la campaña publicitaria y sus condicionantes, mediante realización de reunión con oficina de cuentas.	1 semana	Practicante Cristian Dávila	Humanos Tecnológicos	Cantidad de participante s/ total citados a reunión
Elaboración de la estrategia publicitaria	Elaborar un documento de planeación estratégica de publicidad	2 semana	Practicante Cristian Dávila	Humanos Tecnológicos	Numero de conceptos abordados en la copy strategy/ total de conceptos

	Elaborar video de expectativas sobre la idea principal de la campaña publicitaria y su contenido	2 semana	Practicante Cristian Dávila	Humanos Tecnológicos	Numero de vistas/ número de trabajadores
Determinar la estrategia de medios	Elaborar el plan de medios y calendario de inserción de mensajes	3 semana	Practicante Cristian Dávila	Humanos Tecnológicos	Medios seleccionados / medios disponibles
Ejecución de la campaña	La producción de las piezas publicitaria; infografías Videos Charlas por cada área de la entidad.	4 semana	Practicante Cristian Dávila	Humanos Tecnológicos	Numero piezas y acciones realizadas/ número de piezas y acciones planificadas
Evaluación de la campaña	Realizar encuestas a usuarios y empleados de la entidad y presentar resultados	4 semana	Practicante Cristian Dávila	Humanos Tecnológicos	Numero de encuestas diligenciadas/ total de participantes

ANEXOS

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL DESARROLLO DE UNA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN PUBLICITARIA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS DE COBRO Y SU CARGUE RESPECTIVO EN LA PLATAFORMA SECOP II POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS Y USUARIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER.

1. PASO: MATRIZ DE DATA SECUNDARIA

 INFORMACIÓN ACERCA DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER				
HISTORIA DE LA ENTIDAD	MERCADO	SERVICIOS	USUARIOS Y CONTRATACIÓN	USUARIOS Y PROCESO DE REVISIÓN DE CUENTAS
<p>HISTORIA DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER</p> <p>La Corporación Autónoma Regional de Santander CAS es un ente cooperativo de carácter público, creado por disposición de la ley 99 de 1993, en desarrollo de los derechos de tercera generación establecidos en los artículos 78, 79 y 81 de la Constitución Política Colombiana, es así que la mencionada ley definió la sede principal de la entidad en el municipio de San Gil.</p> <p>La CAS por sus características autónomas se particulariza en lo relativo a la autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica, encargada por ley, de administrar dentro del área de su jurisdicción el ambiente y los recursos naturales; cubre 74 de los 87 municipios que conforman el departamento de Santander (85.09% del territorio).</p>  <p>VALORES DE LA CAS</p>  <p>PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA CAS</p>	<p>SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD</p> <p>Debido a la pandemia que se presentó en el año 2020, surge la necesidad de la entidad para reinventarse, así realizado esfuerzos con el fin de estar más cerca de los usuarios y las localidades, esto significó ampliar y fortalecer los procesos de participación ciudadana en la construcción del Plan de Acción Cuatrienal; adaptarse al trabajo seguro, flexible y conectado; realizar las primeras acciones en educación ambiental, y avanzar hacia un gobierno abierto y digital por ejemplo, con las acciones de Revisión de cuentas a través de medios digitales. El resultado: la entidad mejora en confianza y la gobernabilidad.</p>  <p>5 RETOS DE TRANSFORMACIÓN PARA LA CAS</p> <p>PLAN FINANCIERO CAS</p> <p>Fuentes de ingresos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rentas propias • Recursos del presupuesto general de la nación • Recursos de cofinanciación con entidades • Ingresos corrientes • Recursos de capital • Sistema general de regalías <p>Gastos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gastos de funcionamiento; de personal, generales y transferencias corrientes. • Gastos de inversión 	<p>MISIÓN DE LA CAS</p> <p>Administrar los recursos naturales renovables y el ambiente con criterios de sostenibilidad, equidad y participación ciudadana, con un compromiso ético y responsable de sus servidores</p> <p>JURISDICCIÓN DE LA CAS</p> <p>El territorio de la jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional de Santander "CAS" está subdividido política y administrativamente en 74 municipios</p> <p>Santander cuenta con una extensión de 30.537 km², distribuidos en 87 municipios de los cuales 74 corresponden a la jurisdicción de la CAS y representan el 85% de la extensión geográfica del departamento.</p>  <p>SERVICIOS QUE OFRECE LA CAS</p> <p>LINEAS ESTRATEGICAS PRIORITARIAS DE LA CAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ordenación y planificación ambiental del territorio 2. Gestión integral del recurso hídrico 3. Gestión integral de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos 4. Cambio climático 5. Prevención y control ambiental 6. Fortalecimiento de los procesos misionales 	<p>TIPOS DE CONTRATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • MINIMA CUANTIA: Igual o inferior a 28 S.M.L.M.V • SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA: Superior a 28 S.M.L.M.V hasta 250 S.M.L.M.V. • SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA: Adquisición de bienes y servicios de características uniformes y de común utilización. • CONCURSO DE MERITOS: Superior a 28 S.M.L.M.V • LICITACIÓN PÚBLICA: Mayor a 280 S.M.L.M.V • CONTRATACIÓN DIRECTA: Contratación de prestación de servicios, contratos interadministrativos, contratos de arrendamiento.  <p>PARTICIPES DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA</p>  <p>ETAPAS DE LA CONTRATACIÓN ESTATAL</p> <p>FUNCIONES DE SUPERVISOR E INTERVENITOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar y controlar el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato • Informar al ordenador del gasto sobre porcentaje de avance • Exigir a los contratistas la calidad de las obras y servicios prestados 	<p>REVISIÓN DE CUENTAS</p> <p>El proceso de revisión de cuentas se lleva a cabo mediante la plataforma SECOP II, por lo que es importante es conocer sobre esta plataforma</p> <p>SECOP II:</p> <p>funciona como una plataforma transaccional con cuenta para las Entidades Estatales y los Proveedores. Cada cuenta tiene unos usuarios asociados a ella. Desde sus cuentas las Entidades Estatales crean, evalúan y adjudican Procesos de Contratación. Los Proveedores pueden hacer comentarios a los Documentos del Proceso, presentar ofertas y seguir el proceso de selección en línea.</p> <p>BENEFICIOS DEL SECOP II:</p> <p>asegura la trazabilidad y la transparencia de la Gestión contractual. Los proveedores son activos ya que deben registrarse y tener interacción con las Entidades Estatales a través del sistema y pueden solicitar informes acerca del proceso que les interesa y para esto cuentan con el clasificador de bienes y servicios</p> <p>TRANSFORMACIÓN EN EL PROCESO DE REVISIÓN:</p> <p>Hasta el año anterior el proceso de revisión de cuentas era manual, lo que representaba que los contratistas debían ir hasta la sede principal de la entidad para presentar sus cuentas de cobro, también es importante hacer hincapié que esto significaba muchos desventajas como lo era el uso masivo de papel y el espacio que se ocupaba con estas carpetas.</p> <p>Además el proceso era más lento y las correcciones llevaban más tiempo. Gracias al Secop II el proceso se transformó y mejoró, ya que ahora los documentos de las cuentas de cobro son cargados de manera digital por los contratistas en esta plataforma. Lo que permite mejor trazabilidad y que el proceso de revisión sea más rápido.</p>

