Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

RESOLUCIÓN 0100 No. 0500- 0189 DE 2013

30 ABR 2013

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA – CVC, AÑO 2013"

El Director General de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, en uso de sus atribuciones legales y en especial de lo establecido en la Ley 99 de 1993, Ley 1474 de julio 12 de 2011 y Decreto Reglamentario No. 2641 de diciembre 17 de 2012, y

CONSIDERANDO:

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, *"cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"*, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que la Presidencia de la República, mediante el Decreto Reglamentario No. 2641 de diciembre 17 de 2012, establece como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.

Que en el artículo segundo del decreto, se indica que los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, son los contenidos en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.

Que acorde con lo señalado en el parágrafo transitorio del Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.

Que se ha presentado para la consideración y aprobación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Corporativo, correspondiente al año 2013 y el Director General considera pertinente y procedente aprobar dicho Plan;

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

RESOLUCIÓN 0100 No. 0500- 0189 DE 2013

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA – CVC, AÑO 2013"

Que acorde con lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar y Adoptar el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO para el año 2013, de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, el cual forma parte integral del presente Acto Administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que se adopta, deberán ser aplicadas por la Corporación, en todas sus áreas misionales y de apoyo.

ARTÍCULO TERCERO.- Publíquese el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la WEB e intranet de la Corporación, para conocimiento e información de la comunidad en general y de los funcionarios de la entidad.

ARTÍCULO CUARTO.- La presente resolución rige a partir de su expedición.

DADA EN SANTIAGO DE CALI, A LOS 30 ABR 2013

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE.

OSCAR LIBARDO CAMPO VELASCO
Director General

Proyectó y elaboró: MaydaPilarVaninMontaño-Profesional Especializado-Coordinadora Grupo Jurídico Ambiental Oficina Asesora de Jurídica.
Revisó: María Elena Salazar Prado – Directora de Planeación (C.)
Diana Lorena Vanegas Cajiao – Jefe Oficina Asesora de Jurídica (C.).
María Cristina Valencia Rodríguez – Secretaria General (C.)

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca

CVC

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2013

Comprometidos con la vida

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2

1. OBJETIVO Y ALCANCE 3
   1.1 OBJETIVO GENERAL 3
   1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3
   1.3 ALCANCE 3

2. MARCO LEGAL 4

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS 6
   3.1 MISIÓN CORPORATIVA 6
   3.2 VISIÓN CORPORATIVA 6
   3.3 PRINCIPIOS Y DEBERES 6
      3.3.1 Principios 6
      3.3.2 Deberes 7

4. COMPONENTES DEL PLAN 9

   4.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS 9
      4.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción 9
      4.1.2 Medidas Concretas para Mitigar los Riesgos 9

   4.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 10

   4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS 12
      4.3.1 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 13
      4.3.2 Planes e Informes de Gestión 13

   4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 15

5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO y CONTROL 20

6. CONSIDERACIONES GENERALES 21

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo preceptuado en el capitulo sexto (Artículo 73 y 74), "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011[1] "Estatuto Anticorrupción", las entidades del orden nacional, departamental y municipal, deben elaborar el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,** mediante una estrategia que contemple, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Púbicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología[2] para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debé ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Acorde con lo establecido en el Decreto Reglamentario No. 2641 de diciembre 17 de 2012, anualmente debe elaborarse dicha estrategia, que contendrá, entre otras: (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

La CVC actualmente se encuentra desarrollando un trabajo de modernización institucional, que implica entre otros aspectos, la revisión y ajuste de sus procesos. En consideración a la importancia que reviste toda medida para mejorar la eficiencia y la transparencia de la gestión del sector público, es esta una oportunidad para incorporar las disposiciones de la Estrategía de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en todos los elementos estructurales y funcionales de la Corporación.

[1] Ley 1474 de 2011. Artículo 73. "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.
Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción."

[2] Decreto No. 2641 de diciembre 17 de 2012 – Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 75 de la Ley 1474 de 2011.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 OBJETIVO GENERAL

Disminuir, prevenir y mitigar los eventos de corrupción en la CVC, mediante la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las medidas de mitigación contra riesgos generales de corrupción a partir del ajuste del Mapa de Riesgos de la CVC.
- Ejecutar y mantener las acciones de racionalización de trámites para la institución.
- Ejecutar de manera eficiente los mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Ejecutar las acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para la Corporación

1.3 ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas (desplegadas) por la Corporación; en todas sus áreas misionales y de apoyo.

2. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de 1991**
- **Ley 80 de 1993**
- **Ley 87 de 1993** - Sistema Nacional de Control Interno).
- **Decreto 2150 de 1995** - Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- **Ley 190 de 1995** - Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Decreto 2232 de 1995** - Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995.
- Ley 489 de 1998 - Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de la atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 599 de 2000** - Código Penal.
- **Ley 610 de 2000** - Establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- **Ley 678 de 2001** - Acción de Repetición.
- **Ley 734 de 2002** - Código Único Disciplinario.
- **Ley 850 de 2003** - Veedurías Ciudadanas.
- **Documento CONPES 3292 de 2004** - Establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
- **Ley 962 de 2005** - Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 4669 de 2005 - Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites – GRAT, como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- **Ley 1150 de 2007** - Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos.
- **Decreto 235 de 2010** - Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
- **Decreto 2280 de 2010** - Por el cual se modifica el artículo 3 del decreto 235 de 2010.
- **Ley 1437 de 2011** - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1450 de 2011** - Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.
- **Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción** - Por la cual se dictan normas orientadas a

fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Decreto 4567 de 2011** - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto-Ley 770 de 2005).
- **Decreto 4632 de 2011** - Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- **Decreto 4637 de 2011** - Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia.
- **Documento Conpes 3714 de 2011** - Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- **Decreto-Ley 019 de 2012** - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 1450 de 2012** - Por el cual se reglamenta el Decreto-Ley 019 de 2012.
- **Decreto 0734 de 2012** – Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2482 de 2012** - Por el cual se establecen los lineamientos para la integración de la planeación y la gestión.
- **Decreto 2578 de 2012** – Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del estado.
- **Decreto 2609 de 2012** - Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
- **Decreto 2693 de 2012** - Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, es un ente corporativo de carácter público, descentralizado, integrado al ámbito nacional, departamental y municipal; integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica; con autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica siendo la máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, creada por la Ley, organizada conforme al Decreto 3110 de 1954 y transformada por la Ley 99 de 1993 y el Decreto Ley 1275 de 1994.

La CVC tiene por objeto ejecutar políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables y dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS). Igualmente y de conformidad con la Ley 99 de 1993, puede promover y desarrollar las obras y programas de manejo de aguas, adecuación de tierras y servicios complementarios que permitan intensificar el uso de los suelos y asegurar su mayor productividad, todo ello bajo el criterio de desarrollo sostenible desde la dimensión ambiental.

3.1 MISIÓN CORPORATIVA

Somos la entidad encargada de administrar los recursos naturales renovables y el medio ambiente del Valle del Cauca, que como máxima autoridad ambiental y en alianza con actores sociales propende por un ambiente sano, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población y la competitividad de la región en el marco del desarrollo sostenible.

3.2 VISIÓN CORPORATIVA

En el año 2023 la CVC será reconocida por su gestión efectiva sobre las situaciones ambientales en el área de su jurisdicción contribuyendo a la construcción de una cultura ambiental regional y al desarrollo sostenible del Valle del Cauca.

3.3 PRINCIPIOS Y DEBERES

La Constitución Política de 1991 establece una serie de principios, derechos y deberes, inmersos dentro de la noción de estado social de derecho, que buscan alcanzar los fines señalados.

3.3.1 Principios

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Además, ha de tenerse en cuenta los lineamientos de estrategias de gestión ética determinados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, desarrollados por la entidad mediante la Resolución 0100 No. 330-0513 del 30 de octubre de 2007, "Por el cual se adopta el Código de Ética de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC -".

3.3.2 Deberes

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, como administradora del medio ambiente y de los recursos naturales renovables en su área de jurisdicción, de una parte, y de otra como entidad pública del orden nacional, debe sujetar su actuación a dichos preceptos constitucionales, y demás preceptos del ordenamiento jurídico, al cumplimiento de los fines estatales, al funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares, señalados en la Ley 1437 de enero 18 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"; que entró a regir el 2 de julio de 2012.

