

## RESOLUCIÓN No. 44 (30 de enero de 2015)

“Por medio de la cual se adopta el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la anualidad 2015”.

**EL GERENTE DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL VALLE DEL CAUCA – INFIVALLE**, en uso de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere el artículo 23 literal c) del Acuerdo de Junta Directiva No. 025 del 24 de julio de 2014 y

### CONSIDERANDO:

Que INFIVALLE tiene establecido dentro de su misión, cumplir su quehacer regido por los valores de calidad, compromiso y transparencia, logrando una gestión pública eficiente y actuando en consonancia con los principios y valores establecidos en el Manual de Buen Gobierno y Ética del Instituto.

Que el fenómeno de la corrupción es uno de los más lesivos para el patrimonio del Estado y para la población, en razón a que de manera fraudulenta se desvían grandes cantidades de recursos que no cumplen su verdadera función social.

Que el Gobierno Nacional expidió la Ley 1474 de 2011, conocida como Estatuto Anticorrupción, por medio de 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.

Que el artículo 73 de la citada Ley dispone “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”.

Que el artículo 76 de la Ley Antitrámites igualmente dispone “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, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Que posteriormente, mediante el Decreto 2641 de 2012 se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control de la estrategia para la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano; así como también los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que las entidades públicas están obligadas a realizar un seguimiento regular y periódico a los riesgos de corrupción y realizar su actualización en la medida que se presenten riesgos nuevos. Por lo que el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se evalúa y revalida en cada vigencia.

Que en virtud de lo establecido en el artículo 7º del Decreto 2641 de 2012, se debe dar publicidad del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de cada vigencia, a través del portal institucional, a más tardar el 31 de enero de cada año.

En consecuencia,

## RESUELVE:

**ARTÍCULO 1:** Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2015 cuyo propósito es prevenir los riesgos que se pudieran presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos del Instituto para el Desarrollo del Valle del Cauca – INFIVALLE, el cual se anexa y hace parte integral del presente acto administrativo, junto con el mapa de riesgos anticorrupción.

**ARTÍCULO 2º:** Realizar la publicación inmediata del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web del Instituto, [www.infivalle.gov.co](http://www.infivalle.gov.co)

**ARTÍCULO 3º:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición.

## COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Santiago de Cali, a los treinta (30) días del mes de enero del año dos mil quince (2015).

  
**JORGE ALBERTO CRIALES CAICEDO**  
Gerente

Proyectó: Claudia Cecilia Herrera Gálvez – Profesional Especializada

Revisó: Wilmer Guerrero Penagos – Secretario General

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2015**

**Santiago de Cali, Enero 30 de 2015**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
  - 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
  - 2.2 ALCANCE
3. FUNDAMENTO LEGAL
4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS
5. COMPONENTES DEL PLAN
  - 5.1 PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU PREVENCIÓN
  - 5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.
  - 5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS
  - 5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

### INTRODUCCIÓN

EL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL VALLE DEL CAUCA - INFIVALLE fue creado mediante Ordenanza No. 4 de Noviembre 19 de 1971, por la Asamblea Departamental del Valle del Cauca. Está adscrito a la Secretaria de Hacienda Departamental, y cuenta con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y presupuestal. Su objeto o cometido estatal es fomentar el desarrollo sostenible de la región y la calidad de vida de sus comunidades, por medio de la prestación de servicios financieros rentables, la gestión integral de proyectos y servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica para los diversos niveles de la Administración pública o privada en sus planes de desarrollo, programas o proyectos de inversión pública.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se establece al interior del Instituto con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales y dando aplicación al Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012, mediante la construcción del mapa de riesgos de corrupción, la estrategia antitrámites, la estrategia de rendición

5

de cuentas, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y el sistema de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos (PSQR).

El Plan estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión institucional.

## Componentes del Plan

1. Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como una herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención de la corrupción al interior de la entidad. El mapa es el resultado de la identificación, análisis y valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales. En él también se define la política para administrarlos.