FUENTE: PLAN DE ACCIÓN ¡MEJOR CONECTADOS AMBIENTALMENTE! 2020-2023, INFORME DE GESTIÓN 2020, SITIO WEB CAS Y MANUAL DE CONTRATACIÓN CAS

AFICHE CON LA PROPUESTA INICIAL

CAMPAÑA PUBLICITARIA DE COMUNICACION

Campaña enfocada en la mejora del proceso de presentación de cuentas en el secop II por parte de contratistas y usuarios con los que la Corporación autónoma Regional de santander celebra contratos.

OBJETIVOS DE LA CAMPAÑA

1. Mejora en el conocimiento sobre la presentación y el cargue de documentos necesarios para la cuenta de cobro por parte de los contratistas y usuarios.
2. Disminuir porcentaje de cuentas rechazadas.
3. Aumentar eficiencia en el proceso, con el fin de que los pagos se efectuen en menos tiempo.



PÚBLICO OBJETIVO

Contratistas:

Personas que prestan un servicio a la CAS.

Usuarios:

Personas naturales o jurídicas que realizan proyectos con la CAS.



TONO Y CONDICIONES DE LA CAMPAÑA

El tono de la campaña será formal y sus condicionantes son los siguientes:

1. PRESUPUESTO: la campaña se va a ejecutar sin un presupuesto determinado ya que se van a utilizar los medios de la entidad.
2. CALENDARIO: con fecha de terminación en la primera semana de diciembre del año 2021.



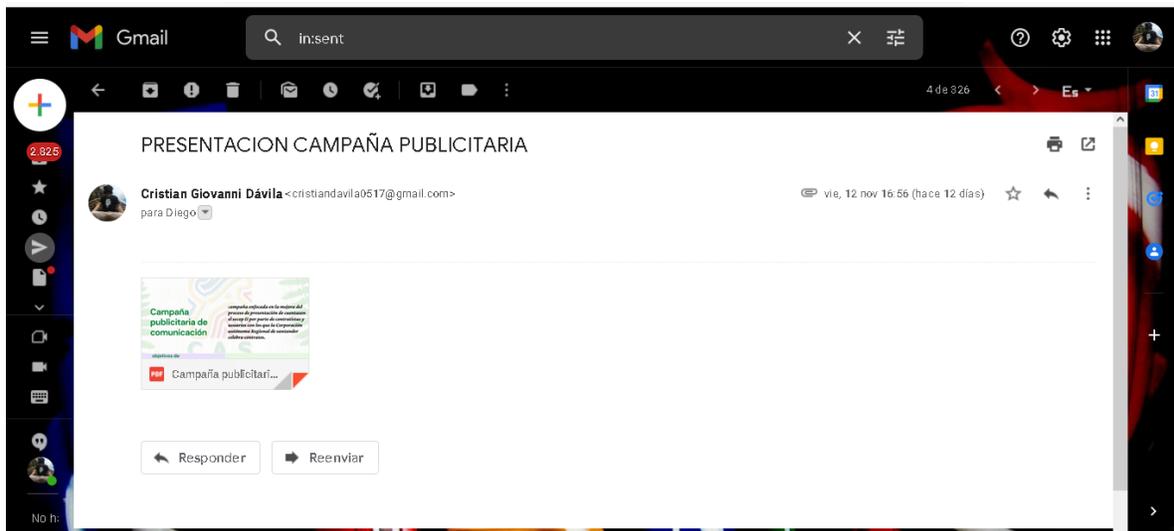
MENSAJE PUBLICITARIO

Comunicar las pautas y pasos a seguir que deben realizar contratistas y usuarios para presentar sus cuentas de cobro; con los documentos adecuados y con la información pertinente, permitiendo así que sus pagos se agilicen.



Cristian Dávila
Elaboración propia

SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA Y AFICHE:



2 PASO: ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA PUBLICITARIA

1. Explicar la transición y cambio que está sufriendo este proceso
2. Fallas en el actual proceso
3. Explicar que se busca con esta campaña de información.

EXPECTATIVAS CAMPAÑA PUBLICITARIA DE COMUNICACIÓN

Primero es importante hablar sobre el proceso de revisión de cuentas y el ingreso de la plataforma SECOP II para la contratación que lleva la CAS como entidad pública.

Al ser una entidad del estado la Corporación autónoma regional de Santander debido a la situación actual y los diferentes sucesos ocurridos; como la pandemia y el avance e implementación exponencial de la tecnología, decide en el año 2021 adoptar esta plataforma para realizar su contratación y buscar agilizar y mejorar este proceso.

Anteriormente este proceso era completamente manual, por lo que los contratistas y usuarios de la entidad, para presentar sus cuentas de cobro debían ir hasta la sede principal en San Gil o enviarlas a la oficina de correspondencia y era de manera física en carpetas que contenían los formatos y documentos necesarios para su revisión. Teniendo en cuenta lo anterior, este proceso requería y gastaba muchas hojas de papel, lo que no es de acorde con la misión de la entidad porque esto genera un impacto negativo en el medio ambiente, en segundo lugar, este proceso era lento y complejo, ya que, si se hacía una corrección a la cuenta, esto hacía que se demorara más de lo normal, retrasando los pagos de los contratos y también sobrecargando el trabajo de los profesionales que revisan las cuentas. Por otro lado, como la entidad debe llevar una trazabilidad y archivo de estas cuentas, debía mantener copia de ellas en archivo y estos documentos ocupaban mucho espacio.

Teniendo en cuenta las razones anteriores, la entidad decide implementar el uso de la plataforma secop II en el proceso de contratación, el secop permite desde la cuenta de las Entidades Estatales (Compradores) crear y adjudicar Procesos de Contratación, registrar y hacer seguimiento a la ejecución contractual.