3.4 SISTEMAS DE DESARROLLO[3]

En aplicación de los principios constitucionales de la función pública y de los principios de buen gobierno y eficiencia administrativa, todas las entidades públicas, debe adoptar y desarrollar los siguientes sistemas: DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO, DE CONTROL INTERNO, Y DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

La Ley 489 de 1998, consagra el Sistema de Desarrollo Administrativo como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo del talento humano y de los demás recursos, orientados a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, con el fin de aumentar la efectividad del Estado para producir resultados que satisfagan los intereses ciudadanos.

Mediante el Decreto No. 2482 de diciembre 3 de 2012, se actualizaron las políticas de desarrollo administrativo, enfocándolas en el quehacer misional y en la parte administrativa y de apoyo de las entidades. Dichas políticas son:

- ✓ **Gestión misional**
- ✓ **Transparencia, participación y servicio al ciudadano.**
- ✓ **Gestión del talento humano**
- ✓ **Eficiencia administrativa**
- ✓ **Gestión financiera**

[3] CONST. POLITICA NACIONAL. Arts. 209, 209 y 339
• SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO–SISTEDA - Ley 489 de 1998 - Decreto 2482 de diciembre 3 de 2012.
• SISTEMA DE CONTROL INTERNO - Ley 87 de 1993 - Decreto 1599 de mayo de 2005 - MECI 1000:2005
• SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - Ley 872 de Diciembre 30 de 2003 - Decreto 4110 de Septiembre 12 de 2004 - NTCGP1000:2004

La política de eficiencia administrativa, está orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, *modernización institucional*, gestión de tecnologías de información y gestión documental.

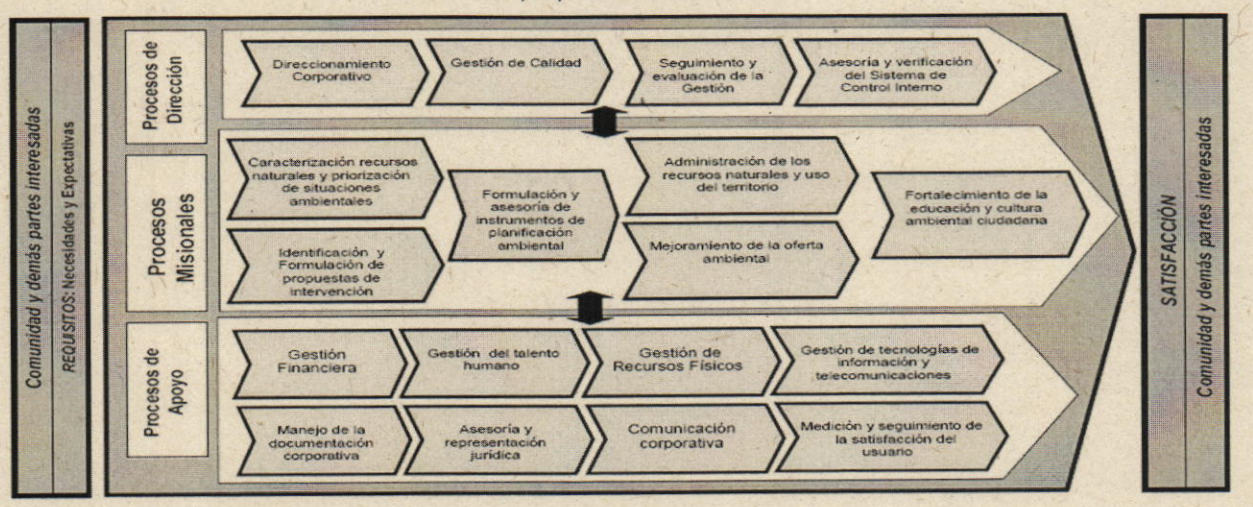
4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

4.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores

Mapa procesos - CVC



Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Grupo de Calidad	Directivos de la Entidad	Director General – Comité de Calidad

El mapa de riesgos por procesos existente fue elaborado según los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública; mapa que será actualizado como resultado del Programa de Modernización Institucional que adelanta la Corporación y que también tendrá como resultado el mapa de riesgos de corrupción, de acuerdo con la metodología establecida en el Decreto Reglamentario No. 2641 de diciembre 17 de 2012.