2. Estrategia Antitrámites: bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos requeridos en la prestación de los servicios; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la entidad mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

3. Rendición de cuentas. Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control, permitiéndoles vigilar la ejecución de los recursos públicos destinados a desarrollar nuestra actividad misional.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: En este componente se establecen los lineamientos, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía – clientes a los servicios que presta el Instituto. Además contar con los mecanismos adecuados para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos – clientes formulen.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y al Decreto 2641 de 2012, estableciendo al interior de INFIVALLE estrategias encaminadas a la lucha contra la Corrupción y a la Atención al Ciudadano.

### 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A. Construir el mapa de riesgos de corrupción de INFIVALLE y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.

B. Revisar los procedimientos del Modelo de Operación por Procesos del Instituto con el fin de adecuar la estrategia antitrámites a los procedimientos del Instituto, de forma tal que permitan aumentar la eficiencia de los procesos y los servicios prestados.

C. Establecer mecanismos de rendición de cuentas aplicables al Instituto

D. Definir los mecanismos para optimizar la atención al ciudadano – cliente en Infivalle.

## 2.2. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las áreas y dependencias de INFIVALLE.

## 3. FUNDAMENTO LEGAL

INFIVALLE implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- 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, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para 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).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 2641 de 2012 (Reglamentación de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011).

## 4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

### 4.1 MISIÓN

Fomentar el desarrollo sostenible de la región y la calidad de vida de sus comunidades, por medio de la prestación de servicios financieros rentables, la gestión integral de proyectos y servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica para los diversos niveles de la Administración pública o privada en sus planes de desarrollo, programas o proyectos de inversión pública.

## 4.2 VISIÓN

INFIVALLE será en el año 2020 una entidad de financiación del desarrollo sostenible regional, reconocida a nivel nacional por su impacto positivo en la población objetivo y la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y relevancia en la prestación de todos sus servicios.

**4.3 VALORES ETICOS INSTITUCIONALES** (contenidos en el Acuerdo 027 del 24 de julio de 2014 Manual de Buen Gobierno y Ética)

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Integridad
- Transparencia

## 5. COMPONENTES DEL PLAN.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, INFIVALLE, como establecimiento público departamental, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015, de acuerdo a la metodología

establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y la Gobernación del Valle del Cauca, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, la estrategia antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Es preciso indicar que este plan puede ser sujeto de revalidación y cambios durante el 2015 debido a que INFIVALLE está inmerso en un proceso de vigilancia especial ante la Superfinanciera y éste implica entre otros: el ajuste de su normatividad interna (estatutos, manuales operativos, procesos y procedimientos), actualizar el sistema de gestión de riesgos (de mercado, operativos, de liquidez, de crédito), por lo que será necesario la actualización de los manuales de procesos y procedimientos acorde a esta nueva normatividad y a la plataforma tecnológica vigente, así mismo, en razón a que la INFIVALLE avanzará en el proceso de certificación en la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 está constituido por cuatro componentes, así:

## **5.1. PRIMER COMPONENTE - IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU PREVENCIÓN**

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto, se efectúa el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en la ejecución de los mismos, teniendo en cuenta los descritos en las cartillas guías de las entidades mencionadas. De igual manera, se toma como referente, la experiencia de otras entidades del sector público.



En la matriz de riesgos, se registran aquellos que hacen más vulnerable a INFIVALLE a sufrir consecuencias notables que perjudiquen su patrimonio, imagen y gestión institucional, sus causas, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto. Así como también, se formulan los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial y se asignan los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

En cumplimiento del plan la Dirección de INFIVALLE se compromete a realizar actividades de prevención ante posibles actos de corrupción mediante la ejecución de un plan de capacitación para desarrollo del ser, saber y hacer con relevancia en lo concerniente a valores y principios éticos.

## **5.2. SEGUNDO COMPONENTE - ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.**

En el desarrollo de este componente, se revisan los procesos del Instituto y la normatividad vigente relacionada. En principio se determina que en INFIVALLE la ciudadanía no efectúa o adelanta trámites directos con el instituto y por lo tanto no se debe registrar información de trámites y servicios en el SUIT.

En caso de efectuarse un cambio en la normatividad que asigne al Instituto la obligación de efectuar o adelantar trámites, se cumplirán cada una de las fases enunciadas en la política anti trámites, con la orientación y asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante el Programa Gobierno en Línea.