En secop se crean y liquidan los contratos, esto contrastando con el proceso manual, mejora la trazabilidad, ya que los archivos quedan en la plataforma, los contratistas pueden ver el estado de sus cuentas y pueden realizar correcciones más fáciles, el uso del papel es inexistente ya que los documentos son digitales, y el trabajo de los profesionales que revisan cuentas es más rápido.

Sin embargo, este cambio en el proceso plantea un reto, y es que el porcentaje de rechazos de cuentas es muy alto, provocando que el trabajo de revisión se acumule, esto puede ser causa de que, al tratarse de un nuevo método implementado, los contratistas y usuarios aún

no tienen los conocimientos e información suficiente para presentar correctamente sus cuentas de cobro, por lo que nace la necesidad de realizar una campaña publicitaria de comunicación con el fin de fortalecer este proceso.

EL PÚBLICO OBJETIVO ES;

CONTRATISTAS: personas que mantienen contrato de prestación de servicios con la CAS.

USUARIOS: Personas naturales o jurídicas que realizan proyectos con la CAS.

LA CAMPAÑA TIENE COMO OBJETIVOS:

1. Mejora en el conocimiento sobre la presentación y el cargue de documentos necesarios para la cuenta de cobro por parte de los contratistas y usuarios.
2. Disminuir porcentaje de cuentas rechazadas.
3. Aumentar eficiencia en el proceso, con el fin de que los pagos se efectúen en menos tiempo.

VÍDEO EXPECTATIVAS DE LA CAMPAÑA



3 PASO: DETERMINACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE MEDIOS

PLAN DE MEDIOS

CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN PUBLICITARIA

OCTUBRE SEMANA #4



Infografías de recomendaciones sobre presentación de cuentas de cobro.



NOVIEMBRE

- Vídeo sobre presentación de cuentas de cobro y cargue en secop II.
- Vídeo sobre reenvío de la cuenta en caso de rechazo.
- Vídeo sobre cuenta de cobro adicional y última cuenta.



Cristian Dávila
Elaboración propia

4 PASO: EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA PUBLICITARIA DE COMUNICACIÓN

❖ INFOGRAFIA: RECOMENDACIONES PARA SUBIR CUENTA DE COBRO AL SECOP II

RECOMENDACIONES PARA SUBIR CUENTAS DE COBRO A SECOP II

ENVIAR EN UN SOLO PDF
Los documentos se deben enviar en un solo archivo PDF



ORDEN DE FORMATOS
Respetar el consecutivo de los formatos
ej: F26 y seguido F27



FECHA DE PRESENTACIÓN
Previo a enviar el documento, verificar que la fecha de presentación sea igual o superior a la fecha de corte del periodo a cobrar



DOCUMENTOS LEGIBLES
Importante que se pueda leer con claridad la información de los documentos



ENVIADO A LA ENTIDAD ESTATAL
Es importante después de cargar el archivo de la cuenta, verificar que el estado sea "Enviado a la entidad estatal", de lo contrario debe ingresar al punto 7 "Ejecución del contrato" y presionar "Enviar" para que así se haga su respectiva revisión.



CRISTIAN DÁVILA
ELABORACIÓN PROPIA

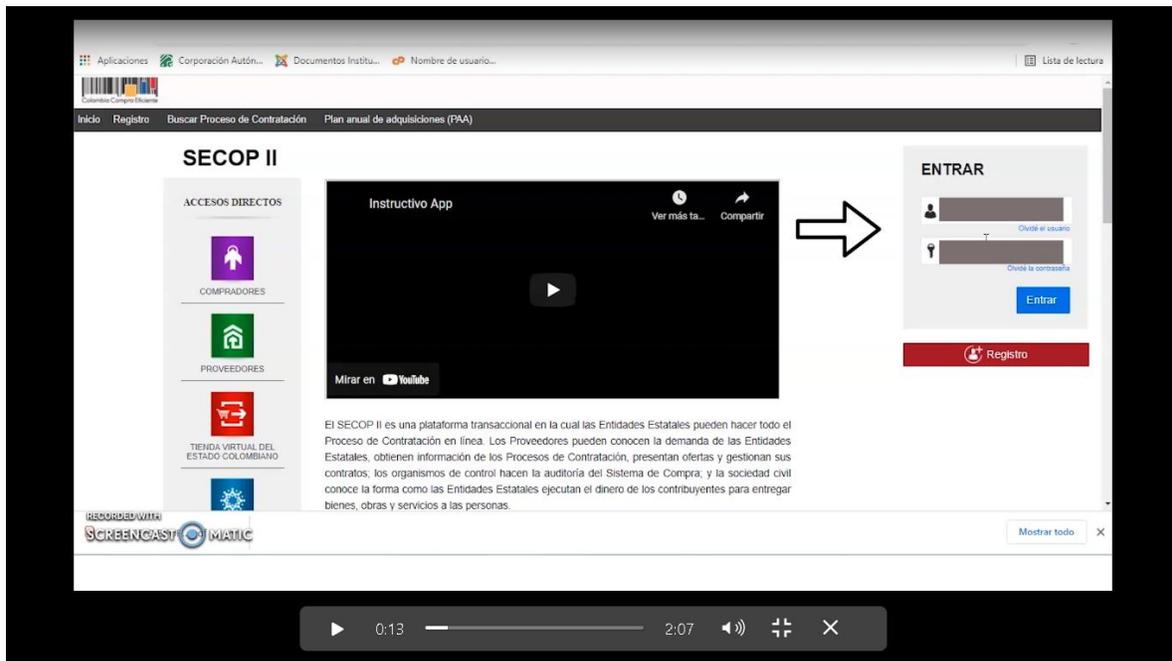
❖ GUIÓN PRIMER VIDEO

PASOS PARA MIRAR EN SECOP LAS CUENTAS RECHAZADAS Y SU RESPECTIVO PROCESO DE REENVÍO

1. Ingresar con su respectivo usuario y contraseña al SECOP II.
2. Damos clic en el botón de mis procesos y posteriormente mis contratos
3. Luego nos debe aparecer nuestro contrato en ejecución y le damos clic en detalle
4. Posteriormente se despliega una lista con información del contrato y le damos clic en el apartado 7 “ejecución del contrato”
5. Ahí nos aparece las cuentas que han sido pagadas y el estado de nuestra cuenta actual, luego le damos clic en detalle de la cuenta que ha sido rechazada
6. Nos aparece una ventana emergente, ahí bajamos y observamos la razón del rechazo
7. Cerramos la ventana emergente y le damos clic en el botón “registro” de la cuenta que ha sido rechazada
8. Se nos abre una nueva ventana emergente para editar los datos que habían sido cargados anteriormente, se debe de nuevo verificar la información
9. Posteriormente vamos al documento que había sido cargado, lo seleccionamos dando clic en la casilla y le damos clic en “borrar”
10. Luego que se borra el documento, damos clic en anexar, para poder cargar el nuevo documento con las respectivas correcciones. se nos abre una ventana emergente y vamos a la parte de arriba le damos clic en anexar documento y seleccionamos en nuestros archivos el documento con las correcciones (verificar que sea el documento correcto). luego le damos en el botón anexar y empieza a subir el documento (debe aparecer en verde “documento anexo”), por último, cerramos la ventana.
11. Ya con el documento cargado, vamos a la parte de abajo y le damos clic en el botón confirmar y ya por último nos debe aparecer de nuevo el apartado 7