4.1.2 Medidas Concretas para Mitigar los Riesgos

- Actualización del Mapa de riesgos de los procesos Corporativos como resultado del Programa de Modernización Institucional que adelanta la Corporación, lo cual incluye entre otros los procedimientos de contratación pública y de trámites.

- Cumplimiento continuo de la Política de Administración del Riego, objetivos y criterios de orientación para la entidad, adoptados mediante la Resolución 0100 No. 0340-0630-2008 de noviembre 25 de 2008.

- Se continuará con el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos; adoptando el mapa de riesgos actualizado por procesos.

META 2013: Actualización del Mapa de Riesgos con la revisión del 100% de los Procesos corporativos, incluyendo los riesgos por corrupción, con la identificación de causas, propuestas de acciones preventivas y medidas de mitigación.

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, como entidad del sector ambiental, tiene entre sus funciones conforme lo establecido en el artículo 31 de la Ley 99 de 1993, la de: *Otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales requeridas por la ley para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente. Otorgar permisos y concesiones para aprovechamientos forestales, concesiones para el uso de aguas superficiales y subterráneas y establecer vedas para la caza y pesca deportiva*;

Para el cumplimiento de la función señalada, se tienen identificados los trámites y procedimientos conforme a las normas ambientales vigentes, que cumplen con las siguientes condiciones:

- Se inician con una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-)
- Tienen soporte normativo.
- Permiten a los usuarios ejerce un derecho o cumple una obligación.

Los trámites y procedimientos identificados, se encuentran adoptados por la Corporación mediante la Resolución 0100 No. 340-007-2012 de enero 4 de 2012, "Por medio de la cual se adoptan los manuales de calidad, la caracterización de procesos, procedimientos y documentos de los Sistemas de Gestión de la CVC – bajo las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, ISO 14001:2004, ISO 17025:2005 Y MECI 1000:2005"; así como registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Proceso: Administración de los Recursos Naturales y Uso del Territorio			
No.	**Código del Documento**	**Nombre del Documento**	**Tipo de Documento**
15	PT.06.01	Licencia Ambiental	Procedimiento
16	PT.06.02	Modificación Licencia Ambiental	Procedimiento
17	PT.06.03	Permiso de Zoológicos y Pabellones de Flora Silvestre	Procedimiento
18	PT.06.04	Permisos o Autorización para Aprovechamiento Forestal Único y Persistente	Procedimiento
19	PT.06.05	Permisos o Autorización para Aprovechamiento Forestal Domestico	Procedimiento
20	PT.06.06	Permiso Para el Aprovechamiento de Flora y Fauna Silvestre	Procedimiento
21	PT.06.07	Permiso Para Investigación Científica En Diversidad Biológica	Procedimiento
22	PT.06.08	Permiso de Emisiones Atmosféricas	Procedimiento
23	PT.06.09	Permiso de Vertimiento	Procedimiento
24	PT.06.10	Permiso Para El Funcionamiento De Jardines Botánicos	Procedimiento
25	PT.06.11	Autorización Para Aprovechamiento Forestal A Árboles Caídos O Muertos, Tala, Poda, Trasplante O Reubicación De Árboles Aislados	Procedimiento
26	PT.06.12	Permiso para la Adecuación Terreno Para Establecimiento De Cultivos, Pastos o Bosques que Implique Remoción de Vegetación	Procedimiento
27	PT.06.14	Autorización Para Apertura De Vías, Carreteables Y Explanaciones	Procedimiento
28	PT.06.15	Autorización Para Ocupación De Cauce Y Aprobación De Obras Hidráulicas	Procedimiento
29	PT.06.16	Concesión de Aguas Superficiales	Procedimiento
30	PT.06.17	Concesión De Aguas Subterráneas	Procedimiento
31	PT.06.19	Traspaso Concesión De Aguas	Procedimiento
32	PT.06.20	Aumento, Rebaja Y Cancelación De Una Concesión De Aguas Superficiales	Procedimiento
33	PT.06.21	Cambio De Uso O Sitio De Captación De Concesión De Aguas	Procedimiento
34	PT.06.22	Registro De Explotación De Recursos De Flora Y Fauna	Procedimiento
35	PT.06.23	Certificado para Exportación De Especies De Flora No Cites	Procedimiento
36	PT.06.25	Certificación De Equipos En Materia De Revisión	Procedimiento