En la actualidad, INFIVALLE cuenta con la página web institucional, con la información de interés para la ciudadanía en general, la cual es actualizada en forma

permanente; así mismo se establecen links para informar sobre trámites y requisitos que deben cumplir los clientes para adelantar operaciones con el Instituto.

### 5.3. TERCER COMPONENTE - RENDICIÓN DE CUENTAS

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas “es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”

*Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.*

Este componente se desarrolla en los siguientes aspectos:

**Información:** El Instituto informará acerca de sus acciones y/o su ejecución a través de la página web institucional, la página web de la Gobernación del Valle del Cauca y en el PORTAL ÚNICO DE CONTRATACIÓN, entre otros.

No obstante, a través de la emisión regular de comunicados y boletines de prensa se informará a los clientes y a la comunidad sobre los principales logros del acontecer Institucional, tales como: desembolsos otorgados, comportamiento de la utilidad,

ejecución presupuestal, crecimiento en los depósitos, nuevos proyectos, entre otros. Estos comunicados serán enviados directamente a los clientes a través de correos electrónicos corporativos o institucionales.

De igual manera se dispondrá, según las necesidades, de un breve espacio televisivo en el programa gubernamental de televisión VALLE AL DÍA, que se emite a diario por Telepacífico y es producido por la Gobernación del Valle. En dicho espacio, a través de notas periodísticas o entrevistas, se divulgará masivamente la gestión institucional, el portafolio de productos y servicios y los principales resultados en cada anualidad, entre otros. En forma similar se empleará el periódico interno gubernamental VALLE AL DÍA, el cual se difunde vía intranet entre todos los funcionarios de la Gobernación del Valle y las Entidades Descentralizadas.

Como parte del plan de comunicaciones de la vigencia, se consideró la inclusión de publicar 3 reportajes especiales acerca de la información financiera de Infivalle, la gestión institucional y la presentación de nuevos servicios de gestión de proyectos en los principales diarios de circulación en la región. Por otra parte, como se vienen implementando desde el 2014, se continuará con estrategias de divulgación de información general a través de las redes sociales: Facebook, Twitter y Youtube.

**Diálogo:** Para el desarrollo de este componente, está definido en las políticas de operación del Instituto que la rendición de cuentas de INFIVALLE se acoge a la convocatoria realizada por el Gobernador del Valle del Cauca. No obstante lo anterior INFIVALLE tiene establecido la realización de reuniones zonales con sus clientes para informar directamente acerca de la gestión del Instituto, nuevos productos y servicios y lanzamiento de estrategias. Además en dichos espacios se posibilita recibir retroalimentación de los clientes del Instituto mediante la discusión directa de propuestas, sugerencias o la realización de encuestas de satisfacción.

De la misma manera, a solicitud de los interesados, se tiene establecido la realización de audiencias, bajo las siguientes modalidades:

- Audiencias públicas en el marco contractual, ya sea para aclarar los términos de los pliegos de condiciones o para adjudicar los contratos. Pueden ser solicitadas por los oferentes, el Contralor o INFIVALLE, de oficio para aclarar los términos aludidos.
- Audiencias públicas para que las veedurías ciudadanas reciban información de INFIVALLE sobre la gestión pública adelantada o aquellos procesos que son objeto de control social.

De cada evento se levanta un acta y se efectuará el seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía / clientes / proveedores / veedurías que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

De igual manera, se formulan los Acuerdos de Gestión de los Directivos conforme a lo establecido en la Ley 909 de 2004 y en el Decreto 2539 de 2005. Con el resto de funcionarios adscritos a la carrera administrativa se lleva a cabo la concertación de objetivos, la evaluación del desempeño laboral y la suscripción de planes de mejoramiento si es del caso.

#### **5.4. CUARTO COMPONENTE - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de servicios de INFIVALLE y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Pese a que en las actividades u operaciones realizadas por INFIVALLE no se tiene una relación directa con los ciudadanos, en las políticas de comunicación pública está contenida una estrategia atención al ciudadano, de modo que sus requerimientos puedan ser objeto de seguimiento.

El profesional especializado de la Gerencia de INFIVALLE tiene a su cargo la tarea de coordinar la interacción de los ciudadanos con la administración del Instituto y a su vez de éste con sus funcionarios públicos y servidores para el trámite oportuno de las peticiones.

