



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

ABRIL DE 2013



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA



PRESENTACION

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos, porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos.

Con la institucionalización de la Ley 1474 de 2011, las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el punto de vista del Control con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio en el Control, ejerciendo un control social, participativo y oportuno.

Es por esta razón que la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia ha diseñado estrategias que permiten hacer un control a las acciones que se desarrollan desde la entidad, con el fin de generar confianza en la ciudadanía y su participación en la administración pública, como principales beneficiarios de nuestros programas y proyectos.

FUNDAMENTACION LEGAL Y JUSTIFICACION

- Constitución Política de Colombia
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR)
- 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).

PRINCIPIOS DE LA ENTIDAD

- El trabajo en equipo contribuye al mejoramiento continuo.
- La gestión eficiente optimiza los recursos.
- La función primordial de los servidores públicos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia es servir a la ciudadanía.
- Servidores públicos, principales protectores de los bienes del estado.
- El interés general prevalece sobre el interés particular.

VALORES

- Honestidad
- Transparencia
- Eficiencia
- Servicio
- Equidad





- Responsabilidad
- Respeto
- Compromiso

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, según la Ley 1474 de 2011, diseñando las acciones viables que apunten a combatir los riesgos identificados en la entidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas al interior de la entidad.
2. Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
3. Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
4. Analizar la viabilidad de dichas acciones
5. Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas

PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

MATRIZ DOFA DIAGNOSTICO ESTRATEGICO PARA LA FORMULACION DEL PLAN

FACTORES INTERNOS			
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
No se siguen los lineamientos establecidos en los procesos.	Entidad con cero hallazgos en auditorias de entes de Control	Compromiso organizacional.	Escasos recursos para el cumplimiento de metas.
No existe una adecuada planificación de las actividades.	Equipo de trabajo interdisciplinario.	Cumplimiento de los planes y programas.	Que personas externas tomen decisiones que afecten el presupuesto de la entidad.
No hay criterios uniformes para la designación de los recursos.		Agilidad en los procesos.	Toma de decisiones de contratación sobre el tiempo.
Manual de			Limitación de



funciones desactualizado.			funciones en personal de la entidad.
FACTORES EXTERNOS			
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
Procesos no claros para los usuarios.	Gestión de recursos con otras entidades tanto públicas como privadas.	Aprovechamiento de medios de comunicación.	Desactualización de la normatividad vigente.
		Auditorias permanentes de los entes de control.	

De acuerdo a la metodología propuesta para la realización de este Plan, se realizaron diferentes reuniones con el equipo de trabajo de la entidad, con el fin de evaluar la situación de la entidad y construir de manera participativa las acciones que ayuden a evitar los riesgos de corrupción al interior de la misma.

A continuación se relacionan los cuadros, donde se puede evidenciar el trabajo realizado durante las reuniones con el equipo de trabajo.



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Entidad: CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

Misión:

IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	RIESGO		Probabilidad de Materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				
Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Falta de conocimiento de la estructura organizacional. Falta de confianza en el equipo. Falta de un Plan Estratégico de comunicación. Ausencia de canales de comunicación. Desconocimiento interno de algunos procesos y actividades al interior de la entidad. 	No. 1 No brindar información, clara, precisa y oportuna a los usuarios de la entidad.	Carencia de herramientas de comunicación que no permiten difundir al interior de la entidad actividades y proyectos propios de la misión institucional y de la esencia del servidor publico	Casi seguro	Correctivo	Julio 22 de 2013	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un Plan Estratégico de Comunicación, en el cual se dé solución a las causas que generan el riesgo. 	Comunicador	Plan Estratégico de Comunicaciones Elaborado.
					Preventivo	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones 	Comunicador	Seguimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones.



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Entidad: CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

Misión:

IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	RIESGO		Probabilidad de Materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				
Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de la Ley 	No.2 Sanciones disciplinarias, administrativa, fiscales, penales.	No estar actualizado y/o dar interpretación no de acuerdo al tenor de la Ley sino a casos no regulares.	Posible	Preventivo	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar ante diferentes entidades la forma de conseguir actualizaciones en diferentes temas de ley y pertinentes a la entidad. 	Talento Humano	No. Capacitaciones Programadas / No. Capacitaciones Ejecutadas.
					Preventivo	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> Actualización trimestral del Normograma de los procesos. Socialización 	Líderes de los procesos	Realizar cuatro actualizaciones al Normograma de cada proceso. Realizar cuatro socializaciones al año.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Entidad: CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