Proceso: Administración de los Recursos Naturales y Uso del Territorio			
No.	**Código del Documento**	**Nombre del Documento**	**Tipo de Documento**
		De Gases Para Centros De Diagnóstico Automotor	
37	PT.06.26	Establecimiento Plan De Manejo Ambiental	Procedimiento
38	PT.06.27	Cesión De Derechos Ambientales	Procedimiento
39	PT.06.28	Prorroga Y Renovación De Derechos Ambientales	Procedimiento
40	PT.06.29	Constitución Como Parte Interesada	Procedimiento
41	PT.06.30	Audiencia Pública Ambiental	Procedimiento
42	PT.06.31	Consulta Previa	Procedimiento
43	PT.06.32	Interposición De Recursos	Procedimiento
44	PT.06.33	Imposición De Obligaciones	Procedimiento
45	PT.06.34	Licencias Ambientales Proyectos Mineros	Procedimiento
46	PT.06.35	Imposición De Medidas Preventivas Y Sanciones	Procedimiento
47	PT.06.37	Determinación Del Estado De Cumplimiento De Obligaciones Ambientales	Procedimiento
48	PT.06.38	Estado De Cumplimiento de los Planes De Ordenamiento Territorial	Procedimiento
49	PT.06.39	Control y Seguimiento A Situaciones Ambientales Sin Acto Administrativo Precedente	Procedimiento

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, en cumplimiento de la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, de manera continua revisa los procedimientos relacionados con los trámites de otorgamiento de concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales requeridas por la ley para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente; con miras a su simplificación, estandarización, y optimización.

También en desarrollo de la política de eficiencia administrativa, coordinada con la Estrategia de Gobierno en Línea, se automatizará un trámite en el año 2013.

META 2013: Mantener actualizado el 100% de los trámites y procedimientos adoptados por la Corporación mediante la Resolución 0100 No. 340-007-2012 de 2012, con base en la política de racionalización de trámites.

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Constitución Política de Colombia determina que *"Todas las entidades y organismos de la administración tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los*

principios de la democracia participativa y la democratización de la gestión; de igual forma podrán convocar audiencias públicas para discutir lo relacionado con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad".

- La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado. Es consecuencia del control social que realizan los ciudadanos a través de diferentes iniciativas y organizaciones sociales mediante los cuales influyen en el uso del poder público en ejercicio de la soberanía popular.

- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, *"Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública".*

La CVC rinde cuentas a la ciudadanía a través de los siguientes instrumentos:

4.3.1 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, realiza anualmente, una audiencia pública de rendición de cuentas, en la cual se discute aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad y en especial, sobre la afectación de derechos o intereses colectivos, acorde con lo establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998.

Adicional a esta obligación de carácter general, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, conforme a lo establecido en el artículo 26 del Decreto Reglamentario No. 330 de 2007[4], realiza una audiencia pública de seguimiento al estado de cumplimiento de su Plan de Acción, en el mes de abril de cada año.

4.3.2 Planes e Informes de Gestión

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC, da a conocer los planes de gestión adoptados, así como los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, mediante la elaboración, entrega y publicación en su página Web de los siguientes planes e informes:

[4] **DECRETO No. 330 DE FEBRERO 8 DE 2007 -** Por el cual se reglamentan las audiencias públicas ambientales y se deroga el Decreto 2762 de 2005.

- ***Informes sobre peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos realizados a la CVC.*** Se elabora de manera trimestral, semestral y anualmente. Se cuelgan en la página web, *GESTIÓN CORPORATIVA*, enlace, *INFORME DE GESTIÓN.*

- ***Informe de gestión sobre cumplimiento del Plan de Acción.*** Semestralmente se elabora y remite al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible-MADS, el *informe de gestión de cumplimiento del Plan de Acción.* El informe de gestión anual es presentado al Consejo Directivo de la entidad y posteriormente, presentado a la Asamblea Corporativa para su aprobación.

- ***Plan de Gestión Ambiental Regional.*** Plan de largo plazo de las Car que orienta su gestión e integra acciones de los actores regionales con una vigencia mínima de 10 años

- ***Plan de Acción.*** El **Plan de Acción** de la CVC se elabora y aprueba cada cuatro años y contiene los programas, **proyectos y estrategias de financiación** de funcionamiento e inversión de la Entidad.