Los funcionarios según su competencia e interés tienen la obligación de atender y suministrar la información requerida con oportunidad, claridad, confiabilidad y amabilidad. También debe mostrarse disposición para ofrecer explicaciones y aplicar los correctivos cuando la información no pueda brindarse apropiadamente y bajo los mecanismos diseñados para tal fin.

El profesional especializado de la Gerencia además de velar por la oportuna respuesta a las peticiones, debe actuar como un centro de información para temas relacionados con:

- Organización del Instituto.
- Misión que cumple y gestión realizada.
- Productos y servicios
- Funciones, procesos y procedimientos según los manuales.
- Normatividad relacionada con la actividad institucional.
- Mecanismos de participación ciudadana.



- Contratos que celebra la entidad según las normas vigentes.

Así mismo, en la página web del Instituto se incorpora el módulo de preguntas frecuentes, el chat, el widget como herramientas adicionales para que la ciudadanía y los clientes tengan una mayor interacción con INFIVALLE.

### **Atención a sugerencias, quejas y reclamos**

Acogiendo los requisitos de la norma, el profesional especializado de la Gerencia, se encarga de presentar ante la Gerencia las sugerencias, quejas o reclamos allegados al Instituto (vía correo físico – sede de Infivalle o correo virtual a través de la página web) producto de la gestión institucional o del comportamiento de un funcionario.

Para ello, desde el 2008 se diseñó e implementó el procedimiento de “atención a sugerencias, quejas y reclamos” que incluye la recepción, clasificación y seguimiento de ésta. Este formato está disponible en forma física para los ciudadanos y/o clientes en la recepción del Instituto junto al buzón de quejas y sugerencias; y en forma virtual está contenido en página web institucional ([www.infivalle.gov.co](http://www.infivalle.gov.co)).

### **Evaluación de servicios**

En cumplimiento de los requerimientos que exige la normatividad para la gestión pública INFIVALLE diseñó e implementó un mecanismo que es utilizado periódicamente, para evaluar la percepción y satisfacción de los clientes del Instituto frente a los productos y servicios. Este mecanismo es la “encuesta de satisfacción”, la cual permite la medición de aspectos básicos e importantes de la prestación del servicio como:

2

- Calificación de la prestación del servicio.
- Cumplimiento de necesidades de la oferta institucional.
- Evaluación de mecanismos de comunicación.
- Tiempo de respuesta a las solicitudes
- Posicionamiento
- Propuesta de valor
- Percepción en sitio.

Otro insumo que se tiene para identificar los requisitos de los clientes es el informe de las visitas comerciales, donde además de consignar la información propia de los objetivos de la visita, se consigna observaciones, sugerencias, comentarios, quejas, reclamos o nuevas necesidades expresadas por los clientes. Este informe es elaborado por los profesionales comerciales y su seguimiento está a cargo del subgerente del área.

La información generada y obtenida mediante el formato de “sugerencias, quejas y reclamos”, “la encuesta de satisfacción” y “los informes de visitas” es un insumo fundamental para ser considerada por alta dirección en la toma de decisiones relacionadas con el servicio.

## **Gobierno en Línea**

El Plan Nacional de Desarrollo busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que se hace necesario que las entidades públicas adelanten acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de aumentar la oferta de sus servicios.



Al respecto INFIVALLE en el 2012 actualizó su página web institucional, de manera que cumpliera con todos los requerimientos básicos de la estrategia de Gobierno en Línea. Así mismo, creó un módulo virtual de consulta en línea para que los clientes de manera segura y on-line accedan a información de sus cuentas de depósitos, transacciones y operaciones de crédito. En el 2014 se realizó el mantenimiento al módulo de consulta en línea con el fin de lograr que sea una herramienta más amigable para los clientes, se proyecta que durante el 2015 se pueda poner en servicio, mejorando el tiempo de respuesta a los requerimientos de los clientes.

**Anexos:**

- Actividades Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Mapa de riesgos de corrupción

**El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se publica para su divulgación a los 30 días del mes de enero de 2015 a través de la página web del Instituto.**

↳