“ejecución del contrato” y le damos clic en enviar, el estado debe aparecer como “enviado a la entidad”.

VÍDEO 1: PASOS PARA MIRAR EN SECOP LAS CUENTAS RECHAZADAS Y SU RESPECTIVO PROCESO DE REENVÍO



❖ GUIÓN SEGUNDO VÍDEO

PASOS PARA PRESENTAR CUENTA DE COBRO CON ADICIONAL

1. Primero vamos al punto 7 “EJECUCIÓN DEL CONTRATO” bajamos hasta el apartado documentos de ejecución del contrato, posteriormente nos dirigimos al RP del adicional y a los estudios previos y los abrimos, ya que estos documentos contienen la información necesaria para presentar la cuenta de cobro con adicional.
2. Ya con los formatos de la cuenta, pasamos a editar la orden de pago, en primer lugar, agregando el nuevo número de RAPE, CDP Y RP.
3. En segundo lugar, en el apartado “documentos anexos” en el campo “otros”; es importante especificar que se anexa adicional.
4. En tercer lugar y ya en el formato de informe de actividades, procedemos a llenar la información que este formato nos pide sobre el adicional como lo es;

- valor adicional; que lo encontramos también en el RP
 - plazo de adicional: que lo encontramos en el estudio previo
 - en la 2 fecha de terminación debemos tener en cuenta la primera fecha de terminación y sumarle el tiempo del plazo de adicional
5. En cuarto lugar, en la información financiera del contrato, el estudio previo nos muestra el valor del contrato incluido el adicional, este es el valor que vamos a digitar en el campo valor de contrato, digitamos el valor del pago actual y valor pagado, y en el valor por ejecutar colocamos el valor del adicional.
 6. En último lugar anexamos el documento del “estudio previo”.²¹

VÍDEO 2: PASOS PARA PRESENTAR CUENTA CON ADICIONAL

Fecha de Presentación:	04 de Noviembre de 2021	Evidencias:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Contratista:	JOSE IGNACIO ACEVEDO PARRA			
C.C. o NIT:	1.101.687.329 DE SOCORRO			
Documento Principal: (Marque con una X)	Contrato <input checked="" type="checkbox"/>	Convenio <input type="checkbox"/>	Adicional <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
Número y fecha del Contrato	00492 2021 del 26 de Abril de 2021	RAPE INV.N.4.1.1.2.1 1.0.2.14	CDP 21-02051 - 21-08916	BP 21-02024 - 21-07478
Objeto del Contrato:	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES COMO INGENIERO AMBIENTAL CON EL FIN DE FORTALECER LAS DIFERENTES ACTIVIDADES Y PROCESOS QUE SE GENERAN EN LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES RENOVABLES DISPONIBLES, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA OFICINA SEDE REGIONAL DE APOYO VELEZ DE LA CAS.			
Valor a pagar: (Números y letras)	DOS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y UN MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$ 2.361.357)			
Documentos Anexos:	Planilla Pago Seguridad Social y Parafiscales 2021 de los meses Septiembre y Octubre, informe de actividades y egresado <input checked="" type="checkbox"/>	Certificación Bancaria (Primera cuenta): <input checked="" type="checkbox"/>	Otros: RUT + ADICIONAL <input checked="" type="checkbox"/>	
Periodo a Cobrar:	SEPTIEMBRE 28 A OCTUBRE 27 DE 2021	Pago No.:	6	Parcial: <input checked="" type="checkbox"/> Final: <input type="checkbox"/>
Dando cumplimiento a lo establecido en el art. 1 Del Decreto 1070 de Mayo 28 de 2013 y como persona residente en Colombia, EL CONTRATISTA declara:				
		SI	NO	
a) Durante el año gravable 2020, el 80% o más de mis ingresos brutos provienen de la prestación de servicios personales mediante el ejercicio de profesión. (Marque con una X)		<input checked="" type="checkbox"/>		
b) Por el año gravable 2020 soy una persona natural que obtuvo ingresos brutos totales superiores a (\$49.949.999.000), según Decreto 2105 del 22 de diciembre de 2016, y por lo tanto estoy obligado a presentar declaración anual del impuesto de renta al gobierno colombiano. (Marque con una X)			<input checked="" type="checkbox"/>	
c) Manifiesto bajo la gravedad de juramento que no he contratado o vinculado dos (2) o más trabajadores asociados a la actividad, por tanto, solicito se me aplique la retención en la fuente conforme a lo establecido en el artículo 383 del E.T.			<input checked="" type="checkbox"/>	
ANEXO: Dependiente Contratación Certificado Intereses Cédula Hipotecaria				

❖ GUIÓN TERCER VÍDEO

PASOS PARA PRESENTAR CUENTA DE COBRO FINAL

1. Ya con los formatos de la cuenta abierto, vamos a editar para presentar la última cuenta de cobro, en primer lugar, en la orden de pago en el apartado de “documentos anexos”, en el campo otros; se debe especificar que se anexa paz y salvo y examen de egreso
2. En la misma orden de pago, en el apartado de periodo a cobrar, se debe seleccionar que es la cuenta final.
3. En el informe de actividades, hay que tener en cuenta es que el número de pago coincida pago (4)

4. En la información financiera del contrato es importante dejar el valor por ejecutar en 0, y que el valor por pagar y pagado verificarlos de tal manera que la suma de iguales sea correcta.
5. Por último, verificar que tanto el examen de egreso, como la paz y salvo tengan una fecha inferior o igual a la de la fecha de presentación.