Misión:

IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	RIESGO		Probabilidad de Materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				
Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Concentración de actividades financieras en una sola persona. Registrar en la contabilidad documentos dobles. Ausencia de control o auditoria al sistema. Inclusión de gastos no autorizados. 	No.3 Sanciones disciplinarias, administrativa, fiscales, penales.	Alterar en los estados financieros de la entidad la información contable, distorsionando la información económica de la entidad con o sin intención.	Posible	Preventivo	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Realizar auditorías periódicas de Control Interno. 	Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> No. Auditorias programadas / No. Auditorías realizadas.
					Preventivo	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> Contar con tres funcionarios que desarrollen cada uno de las actividades financieras: Tesorería Presupuesto Contabilidad 	Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Contratar una persona que realice las actividades de Contabilidad durante el año.
Contratación	<ul style="list-style-type: none"> No tener una planeación adecuada. No contar con criterios uniformes para 	No.4 Sanciones disciplinarias, administrativa, fiscales, penales.	Incurrir en sanciones por falta de planeación y unificación de criterios a la hora	Casi Seguro	Correctivo	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar el Manual de Contratación, incluyendo en el los criterios de contratación 	Asesor Jurídico	Manual de contratación actualizado.



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Entidad: CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

Misión:

IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	RIESGO		Probabilidad de Materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				
	la contratación.		de realizar los contratos de la entidad.				claros. • Socializar el manual con los funcionarios de la entidad.		

VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION

VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION							
Riesgo	Controles			Criterios		Cumplimiento	
No.	Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de Medición		Si	No
No. 1	Elaborar un Plan Estratégico de Comunicaciones, en el cual estén integradas todas aquellas causas que generan el riesgo y se ataque la raíz de estas.		X	Existe(n) herramientas de control.			X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.			X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.			X
No. 1	Implementación de las acciones contenidas en el	X		Existe(n) herramientas de control.			X



	Plan Estratégico de Comunicaciones.			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
No.2	Contar con un Plan de Capacitaciones, en el cual se incluyan actualizaciones permanentes de las Leyes o Normas que le competen a la Corporación de Cultura y Turismo	X		Existe(n) herramientas de control.	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
No.2	Actualizar cada trimestre las normas pertinentes a cada uno de los procesos y socializarlas con los demás funcionarios.	X		Existe(n) herramientas de control.		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
No.3	Realizar auditorías permanentes por parte de Control Interno al proceso de Gestión Financiera en cada una de sus actividades.	X		Existe(n) herramientas de control.	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
No.3	Contratar una persona idónea y con experiencia para que realice las actividades de	X		Existe(n) herramientas de control.	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	



	contabilidad, dentro del Proceso de Gestión Financiera.			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
No.4	Actualizar el manual de contratación de la entidad, en el cual se deberán establecer criterios para la contratación y demás que sean pertinentes para buen desarrollo de las actividades misionales de la entidad.		X	Existe(n) herramientas de control.	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X



SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, de acuerdo a su naturaleza jurídica, no cuenta con trámites a la comunidad, sin embargo se han identificado los servicios que se ofrecen y el procedimiento para acceder a estos, los cuales pueden observarse en el siguiente cuadro.

De igual forma los servicios que han sido identificados, fueron registrados en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos SUIT, sin embargo estos no están publicados en la página de Gobierno en Línea, toda vez que para esta estrategia son prioritarios los Trámites y los que son descritos por nuestra entidad son Servicios.

SERVICIOS DE LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO							
#	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	LUGAR Y HORA PARA SOLICITAR EL SERVICIO	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	REGISTRO	TIEMPO RESPUESTA
1	Solicitud para distribución de material promocional en los PITS para empresarios.	<ul style="list-style-type: none">Autorización para prestadores de servicios turísticos con Registro Nacional de Turismo para distribuir material promocional en los Puntos de Información Turística del Municipio de Armenia.	Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos.	Corporación de Cultura y Turismo de Armenia (CAM Piso 4) Lunes a Viernes de 8 am -12m y de 2pm – 6pm	Registro Nacional de Turismo Cámara de Comercio	Oficio de respuesta a la solicitud del empresario.	Ocho días

