



UNIVERSIDAD
DE NARIÑO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2019



Universidad de Nariño

ACREDITADA EN ALTA CALIDAD
RESOLUCIÓN No.10567 – MAYO 23 DE 2017



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904



Universidad de **Nariño**



Universidad de Nariño

ACREDITADA EN ALTA CALIDAD
RESOLUCIÓN No.10567 - MAYO 23 DE 2017

Acreditación Institucional, una expresión de autonomía para el fortalecimiento del liderazgo y el reconocimiento social de la Universidad

San Juan de Pasto, enero 2019



Universidad de **Nariño**



PLAN ÍNDICE DE TRANSPARENCIA

Universidad de Nariño

Carlos Solarte Portilla

Rector

Universidad de Nariño

Ciudad Universitaria Torobajo - Calle 18 Cr 50

San Juan de Pasto, Colombia

(2)-7311449

Línea Nacional Gratuita 018000957071

www.udenar.edu.co



CONSEJO SUPERIOR

Camilo Ernesto Romero Galeano

Gobernador Departamento de Nariño, Presidente

Ernesto Fernando Narváez

Delegado del Gobernador del Departamento de Nariño

Carlos Solarte Portilla

Rector Universidad de Nariño

Eduardo Zúñiga Eraso

Representante de los Ex-Rectores

Haylen Zambrano Ortega

Representante del Presidente de la República

María Fernanda Polonia

Delegada del Ministerio de Educación Nacional

Jorge Mejía Posada

Representante del Sector Productivo

Guido Orlando Mosquera Esparza

Representante de Egresados

Gerardo Hernando Sánchez

Representante de las Directivas Académicas

Juan Carlos Lagos Mora

Representante Profesoral

Jorge Miguel Dulce Silva

Secretario General

María Fernanda Arteaga Cuarán

Juan Camilo Pinza Córdoba

Representantes Estudiantiles



CONSEJO ACADÉMICO

Carlos Solarte Portilla

Rector Universidad de Nariño

Martha Sofía González Insuasti

Vicerrectora Académica

Oscar Checa Coral

Vicerrector de Investigaciones, Postgrados y Relaciones Internacionales

María Elena Eraso

Representante Decanos Área de Ciencias Humanas

Ayda Paulina Dávila Solarte

Representante Decano Área de Ciencias Naturales y Técnicas

Margarita Chaves Cerón

Representante Directores de Departamento Área de Ciencias Naturales y Técnicas

Vicente Salas Salazar

Representante Directores de Departamento Área de Ciencias Humanas

Oscar Hernando Benavides Paz

Representante Profesoral

Jorge Miguel Dulce Silva

Secretario General

María Fernanda Hernández

María Camila Díaz

Representante Estudiantil



EQUIPO DIVISIÓN AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Jaime Hernán Cabrera Eraso

Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación

Francisco Javier Torres Martínez

Representante de los Docentes del Área de Ciencias de la Salud, Exactas y Naturales

María Esperanza Aguilar Martínez

Representante de los Docentes del Área de Ciencias Humanas

Diana Mariela Molano Rodríguez

Sandra Milena Ordóñez Cerón

Adriana Paola Fuertes Hache

Iván Mauricio Mera Martínez

Profesionales División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación



CONTROL INTERNO

María Angélica Insuasty Cuellar

Jefe de Control Interno

DISEÑO

German Arturo Insuasty

Ángela Chamorro Acosta

Mateo España

Diseñadores Universidad de Nariño



1. RESEÑA HISTÓRICA UNIVERSIDAD DE NARIÑO

Según (Guerrero Vinuela, 2009) su historia se remonta, y de acuerdo con algunos historiadores nariñenses, al año de 1712 (26 de julio), cuando inició actividades académicas el “Colegio de la Compañía de Jesús” creado mediante cédula real del 1^a de Julio de 1689 y dirigido por los padres jesuitas. Según otros investigadores, la Universidad de Nariño hunde sus raíces en 1827 (1^o de Junio), fecha en que se creó por parte del Vicepresidente de la Nueva Granada, General Francisco de Paula Santander el primer Colegio Público, denominado primer Colegio Provincial; éste, en el año de 1833, adoptó el nombre de “Colegio de San Agustín” en honor a los padres Agustinos que lo regentaron por aquella época. Se Comparte esta hipótesis porque el Colegio de San Agustín fue el primero de carácter público en Pasto a diferencia del Colegio de la Compañía que tuvo el carácter de colegio privado, además de ser elitista.

El Colegio Santanderino de San Agustín fue, en consecuencia, el primer germen de la Universidad de Nariño, ahí comenzó su periplo para gloria de la región. En el año de 1835, el catedrático de filosofía Dr. Antonio José Chaves intelectual y político reconocido, instauró en el Colegio la cátedra de Derecho, hecho a considerarse como el comienzo de los estudios de jurisprudencia en el medio, y fecha que debe tenerse en cuenta para la historia de tan prestigiosa Facultad en el ALMA MATER nariñense.