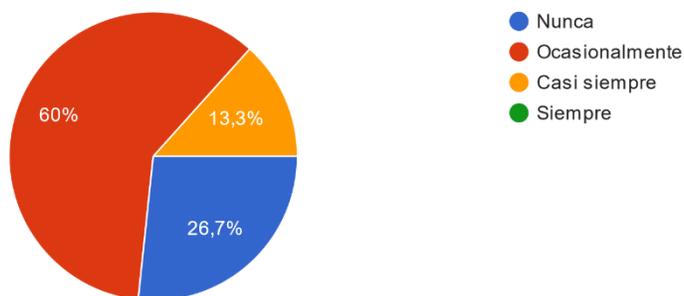
VÍDEO 3: PASOS PARA PRESENTAR CUENTA FINAL DE COBRO (LIQUIDACIÓN)



5 PASO: EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA PUBLICITARIA DE COMUNICACIÓN

- ¿Con que frecuencia se le rechaza la cuenta de cobro por errores en los formatos y documentos?

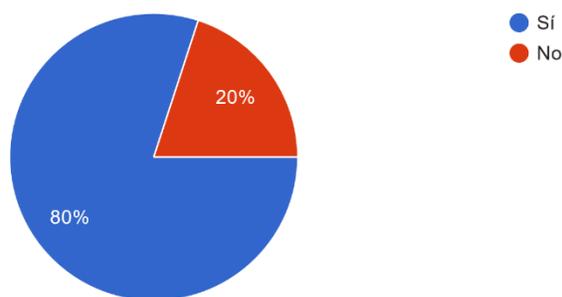
15 respuestas



Interpretación: cómo podemos observar en la gráfica, el 60% de los encuestados indican que se les rechaza la cuenta de cobro ocasionalmente por errores cometidos en formatos y documentos. Seguido de un 26,7% que indica que nunca se les rechaza la cuenta por estos errores y un 13,3% que indica que casi siempre se les rechaza su cuenta de cobro.

- ¿Piensa que es necesario tener más información sobre como presentar las cuentas de cobro en SECOP II?

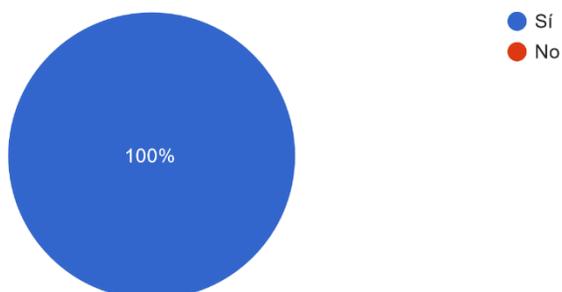
15 respuestas



Interpretación: cómo podemos observar en la gráfica anterior, el 80% de los encuestados indicaron que sí consideran necesario tener más información sobre como presentar las cuentas de cobro en SECOP II.

- ¿Ha visto alguno de los vídeos tutoriales sobre la presentación de cuentas de cobro en el SECOP II?

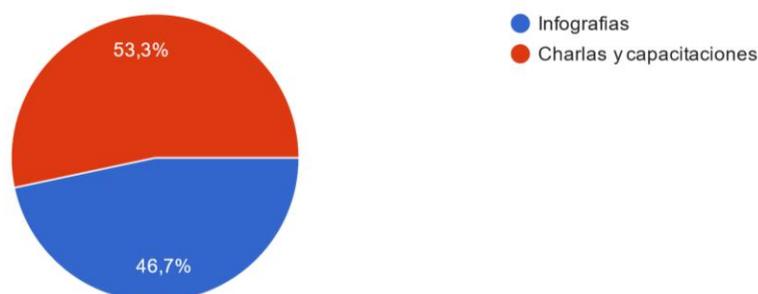
15 respuestas



Interpretación: cómo podemos observar en la gráfica anterior el 100% de los encuestados indicaron que si han visto alguno de los videos tutoriales realizados para mejorar la presentación de cuentas de cobro y su respectivo cargue en el SECOP II.

- ¿Qué otro tipo de material cree que sería de utilidad para que los contratistas puedan informarse sobre la presentación de cuentas?

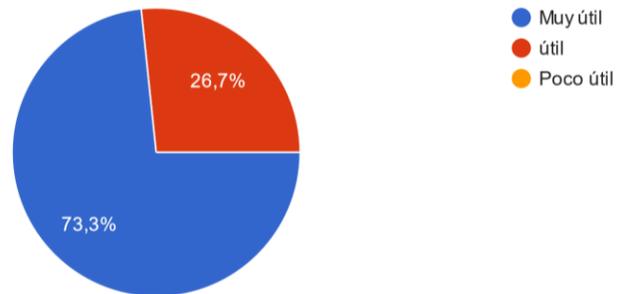
15 respuestas



Interpretación: cómo podemos observar en la gráfica anterior el 53,3% de los encuestados creen que sería idóneo las charlas y capacitaciones para informarse sobre la presentación de cuentas de cobro y por otro lado el 46,7% de los encuestados prefieren las infografías.

- ¿Qué tan útil le parece este tipo de vídeos y material informativo, para aprender a presentar las cuentas de cobro y disminuir los errores?

15 respuestas



Interpretación: cómo podemos observar en la gráfica anterior el 73,3% de los encuestados le pareció muy útil el material desarrollado en la campaña y por otro lado el 26,7 % le pareció útil.

CONCLUSIONES

Una vez desarrollado el plan de mejoramiento propuesto en relación con el fortalecimiento del área de revisión de cuentas, con el fin de mejorar la presentación de cuentas de cobro por parte de contratistas y usuarios para de esta manera lograr disminuir el porcentaje de cuentas rechazadas se concluye que, gracias a las diferentes evaluaciones internas y externas realizadas en la Corporación se desarrolló una campaña de comunicación publicitaria que permitiría mejorar el proceso de revisión de cuentas, poniendo materiales informativos para contratistas y usuarios relacionados con la correcta presentación de cuentas de cobro.

Los resultados obtenidos y el desarrollo de las diferentes actividades abordan las fases para la elaboración de una campaña publicitaria de comunicación exitosa, propuestas por (Alejandre, 2014). En la mencionada campaña se elaboró el briefing que agrupa toda la información esencial sobre la Corporación Autónoma Regional de Santander, que ayudó a plantear la propuesta inicial con los objetivos, público objetivo y mensaje publicitario. Asimismo, se realizó un video de expectativas explicando la transición de lo manual a lo digital en el proceso de revisión de cuentas, resaltando los retos derivados de este cambio.