SERVICIOS DE LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO

#	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	LUGAR Y HORA PARA SOLICITAR EL SERVICIO	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	REGISTRO	TIEMPO RESPUESTA
2	Apoyo para la realización de proyectos culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en el desarrollo y ejecución de propuestas de los artistas y cultores. • Asesoría en capacitaciones para el sector cultural. • Cofinanciación de viajes y eventos culturales representativos. • Acompañamiento en el desarrollo y enfoque de proyectos, 	Técnico en Eventos y Programas	Corporación de Cultura y Turismo de Armenia (CAM Piso 4) Lunes a Viernes de 8 am -12m y de 2pm – 6pm	Solicitud de apoyo	Oficio de respuesta a la solicitud del empresario.	Ocho días
3	Solicitud de proyectos para actividades artísticas y culturales.	<ul style="list-style-type: none"> • Cofinanciación económica a los proyectos seleccionados a través de este formulario en la convocatoria que se realiza cada año para artistas y gestores culturales 	Dirección	Corporación de Cultura y Turismo de Armenia (CAM Piso 4) Lunes a Viernes de 8 am -12m y de 2pm – 6pm	Manual de la convocatoria y requisitos para hacer efectivo el apoyo.	Contrato	De acuerdo a lo establecido en la convocatoria.

SERVICIOS DE LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO							
#	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	LUGAR Y HORA PARA SOLICITAR EL SERVICIO	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	REGISTRO	TIEMPO RESPUESTA
4	Legalización de contratos.	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer a los usuarios una legalización contractual oportuna y eficiente, cumpliendo con todos los lineamientos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia y la Ley. • El tipo de usuario que solicita el servicio con las personas naturales y jurídicas. • Se espera obtener la legalización de los contratos. 	Asesor Jurídico	Corporación de Cultura y Turismo de Armenia (CAM Piso 4) Lunes a Viernes de 8 am -12m y de 2pm – 6pm	Documentación para suscripción de contratos.	Contrato	Cinco días.

ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

De acuerdo a los procedimientos establecidos en la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, son resueltas según los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, según la cual los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.



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

Además se hace relación de la matriz de procedimientos para la atención de estas mismas, la cual esta incluida dentro del Proceso de Gestión Administrativa y la cual cumple con el ciclo PHVA.

6.6. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS								
#	OPERACIONES Y TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTR OL	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	SERIE Y SUBSERIE
1	La Secretaria Recepcionista recibirá todas las solicitudes, quejas o sugerencias, entregadas directamente a la entidad y entregara dichas solicitudes o quejas al Asesor de Control Interno para que este continúe con su tramite	P		Secretaria Recepcionista	Equipo de Oficina y de Cómputo	Código Contencioso Administrativo Art. 9	Solicitudes Quejas	
2	El Asesor de Control Interno hará apertura del buzón los días viernes de cada semana , dejando constancia del mismo; verificando el motivo del incumplimiento o la sugerencia realizada.	P		Asesor Control Interno	Equipo de Oficina y de Cómputo	Código Contencioso Administrativo Art. 9	Acta	
3	Una vez recibidas las quejas, sugerencias o solicitudes recibidas por medio del buzón de sugerencias, estas serán entregadas al Asesor Jurídico, el cual realizará verificación y análisis de cada una de las sugerencias, solicitudes o quejas recibidas.	A		Asesor Jurídico	Equipo de Oficina y de Cómputo	Código Contencioso Administrativo Art. 9	Acciones correctivas y preventivas Plan de mejoramiento por proceso	320-13
4	El asesor de control interno Solicitara al los Líderes de proceso la respuesta y las acciones correctivas pertinentes.			Líderes de procesos				

6.6. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

#	OPERACIONES Y TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTR OL	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	SERIE Y SUBSERIE
5	De ser leve el reclamo, la queja o la sugerencia, se debe de dar solución al interior de la entidad y pasara al Líder de Talento Humano o al Director, los cuales determinaran las acciones a seguir y se realizara plan de mejoramiento, el cual quedara registrado en la evaluación del desempeño. O en la Interventoría del contrato cuando la queja o el reclamo fueron generados en cumplimiento de un objeto contractual.	V		Líder Talento Humano. Interventor	Equipo de Oficina y de Cómputo	Código Contencioso Administrativo Art. 9	Oficio remisorio	
6	De ser grave el reclamo, la queja o la sugerencia, se tramitara por la procuraduría o personería según el caso, para su debida investigación.	V		Líder de Talento humano	Equipo de Oficina y de Cómputo	Código Contencioso Administrativo Art. 9	Oficio remisorio	
7	Si la queja o reclamo va directamente hacia un contratista, esta será remitirá para su tramite al interventor del contrato el cual analizara la falta y tomara en conjunto con el director las acciones a seguir, de ser grave el reclamo hacia el contratista esta se dirigirá a la procuraduría para la investigación del contratista.	A		Líder de Talento humano	Equipo de Oficina y de Cómputo	Código Contencioso Administrativo Art. 9	Acta de Interventoría	

De igual forma a través de la página web de la entidad www.armeniaculturayturismo.gov.co, se da cumplimiento a la estrategia de Gobierno en Línea, en sus cinco fases. Para el presente año, se está realizando la actualización de estas fases, con el fin de dar cumplimiento a los porcentajes establecidos en el Decreto 2693 de 2012.



TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es una estrategia que se crea con el fin de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Corporación de Cultura y Turismo y ejercer su control social.

Dado que la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, es una entidad descentralizada del orden municipal, tenemos como política hacer la rendición de cuenta conjunta con la Administración Central, la cual se realiza una vez al año teniendo en cuenta la ruta establecida para este fin.

Con este plan se propone realizar la presentación anual de las actividades que ejecutó la entidad y el presupuesto dispuesto para ello, a través de la presentación de un Informe de Gestión, dirigido a la población objeto de la inversión de nuestros recursos (Empresarios de Turismo, Artistas, Cultores, entre otros).

Esperamos que con la implementación de este plan podamos fortalecer las instancias decisorias de concertación y dialogo con la comunidad e ir sentando las bases para instaurar una cultura en el equipo de trabajo, donde opere la ética y el accionar pulcro hacia lo público.



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

En la actualidad la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, cuenta con un procedimiento establecido para la Atención al Ciudadano, el cual está incluido dentro del proceso de Gestión Administrativa y da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1594 (Ley General de Archivo).

OPERACIÓN: 4.1.1. ATENCIÓN AL CLIENTE								
#	OPERACIONES Y TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	SERIE Y SUBSERIE
1	Recibir llamadas telefónicas	P		Contratista Atención al cliente	Teléfono, línea telefónica	N/A	N/A	
2	Orientar la llamada al destinatario respectivo, verificando muy bien que antes de pasar la llamada se debe verificar que el funcionario si se encuentra en el puesto de trabajo y puede recibir la llamada, de no estar el funcionario o de no poder recibir la llamada, la contratista de Atención al cliente no pasara la llamada y le informara al cliente de la situación y dejara registro del mismo en la libreta de mensajes, la cual será entregada al destinatario en el menor tiempo posible.	P		Contratista Atención al cliente		Instructivo manejo de llamadas telefónicas	Libreta de mensajes	
2	Recibir requerimientos telefónicos y personales y determinar la necesidad del cliente	P		Contratista Atención al cliente	Teléfono, línea telefónica, equipo de oficina, recursos informáticos, agenda	N/A	Requerimiento	

OPERACIÓN: 4.1.1. ATENCIÓN AL CLIENTE								
#	OPERACIONES Y TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO	SERIE Y SUBSERIE
3	Dar respuesta de acuerdo a la solicitud hecha por el cliente de manera, eficaz y eficientemente	H		Contratista Atención al cliente	Teléfono, línea telefónica, agenda,	N/A	N/A	
OPERACIÓN: 4.1.2. ORIENTACIÓN AL USUARIO								
1	Dar la bienvenida e indagar la necesidad del cliente y le informa que debe esperar en la sala de espera mientras informa de su visita.	P		Contratista Atención al cliente	Teléfono, línea telefónica, equipo de oficina, recursos informáticos, agenda	N/A	N/A	
2	La Contratista Atención al cliente informará al funcionario requerido la persona que lo espera, informándole el nombre y lugar de donde viene el cliente	H		Contratista Atención al cliente	Teléfono, línea telefónica, equipo de oficina, recursos informáticos, agenda	N/A	N/A	
3	Hacer pasar el cliente orientándolo al lugar donde se encuentra el funcionario requerido	H		Contratista Atención al cliente	Teléfono, línea telefónica, equipo de oficina, recursos informáticos, agenda	N/A	N/A	
4	Solucionar inquietudes y establecer acciones de mejora	V A		Contratista Atención al cliente	Teléfono, línea telefónica, equipo de oficina, recursos informáticos, agenda	N/A	Acciones correctivas y preventivas	

Elaboró: Sandra Cadena Giraldo – Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos
Revisó: Lucelly Peña Rojas – Control Interno
Aprobó: Luisa Fernanda León B. - Directora