En atención a la Ley del 16 de Mayo de 1840 se descentralizó la educación colocándola bajo los auspicios de las Cámaras de Provincia, en consecuencia, los Colegios Provinciales. En la ciudad de Pasto, el Colegio Provincial estuvo costeadado con fondos públicos, cabe destacar que en su plan de estudios se contempló por primera vez “las ciencias físicas y matemáticas”, por otra parte se resalta el hecho de que en 1853 el Colegio se constituyó como Universidad sin que hubiese formado profesionales. Se destacaron las cátedras de Derecho Civil y Economía Política.

Durante el periodo comprendido entre 1859 y 1895 al Colegio Provincial se le denominó Colegio Académico, éste dejó una historia de grandes conquistas en el campo educativo, fue uno de los más importantes en el Estado Soberano del Cauca ya que su plan de estudios recogió los postulados de la política educativa del liberalismo radical centrada en el estudio de las Ciencias Naturales y Básicas; las Matemáticas, la Física, la Geometría, la Cosmografía, la Química ocuparon la atención de los profesores y estudiantes. Su filosofía fue auténticamente liberal, por ello, impulsó la educación laica lo que le ocasionó fuertes críticas por parte de la iglesia y de los sectores políticos tradicionalistas, éstos condenaron su currículo, sus prácticas y métodos y señalaron a los profesores como “ateos”, “impíos” e “irreligiosos”, al Colegio lo calificaron de “Rojo” por las ideas y el color del partido liberal.

En el año de 1867, bajo la rectoría de José María Rojas Polo, se creó en el Colegio las Facultades de Jurisprudencia y Medicina, esta última aprobada por la Asamblea Legislativa del Cauca y sancionada por el Presidente Julián Trujillo. El primer Curso de Medicina lo inició el médico Manuel Francisco Erazo, el 11 de enero de 1868, la Facultad no alcanzó a graduar a ningún médico porque el Colegio fue cerrado debido a las guerras civiles en las que se comprometió Pasto en aquel entonces.



En las últimas décadas del siglo XIX, el Colegio fue objeto de reformas impulsadas por pedagogos extranjeros que llegaron a Pasto como Miguel Egas y Benigno Orbegozo quienes le dieron énfasis a la enseñanza de la Química, la Biología, la Astronomía.

Fue tanta la importancia del Colegio Académico en esta época que tuvo de nuevo carácter de Universidad en 1889 concedida mediante decreto No. 726 del 11 de Septiembre refrendado por el Presidente Carlos Holguín. La Facultad de Jurisprudencia que se reabrió estuvo a la altura de las mejores Facultades del país en lo concerniente al Derecho Romano. En este año la hegemonía conservadora diseñó una educación y una pedagogía católica, por eso, al Colegio se le imprimió un carácter eclesial y se le impuso un pensum basado en el pensamiento clerical.

A partir de 1895, el Colegio Académico tomó el nombre de Liceo Público de Pasto, el cual subsistió hasta 1903, esta Institución tuvo Facultades de Jurisprudencia, Matemáticas e Ingeniería, Filosofía y Letras y Clases de Comercio, las mismas unidades con las cuales fue creada la Universidad de Nariño en 1904.

Estos antecedentes permiten aseverar que el año de fundación 1904, es una de las tantas fechas importantísimas en el recorrido histórico de la Universidad, su vida no brotó de un día para otro, fue la síntesis de una larga experiencia cargada de vitalidad educativa, por eso nació con prestigio y reconocimiento porque tenía la impronta de los tiempos más significativos en materia de educación.

En el último lustro, la Universidad ha alcanzado un buen posicionamiento en la región, a través de la investigación, de sus extensiones y de la proyección social. A partir del 2008 y bajo el paradigma de “Pensar la Universidad y la Región”, se ha logrado construir el Plan de Desarrollo 2008-2020, de manera democrática y participativa y éste es y será el instrumento guía para que la Universidad pueda servir con mayor eficacia y calidad a la construcción de Región.

Nariño es un Departamento que requiere la acción de la Universidad para: la construcción de ciudadanía, el fortalecimiento y creación de cultura, para la investigación de los problemas sociales, económicos, políticos, educativos, agropecuarios, de medio ambiente, infraestructurales, etc. y contribuir a la solución de los mismos. La “Reforma Universitaria” de la Universidad de Nariño se hará con base en los mandatos del “Plan de Desarrollo” que requiere de la inteligencia de sus estamentos para materializar, en la práctica, los cambios sustanciales en sus funciones misionales para una educación digna y con calidad.

En concordancia a lo establecido en el Plan de Desarrollo 2008-2020, el proceso de Reforma Universitaria y las acciones planteadas en los Programas de Gobierno, este documento aterriza las intenciones de cada una de las Facultades y de los Programas Académicos como unidades creadoras y dinamizadoras de los conocimientos y saberes.



2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

La Universidad de Nariño, desde su autonomía y concepción democrática y en convivencia responsable con la región sur de Colombia, forma seres humanos, ciudadanos y profesionales en las diferentes áreas del saber y del conocimiento con fundamentos éticos y espíritu crítico para el desarrollo alternativo en el acontecimiento mundo.