Por otra parte, se realizaron diversas infografías con información puntual de como presentar las cuentas de cobro correctamente y asimismo se realizaron diferentes videos tutoriales donde se mostraba paso a paso, de cómo se debían presentar los documentos y formatos de las cuentas , y de cómo subirlos a la plataforma SECOP II, sin duda alguna, este material ayudó a mejorar el proceso de revisión de cuentas y también influye en la etapa contractual de la contratación de la CAS, ya que, los vídeos abordan desde la presentación de primeras cuentas, cuenta final, cuentas de cobro con adicional y el proceso de reenvío en SECOP II cuando la cuenta ha sido rechazada. Por último, el material realizado en la campaña de comunicación se difundió por medios digitales para que fuera de fácil acceso para el público objetivo.

RECOMENDACIONES

A continuación, se sugieren algunas recomendaciones en base a los resultados obtenidos por el desarrollo de cada una de las actividades que se encuentran en la presente propuesta de mejoramiento, cuya implementación son relevantes para fortalecer el proceso de revisión de cuentas y adaptación a los cambios en el mismo.

Teniendo en cuenta que la implementación de la plataforma SECOP II en la Corporación lleva poco tiempo, es importante que se diseñen estrategias enfocadas para que los contratistas y usuarios estén más informados y mejor capacitados sobre su manejo:

- Diseñar un plan de capacitación trimestral con el ánimo de que los nuevos y presentes contratistas y usuarios de la CAS, refuercen sus conocimientos sobre el uso de esta plataforma, ya que es donde se realiza toda la etapa contractual de contratación.
- Realizar capacitaciones y charlas ya sea de manera presencial o virtual con las regionales de la CAS, para que los contratistas de estas sedes se encuentren informados sobre el uso de esta plataforma.

Por otro lado, es importante seguir reforzando el proceso de revisión, poniendo a disposición de los contratistas y usuarios material que les sirva para mejorar la presentación de las cuentas de cobro. Asimismo, es importante seguir realizando campañas de comunicación enfocadas principalmente en las sedes regionales y en los usuarios externos.

- Diseñar material informativo gráfico sobre el uso de la plataforma y la presentación correcta de las cuentas de cobro, con el fin de que los pagos se efectúen en un tiempo óptimo.
- Realizar campañas de comunicación publicitaria, enfocadas en los usuarios externos de la corporación, poniendo información sobre los requisitos que deben cumplir las cuentas de cobro para su respectiva aprobación.
- Evaluar de manera mensual y realizar informes sobre el porcentaje de cuentas revisadas/ cuentas aprobadas, para analizar los porcentajes de rechazo y las causas recurrentes de este.
- Realizar más vídeos tutoriales, que sirvan de apoyo al proceso de revisión de cuentas, y disponerlos en la intranet y el canal de YouTube de la CAS.

BIBLIOGRAFÍA

Informe de gestión (2020): *La CAS 4.0, en el camino de la transformación*. Obtenido del sitio web institucional de la CAS: <http://cas.gov.co/images/la-cas/planeacion-gestion-control/2020/informe-de-gestion/informe-de-gestion-2020.pdf>

Corporación Autónoma Regional de Santander: Misión, visión, valores y principios de la entidad. Obtenido del sitio web institucional: <http://cas.gov.co/index.php/lacas/la-entidad/mision-y-vision.html>

Corporación Autónoma Regional de Santander. Objetivos y funciones de la CAS Obtenido del sitio web institucional: <http://cas.gov.co/index.php/lacas/la-entidad/objetivos-y-funciones-de-la-cas.html>

Plan de acción (2020-2023) “mejor conectados ambientalmente”. *proyecto pago por servicios ambientales banco 2*. Obtenido del sitio web institucional: <http://cas.gov.co/images/la-cas/planeacion-gestion-control/2020/plan-de-accion/proyecto-plan-de-accion-mejor-conectados-ambientalmente-2020-2023.pdf>

Resolución 382 ANLA (2019) acuerdo por el cual se establecen los parámetros y el procedimiento para efectuar el cobro de las tarifas de evaluación y seguimiento de las licencias ambientales, permisos, concesiones, autorizaciones y demás instrumentos de control y manejo ambiental. Obtenido de CAR: <https://www.car.gov.co/uploads/files/5ad7a61aa9aed.pdf>

Corporación Autónoma Regional de Santander. Jurisdicción de la CAS Obtenido del sitio web institucional: <http://cas.gov.co/index.php/lacas/la-entidad/jurisdicion-cas.html>

¿Cómo diseñar una campaña de publicidad? (2015): proceso de elaboración de una campaña de publicidad. <https://books.google.com.pe/books?id=B7kLCAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

DANE (2021). Producto Interno Bruto de Colombia creció 17,6% en el segundo trimestre de 2021. Obtenido diario la república: <https://www.larepublica.co/economia/producto-interno-bruto-de-colombia-crecio-176-en-el-segundo-trimestre-de-2021-3218221>

DANE (2020). El sector agroindustrial será protagonista en 2021. Obtenido de Procolombia: <https://procolombia.co/noticias/el-sector-agroindustrial-sera-protagonista-en-2021>

Plan de acción (2020-2023) “mejor conectados ambientalmente”. *Plan Nacional de Desarrollo “pactos estructurales”*. Obtenido del sitio web institucional: <http://cas.gov.co/images/la-cas/planeacion-gestion-control/2020/plan-de-accion/proyecto-plan-de-accion-mejor-conectados-ambientalmente-2020-2023.pdf>

Revista semana (2021). Colombia y las telecomunicaciones, ¿qué tanto hemos avanzado? Obtenido de Foros semana: <https://www.semana.com/nacion/articulo/colombia-y-las-telecomunicaciones-que-tanto-hemos-avanzado/202100/>

Ministerio de las Tics (2021). Política de Gobierno Digital. Obtenido de evolución del gobierno electrónico en Colombia: <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>

El Nuevo Siglo (2021). Colombia plantea acciones contra cambio climático. Obtenido de metas importantes para mitigar el cambio climático: <https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/07-25-2021-colombia-plantea-acciones-contra-cambio-climatico-para-el-cop26>

Plan de acción (2020-2023) “mejor conectados ambientalmente”. Siempre Gestión del Riesgo. Obtenido de sitio web institucional: <http://cas.gov.co/images/la-cas/planeacion-gestion-control/2020/plan-de-accion/proyecto-plan-de-accion-mejor-conectados-ambientalmente-2020-2023.pdf>