- ***Plan de Mejoramiento***. Es el instrumento que recoge y articula las acciones prioritarias definidas por la Oficina de Control Interno para mejorar las características de mayor impacto generadas a partir del análisis de los resultados y objetivos misionales de la Corporación.

- ***Plan Financiero.*** Acuerdos y documentos relacionados con la planificación y gestión financiera de la CVC, que definen las metas y estrategias implementadas para el mejoramiento continúo de los procesos institucionales.

- ***Plan de Compras.*** El Plan de Compras de la Corporación es un instrumento que se elabora anualmente en el cual se registran los bienes y servicios requeridos por la Entidad para cubrir las necesidades de funcionamiento de la Entidad.

- ***Documentos Información Financiera y Contable.*** Ejecuciones de gastos e ingresos, Estados Contables y Presupuesto

- ***Defensa Judicial.*** Informes Anuales de los procesos judiciales atendidos

META 2013 1: Realizar la Audiencia Pública de Seguimiento y rendición de cuentas en el mes de abril.

META 2013 2: Presentar un Informe de Gestión Corporativo anual al Consejo Directivo y Asamblea Corporativa (a marzo 15) y un Informe de Gestión Corporativo semestral al Consejo Directivo y al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS (a Julio 31)

META 2013 3: Mantener actualizada la página web de la CVC, con los informes exigidos por las normas.

4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; son los desarrollados de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

A. DEFINICIONES[5].

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja**: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo**: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia**: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

[5] Según Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

B. ACCIONES:

- **Recepción:**

Requerimiento: con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

La CVC, cuenta con Ventanilla Única, ubicadas en las sedes regionales de la entidad en los municipios de Cartago, La Unión, Tuluá, Guadalajara de Buga, Palmira, Cali, Dagua y Buenaventura, donde se recepcionan, radican y registran los documentos (en el Sistema de Gestion Documental y Sistema de Gestion de solicitudes, quejas y reclamos) y son direccionados a las dependencias o Direcciones Ambientales Regionales competentes.

Requerimiento: la entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).

La CVC cuenta con su página web, www.cvc.gov.co, con un enlace de fácil acceso denominado *SERVICIOS DE INFORMACIÓN*, donde se puede acceder para presentar, *Peticiones y Denuncias y/o Quejas, Sugerencias y Reclamos*; también se puede presentar este tipo de requerimientos a través del correo electrónico atencionalusuario@cvc.gov.co.

Requerimiento: diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

La CVC cuenta con su página web, www.cvc.gov.co, con un enlace de fácil acceso denominado *SERVICIOS DE INFORMACIÓN*, donde se puede acceder para presentar, *Peticiones y Denuncias y/o Quejas, Sugerencias y Reclamos*;

Requerimiento: construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La Corporación, cuenta con el *Aplicativo de Atención al Usuario*, que facilita el registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, entre otros requerimientos.

Requerimiento: informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

La CVC, actualmente cuenta con dos espacios en la televisión regional (Cuentos Verdes e Informativo Institucional de la CVC), y un periódico institucional donde se informa a la ciudadanía sobre los medios de atención con que cuenta la entidad;

de igual manera se interactúa con la ciudadanía a través de las redes sociales en Facebook y twitter, así como en la página Web.

La CVC en su sede principal en la ciudad de Cali, como en las oficinas de las Direcciones Ambientales Regionales, ubicadas en los municipios de Cartago, La Unión, Tuluá, Guadalajara de Buga, Palmira, Dagua y Buenaventura, cuenta con el Buzón de Sugerencias, donde tanto usuarios como ciudadanos pueden diligenciar y depositar la encuesta que mide la satisfacción del usuario, o dejar cualquier otro tipo observación, sugerencia o requerimiento.

- **Oficina, dependencia o entidad competente.**

Requerimiento: en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En la sede principal de la CVC en la ciudad de Cali, se encuentra la Oficina de Atención al Usuario, en donde se recibe y direcciona para su trámite y ser resueltas las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

El seguimiento de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, en las Direcciones Ambientales Regionales, lo realiza la Oficina de Atención al Usuario del nivel central, mediante el *Aplicativo de Atención al Usuario.*

- **Consideraciones Generales**

Requerimiento: las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

En la sede principal de la CVC en la ciudad de Cali, se encuentra la Oficina de Atención al Usuario, en donde se recibe y direcciona para su trámite y atención de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el

cumplimiento de la misión de la entidad, para lo cual se cuenta en el Aplicativo de Atención al Usuario.

