

	COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS VENTANILLA ÚNICA COPIA CONTROLADA	Código:	PR_PC_004
		Versión:	00
		Pág.	1 de 4

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO:.....	2
2. ALCANCE:.....	2
3. BASE LEGAL:	2
4. DEFINICIONES:	2
5. CONDICIONES GENERALES.....	3
5.1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN.....	3
5.2. COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO EXTERNO	3
6. RESPONSABLES.....	3
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS:.....	4
9. HISTORIAL DE CAMBIOS	4

	COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS VENTANILLA ÚNICA COPIA CONTROLADA	Código:	PR_PC_004
		Versión:	00
		Pág.	2 de 4

1. OBJETIVO:

Este procedimiento tiene por objeto establecer los criterios y las responsabilidades para recepción y trámite de comunicaciones que se reciban en la Corporación de forma electrónica (correo electrónico, sitio WEB).

2. ALCANCE:

Aplica a todas comunicaciones recibidas por la Corporación de forma electrónica, por intermedio de la ventanilla única.

3. BASE LEGAL:

- Constitución Política art 23
- Artículo 73 del código contencioso administrativo
- Ley 734 de 2002.
- Ley 190 de 1995
- Ley 489 de 1998 art 5 b
- Ley 23 de 1973 art 16
- Ley 99 de 1993 art 74
- Decreto 2232 de 1995
- Resolución 1970 de Noviembre 11 de 2008
- Resolución 2541 de 2008. Manual de Participación Ciudadana.

4. DEFINICIONES:

SITIO WEB: Un sitio web es una fuente de información adaptada para la World Wide Web y accesible mediante un navegador de Internet. Esta información se presenta generalmente en formato HTML y puede contener hiperenlaces a otras páginas web, constituyendo la red enlazada de la World Wide Web. Las páginas web pueden ser cargadas de un ordenador local o remoto, llamado Servidor Web. El servidor web puede restringir las páginas a una red privada, por ejemplo, una intranet, o puede publicar las páginas en el World Wide Web. Las páginas web son solicitadas y transferidas de los servidores usando el Protocolo de Transferencia de Hipertexto (HTTP - Hypertext Transfer Protocol). Las páginas web pueden consistir en archivos de texto estático, o se puede leer una serie de archivos con código que instruya al servidor sobre cómo construir el HTML para cada página que es solicitada. A esto se le conoce como Página Web Dinámica.

BASE DE DATOS (DATABASE): Conjunto de datos relacionados que se almacenan de forma que se pueda acceder a ellos de manera sencilla, con la posibilidad de relacionarlos y ordenarlos con base en diferentes criterios. Las bases de datos son uno de los grupos de aplicaciones de productividad personal más extendidos. Entre las más conocidas pueden citarse SQL, Oracle, ADABAS, DB/2 y Informix entre otras.

COPIAS DE SEGURIDAD: Recursos adicionales o copias duplicadas de datos como prevención contra emergencias.

INTRANET: Es una red de ordenadores de una red de área local (LAN) privada, empresarial o educativa, que proporciona herramientas de Internet, la cual tiene como función principal proveer lógica de negocios para aplicaciones de captura, reportes, consultas, etc., con el fin de auxiliar la producción de dichos grupos de trabajo; es también un importante medio de difusión de información interna a nivel de grupo de trabajo.

	COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS VENTANILLA ÚNICA COPIA CONTROLADA	Código:	PR_PC_004
		Versión:	00
		Pág.	3 de 4

INTERNET: Es un método de interconexión de redes de computadoras implementado en un conjunto de protocolos denominado TCP/IP y garantiza que redes físicas heterogéneas funcionen como una red (lógica) única. Internet no es sinónimo de World Wide Web (WWW). Ésta es parte de Internet, siendo la World Wide Web uno de los muchos servicios ofrecidos en la red Internet. Algunos de los servicios disponibles en Internet, aparte de la Web, son el acceso remoto a otras máquinas (SSH y telnet), transferencia de archivos (FTP), correo electrónico (SMTP), boletines electrónicos (news o grupos de noticias), conversaciones en línea (IRC y chats), mensajería instantánea, transmisión de archivos (P2P, P2M, Descarga Directa), etc.

USUARIO: Un usuario puede ser definido como aquella persona que interactúa con la computadora a nivel de aplicación.

WEB MASTER: Personas responsables de un sitio web específico. En una página pequeña, el Web master será típicamente el dueño, diseñador, desarrollador y programador, además de fungir como el encargado en la redacción, edición y publicación del contenido. En sitios más grandes, las funciones del Web master serán mayores, actuando éste como coordinador y supervisor de las actividades de todos los integrantes que laboran con él, siendo en ocasiones también un empleado del dueño del sitio web, por lo que, en virtud de lo antes mencionado, podemos considerar al Web master como aquella persona que puede ejercer sólo una ocupación dentro del proyecto.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

Con el propósito de garantizar el logro de los fines misionales y la transparencia de la Administración, la comunicación en la Corporación Autónoma Regional del Tolima tendrá un carácter estratégico y estará orientada a la construcción de identidad institucional como ente Ambiental del Departamento del Tolima, para el fortalecimiento en la interlocución y la visibilidad en sus relaciones con el público interno y externo, y a crear confianza en la comunidad, buscando posicionar la entidad y ganar el respeto de la comunidad Tolimense.

5.2. COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO EXTERNO

5.2.1 Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio y en el ejercicio de los principios de divulgación y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos, mediante la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación, para lograr una mejor interlocución con todos los actores de la comunidad y la difusión de informes de gestión veraces y oportunos en el ejercicio de la rendición de cuentas a la sociedad.

6. RESPONSABLES

Profesional Universitario 2044-08 de recursos tecnológicos, Auxiliar Administrativo 4044-11 ventanilla de atención al usuario.

	COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS VENTANILLA ÚNICA COPIA CONTROLADA	Código:	PR_PC_004
		Versión:	00
		Pág.	4 de 4

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE
1	Se recepciona la solicitud, petición o recurso a través del sitio WEB, recibido por el WEB master	Recurso Tecnológicos	Profesional Universitario 2044-08
2	Se reenvía la solicitud, petición o recursos a la cuenta de correo ventanilla@cortolima.gov.co	Recurso Tecnológicos	Profesional Universitario 2044-08
3	Se procede a la radicación, si es pertinente, y se le reenvía al usuario responsable para su posterior respuesta. En el mensaje electrónico reenviado debe de ir el número de radicado y la fecha del radicado.	Ventanilla de Atención al Usuario	Auxiliar Administrativo 4044-11
4	Se le envía al usuario que realizó la solicitud, petición o recurso respuesta a su correo en la cual se menciona el número y fecha de radicado y link de consulta a través del sitio WEB de la Corporación.	Ventanilla de Atención al Usuario	Auxiliar Administrativo 4044-11

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS:

N.A.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA:			
NOMBRE:	JUAN DARIO SALDARRIAGA Q.	SALMA ANTONIA GUARNIZO B.	CARMEN SOFÍA BONILLA M.
CARGO:	Profesional Universitario	Delegado CAMEDA	Directora General
FECHA:	03/05/2011	03/05/2011	03/05/2011