Plan de acción (2020-2023) “mejor conectados ambientalmente”. Cambio Climático y Gestión Del Riesgo. Obtenido de sitio web institucional: <http://cas.gov.co/images/la-cas/planeacion-gestion-control/2020/plan-de-accion/proyecto-plan-de-accion-mejor-conectados-ambientalmente-2020-2023.pdf>

Participación de ciudadanos en temas ambientales (2021). Los mecanismos de participación en materia ambiental y la importancia de Escazú. Obtenido de Crudo transparente: <https://crudotransparente.com/2020/07/31/los-mecanismos-de-participacion-en-materia-ambiental-y-la-importancia-de-escazu/>

La importancia de la participación ciudadana en la protección del medio ambiente (2018). Obtenido de Ministerio de justicia y derechos humanos de argentina: <file:///C:/Users/crist/AppData/Local/Temp/La%20importancia%20de%20la%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20en%20la%20protecci%C3%B3n%20del%20medio%20ambiente-1.pdf>

Las energías alternativas ¿Una oportunidad para Colombia? (2021). Obtenido de artículo de grado especialización en gestión empresarial: <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1064/Art%C3%ADculo%20Energias%20Alternativas%20en%20Colombia%20-%208.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Proceso de elaboración de una campaña de publicidad (2015). Obtenido de ¿Cómo diseñar una campaña de publicidad? <https://books.google.com.pe/books?id=B7kLCAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Pamplona, 30 de abril de 2021

313-027.105

Señores
PROGRAMA ESTADO JOVEN
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER
MINISTERIO DEL TRABAJO - FUNCIÓN PÚBLICA
Bogotá D.C.

REF: Presentación Estudiante Programa Estado Joven.

La **UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**, Institución de Educación Superior, oficial, con NIT 890.501.510-4, certifica que **CRISTIAN GIOVANNI DÁVILA GALVIS**, con Cédula de Ciudadanía **No. 1.005.001.225**, es estudiante activo del programa académico **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Registro SNIES **9491**, del nivel Educativo Pregrado (Universitario), cursará décimo semestre en el segundo periodo académico del año 2021 y tiene un promedio acumulado de CUATRO, VEINTICUATRO (4.24).

Dentro del programa académico en mención existe la “práctica laboral” como requisito de grado y/o materia en el pensum académico, por lo tanto, certificamos que:

- Autorizamos la postulación del estudiante a la plaza de práctica **1625960052-4**, adscrita a la **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER**, publicada en el Servicio Público de Empleo con la marca Estado Joven y en la página del Ministerio del Trabajo.
- Las actividades contempladas en la plaza de práctica **1625960052-4**, están acordes a los requerimientos del programa académico.
- En caso de resultar seleccionado, el estudiante realizará la práctica por un periodo de **cinco (5)** meses.
- En caso de resultar seleccionado el estudiante, esta institución educativa le asignará un Monitor, que se encargará de: i) acompañar el desarrollo de la práctica laboral en la Entidad Estatal, ii) revisar y aprobar el plan de práctica laboral elaborado por el practicante, iii) avalar los informes presentados por el practicante para el reconocimiento del auxilio de práctica, iv) informar a la institución educativa y al Comité Técnico del Programa, cualquier situación que afecte el normal desarrollo de la práctica laboral.
- Si el estudiante postulado es seleccionado, esta institución educativa asumirá la afiliación y cotización en riesgos laborales, conforme contempla el Decreto 55 de 2015, compilado por el Decreto 1072 de 2015 o Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Para efectos de verificación de este documento, Estado Joven podrá contactarse con el profesor Álvaro Parada Carvajal, Director del Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial de la Universidad de Pamplona, correo Electrónico: cenprac@unipamplona.edu.co , celular 315 342 6213.

Atentamente,

ÁLVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Correo Electrónico: cenprac@unipamplona.edu.co
Celular: 315 3426213

Nota: Nuestra institución labora actualmente bajo la metodología virtual (sin el uso de sellos). En caso de verificación de este documento, podrán comunicarse con nosotros a través de los datos de contacto en referencia.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Pamplona, 22 de junio de 2021

313-027.159

Señores

ESTADO JOVEN: PRÁCTICAS LABORALES EN EL SECTOR PÚBLICO
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER
San Gil, Santander

Ref. Aceptación de práctica del estudiante **CRISTIAN GIOVANNI DÁVILA GALVIS** – Programa Estado Joven.

El estudiante **CRISTIAN GIOVANNI DÁVILA GALVIS** con Cédula de Ciudadanía **No. 1.005.001.225**, expedida en Cúcuta, Norte de Santander, cursa **Décimo** semestre del programa académico **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Registro SNIES **9491**, del nivel Educativo Pregrado (Universitario).

El estudiante se postuló a la plaza de práctica **No. 1625960052-4**, adscrita a la **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER** y fue seleccionado; por lo tanto la **LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA** certifica que:

- Las actividades contempladas en la plaza de práctica **No. 1625960052-4** están acordes a los requerimientos del programa académico.
- Se **avala** la realización de la práctica en la **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER** por un periodo de **cinco (5)** meses.

En virtud de lo anterior, la **LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA** se compromete a:

- Realizar la afiliación y cotización a riesgos laborales del estudiante **CRISTIAN GIOVANNI DÁVILA GALVIS** con Cédula de Ciudadanía **No. 1.005.001.225**, expedida en Cúcuta, Norte de Santander, de conformidad con lo establecido por el Decreto 55 de 2015, compilado por el Decreto 1072 de 2015 o Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, el cual dicta en el aparte pertinente: "**Artículo 4°. Afiliación y pago de aportes al Sistema General de Riesgos Laborales. La afiliación y pago de aportes al Sistema General de Riesgos Laborales de los estudiantes de que trata el artículo 2° del presente decreto, procederá de la siguiente manera: (...) d) La entidad, empresa o entidad estatal o privada donde se realice la práctica, para el caso de la educación superior y de los programas de formación laboral en la educación para el trabajo y el desarrollo humano, sin perjuicio de los acuerdos entre la institución de educación y la entidad, empresa o entidad estatal o privada donde se realice la práctica, sobre quién asumirá la afiliación y el pago**"



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



de los aportes al Sistema General de Riesgos Laborales y la coordinación de las actividades de promoción y prevención en seguridad y salud en el trabajo.