El seguimiento de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, en las Direcciones Ambientales Regionales, lo realiza la Oficina de Atención al Usuario del nivel central, en la sede principal de la CVC ubicada en la ciudad de Cali, mediante el Aplicativo de Atención al Usuario.

C. SEGUIMIENTO:

Requerimiento: *D*ar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

La Corporación cuenta con un *Sistema de Gestión Documental* y un *Sistema de Gestión de solicitudes, quejas y reclamos*, que permiten hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Requerimiento: Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

La Corporación cuenta con el *Aplicativo de Atención al Usuario,* que conjuntamente con los *Sistema de Gestión Documental* y el *Sistema de Gestión de solicitudes, quejas y reclamos*, permiten hacer seguimiento a la oportuna respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Requerimiento: disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

La CVC publica el informe, trimestral, semestral y anualmente, en su página web, a través de la opción *GESTIÓN CORPORATIVA*, enlace, *INFORME DE GESTIÓN, Informes sobre peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos realizados a la CVC*.

Requerimiento: identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

La CVC, en sus informes trimestrales, semestrales y anuales identificara y clasificara los derechos de petición relacionados con solicitudes de información e informes de rendición de cuentas.

Requerimiento: elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

La CVC en cumplimiento de la normatividad vigente, elabora informes trimestrales sobre peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos realizados a la entidad.

D. CONTROL:

Requerimiento: la entidad debe organizar una oficina de Control Disciplinario Interno que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.

La Corporación cuenta en su estructura con la *Oficina de Control Interno Disciplinario*, dependiente de la Dirección General, que se encarga de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos, y se encarga de adelantar las investigaciones en caso de: incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y quejas contra los servidores públicos de la entidad.

Requerimiento: La Oficina de Control Interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad.

La CVC cuenta con la *Oficina de Control Interno*, dependiente de la Dirección General, encargada de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

META 2013 1: elaboración de un informe semestral por parte de la Oficina de Control Interno sobre el cumplimiento de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad.

META 2013 2: establecer un plan de mejoramiento interno que garantice el cumplimiento de las acciones o requerimientos para la oportuna atención al ciudadano.

5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO y CONTROL

En lo sucesivo, la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, en la CVC estará liderada por la Dirección de Planeación en coordinación con la Dirección Administrativa, quienes serán los facilitadores del proceso de su elaboración.

La verificación de la elaboración, su visibilidad, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, le corresponde a la Oficina de Control Interno. La Corporación publicará en medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas con relación a este plan en las fechas, abril 30, agosto 31 y diciembre 31 para los informes de seguimiento. A mas tardar el 31 de enero de 2014 deberá ser actualizada la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para estos efectos se seguirá lo establecido en el "Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" contenido en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado mediante decreto 2641 de 2012, el cual será utilizado por la Oficina de Control Interno.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

La CVC divulgará a través de su página WEB e intranet, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la Corporación y la comunidad en general.

Se continuará con la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea, mediante la dinamización de los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la Corporación, con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas, reclamos y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.

Se continuará publicando constantemente en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía, todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.

Continuara cumpliendo con los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, mediante la publicación de la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- (www. contratos.gov.co) o en la página web de la entidad, y para la publicidad de los trámites y derechos ambientales, mediante el Boletín de Actos Administrativos.

Continuará aplicando las reglas de contratación, con miras a que la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere la Corporación con calidad, oportunidad y eficacia.

Se evaluara constantemente y minimizaran los daños antijurídicos que puedan generar las actuaciones de la Corporación ante terceros y se defenderán los intereses de la entidad ante las instancias judiciales, mediante la adopción de una política del riesgo antijurídico.

Se continuará con la evaluación constante de los trámites, identificando aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

Como herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción, se garantizará un adecuado manejo de la gestión documental y archivos organizados, dando cumplimiento a las normas relacionadas con el Sistema General de Archivos y de Gestión Documental, mediante la formulación, aprobación y publicación del *Programa de Gestión Documental,* por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.