La afiliación de los estudiantes de que trata el presente decreto, deberá efectuarse como mínimo un (1) día antes del inicio de la práctica o actividad correspondiente, y deberá realizarse ante la Administradora de Riesgos Laborales en la cual la entidad, empresa o institución obligada a afiliar a los estudiantes, tenga afiliados a sus trabajadores. En ningún caso, las obligaciones de afiliación y pago al Sistema General de Riesgos Laborales podrán trasladarse al estudiante. Parágrafo 1°. Para la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales, los estudiantes deberán estar previamente afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud en cualquiera de sus regímenes, o a un régimen exceptuado o especial en salud. (...)" (Negrilla y subraya fuera del texto original)

- La Monitora de esta práctica designada es la docente **AKEVER KARINA SANTAFÉ ROJAS**, identificada con **Cédula de Ciudadanía No. 60.261.835**, teléfono de contacto **312 460 9423** y correo electrónico **akever.santafe@unipamplona.edu.co**, quien se encargará de: i) acompañar el desarrollo de la práctica laboral en la Entidad Estatal, ii) revisar y aprobar el plan de práctica laboral elaborado por el practicante, iii) avalar los informes presentados por el practicante para el reconocimiento del auxilio de práctica e iv) informar a la Institución Educativa y el Comité Técnico del Programa, cualquier situación que afecte el normal desarrollo de la práctica laboral.

Cordial saludo,

ÁLVARO PARADA CARVAJAL

Director Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Correo Electrónico: cenprac@unipamplona.edu.co

Celular: 315 3426213

Nota: Nuestra institución labora actualmente bajo la metodología virtual (sin el uso de sellos). En caso de verificación de este documento, podrán comunicarse con nosotros a través de los datos de contacto en referencia.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Jueves 02 de diciembre de 2021
San Gil, Colombia.

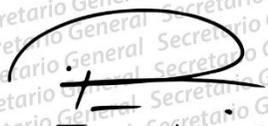
Cordial saludo

SEÑOR

Universidad de Pamplona

Asunto: Socialización Plan de Mejoramiento Práctica Profesional

Con la presente notifico que el (a) estudiante **CRISTIAN GIOVANNI DÁVILA GALVIS** identificado (a) con cédula de ciudadanía 1005001225. practicante de la **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER**, socializó su plan de mejoramiento "Propuesta de Fortalecimiento del Proceso de revisión de cuentas", por medio de una campaña de comunicación publicitaria.


Carlos Ernesto Reyes Monsalve
Secretario General CAS

CARLOS ERNESTO REYES MONSALVE
SECRETARIO GENERAL DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER



OF. PRINCIPAL – SAN GIL
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311)2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
Carrera 26 N° 36 - 14
Edificio Fénix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310)8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310)8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA
Calle 12 N° 9 - 14
Edificio Comparta Piso 3
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310)2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO
Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
Ext. 2001 - 2002
Celular: (310)6807295
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ
Carrera 6 N° 9 - 14
Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310)8157697
velez@cas.gov.co



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante:

Cristian Giovanni Dávila Galvis

Fecha: D / M / A
 04-12-2021

Programa:

Administración De Empresas

Nombre de la Empresa:

CAS

Dependencia Entidad:

secretaria Grl.

OBJETIVO: Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.

- 1.1. Unipamplona 1.2. Familiar 1.3. Amistad 1.4. Autogestión
 1.5. ¿Otro Medio? Especifique ¿Cuál Otro? Estado joven

2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio?

3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI NO

Explique

4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?

- 4.1. Académicas 4.2. Laborales 4.3. Personales 4.4. Ninguna

Explique

5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI NO

6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.

- 6.1. Responsabilidad 6.2. Puntualidad 6.3. Compromiso 6.4. Participación
 6.5. Sensibilidad Social 6.6. Nacionalismo 6.7. Creatividad 6.8. ¿Otro?

¿Cuál?

7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro, utilizando la escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios:

COMPETENCIA	NOTA	JUSTIFIQUE SU CALIFICACIÓN
Ciudadano Autónomo Hombre – Contexto Atención y cumplimiento de lo establecido por el CENPAE.	5	Desde el inicio de las prácticas fue una situación donde se evidencia la autonomía usando por el desarrollo donde existe un proceso de adaptación
Científico Hombre – Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	4,5	la realización de la propuesta fue mejorando paulatinamente
Profesional Hombre – Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	5	He aprendido demasiado en los últimos meses y ha sido una experiencia increíble el aprender de una entidad pública.
Nota Integral		

OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
ESTUDIANTE:	Cristian Giovanni Dávila Galvis	ORGANIZACIÓN:	Corporación Autónoma Regional de Santander
PROGRAMA:	Administración de empresa	DEPENDENCIA:	Secretaria General
EVALUADOR:	DR Carlos Ernesto Reyes Monsalve	FECHA:	03-12-2021

CALIFICACIÓN: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)-POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.	X				Entiende el Rol designado por el supervisor o jefe inmediato en cada una de las actividades.
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.	X				Se integra de forma correcta en los diferentes planos que se manejan en la entidad.
INICIATIVA Y APORTES Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.	X				Siempre tiene iniciativa para desempeñar las labores asignadas y se preocupa por entender los procesos sobre los cuales se desempeña.
RESPONSABILIDAD Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.	X				Cumple con todas las actividades que se designan y entiende la implicación de cada una de sus tareas.
CALIDAD DE TRABAJO Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.		X			Trabaja con buena calidad, pero puede dar todavía mas porque tiene las capacidades.
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.	X				Cumple con los horarios establecidos.
COMUNICACIÓN Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa y, para interrelacionarse.	X				Se expresa de forma clara con los compañeros y superior inmediato.
MADUREZ Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.	X				Reacciona de forma adecuada frente a situaciones de estrés y presión.
ENTUSIASMO Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista.	X				Siempre procura tener la mejor actitud frente a las situaciones.
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.	X				Se preocupa por entender los procesos sobre los cuales se desempeña para ejecutarlos de la mejor manera.
TRABAJO BAJO PRESIÓN Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.	X				Tiene buena disposición, se deja orientar y se organiza para afrontar el trabajo bajo presión.

CUALIDADES DEL ESTUDIANTE: Responsable, Comprometido y Colaborador

ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR:	Liderazgo	X	Trabajo en Equipo	
	Comunicación		Generación de Propuestas	
	Otra, ¿Cuál?			

EL PRACTICANTE CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS:	SI	X	¿Por qué?	Logro adaptarse al ambiente laboral, a las diferentes actividades asignadas y asumió un Rol que superó las expectativas.
	NO			

RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS: Tiene las capacidades para seguir avanzando en su proceso de formación, debe continuar con la buena disposición frente a cada situación para ir adquiriendo poco a poco liderazgo.

 Carlos Ernesto Reyes Monsalve Secretario General CAS	
--	---

FIRMA EVALUADOR **FIRMA PRACTICANTE**