VISIÓN

La Universidad de Nariño, entendida como un acontecimiento en la cultura, quiere ser reconocida por su contribución, desde la creación de valores humanos, a la paz, la convivencia, la justicia social y a la formación académica e investigativa, comprometida con el desarrollo regional en la dimensión intercultural.

PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES

VERDAD:

La verdad coincide con la verificabilidad; es verdad lo que es comprobable y cuantificable, pero en la superación de todo monismo positivista. La veracidad es /virtud moral. La verdad hace la vida: la funda, la dirige, la finaliza. El hombre la busca y la acoge como promesa de libertad y creatividad.

HONESTIDAD:

Comportamiento coherente entre el decir y el hacer, en relación al desempeño del trabajo, o del quehacer. Viene de la palabra honor, que es la cualidad moral que impulsa al hombre a comportarse de manera que se logre conservar su propia estimación y ser merecedor de la consideración y respeto ajenos.

INTEGRIDAD:

Puede medirse en función de la adecuada conducta que debemos mantener en todo momento en la entidad, actuar con rectitud en el desarrollo de las labores o funciones encomendadas. La integridad exige que los funcionarios se ciñan a la norma o reglamento que guía sus actuaciones. La integridad es demostrar un comportamiento verdaderamente auténtico; tener coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.

RESPONSABILIDAD:



Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de sus actuaciones y omisiones. Ser servidor público implica una responsabilidad importante por la proyección social que su función significa; por ende, cada funcionario debe reflejar en su trabajo y ejercicio cotidiano aparte del profesionalismo, los principios y valores que constituyen el fundamento de la universidad.

COMPROMISO:

Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego las capacidades del individuo para sacar adelante todo aquello que se ha confiado en cada proceso, visualizar la cadena de valor, los indicadores a alcanzar, y la gestión de calidad en la universidad.

SERVICIO:

Servir es ayudar a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, pero con valor agregado. Es decir, ofrecer al usuario un poco más de lo que espera. Las personas serviciales aparecen con una sonrisa y la mayor disposición para ayudar de la mejor manera posible y con recursividad.

PROFESIONALISMO:

Los servidores públicos de la Universidad de Nariño, tienen la obligación de actuar de manera profesional, oportuna y eficaz aplicando todos los conocimientos y tecnologías a su alcance, e incorporar los avances científicos dentro de una concepción globalizada en la ciencia y tecnología en procura de satisfacer adecuadamente las necesidades de conocimiento y la solución de problemas que demanda la sociedad contemporánea.

SENTIDO DE PERTENENCIA:

Los funcionarios públicos de la Universidad de Nariño reconocen y hacen propias las orientaciones, proyectos, logros y resultados con el fin de garantizar el cumplimiento del servicio educativo con base en los procesos misionales (docencia, investigación y proyección social), propiciando a su vez la construcción de planes de mejoramiento.

Además, la Universidad de Nariño garantiza, a la comunidad en general, que su labor educativa se realiza bajo los parámetros y normas legales vigentes, tanto externas como internas, que por, su autonomía, se expiden en procura del buen manejo de los recursos de la nación, provenientes de convenios, al igual que los propios.

DEDICACIÓN Y ESFUERZO:

Los servidores públicos de la Universidad de Nariño están comprometidos a realizar sus trabajos y ejercer sus funciones con la dedicación y esfuerzo necesarios para cumplir las metas propuestas. Promover el espíritu de trabajo en equipo, de modo que exista colaboración entre todos los funcionarios.

TRANSPARENCIA:



Actitud para hacer públicas las actuaciones y los resultados. En la Universidad de Nariño se deben dar a conocer ampliamente los resultados de la gestión, exponer al examen y evaluación de la comunidad en general y de las autoridades de control, entregando, para tal fin, toda la información requerida.

RESPECTO:

El respeto, es considerado el valor que faculta al ser humano para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como persona, es el reconocimiento del valor inherente y los derechos de los individuos y de la sociedad. Éstos deben ser reconocidos como el foco central para lograr que las personas se comprometan con un propósito más elevado en la vida. En consecuencia respetar las diferencias individuales significa asumirlas como una experiencia de crecimiento personal y organizacional.

CONCERTACIÓN:

Consiste en buscar un manejo cordial y en lo posible la reconciliación de las partes como un fin para el bienestar y la armonía laboral, debe prevalecer el interés de la universidad sobre el propio, por lo tanto es ideal propiciar la interacción armónica y equitativa al interior de las oficinas y entre los diferentes públicos que la conforman para lograr que prime el diálogo, la crítica constructiva, la conciliación y la reflexión.

SOLIDARIDAD:

Es el sentimiento que mueve a las personas a prestarse ayuda mutua, es compartir ideas, sueños, emociones, esfuerzos. Es apoyar y ponerse en la situación del otro. La persona solidaria reconoce el profundo vínculo humano que lo une a los otros y asume como propios las necesidades de los demás.

MANEJO DEL CONFLICTO:

Consiste en buscar un manejo cordial y en lo posible la reconciliación de las partes como un fin para el bienestar y la armonía laboral.



9. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Departamento Administrativo de la Función Pública define en el Decreto 019 de 2012 la política de racionalización de trámites con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen. En este sentido, y en cumplimiento a lo establecido en el mencionado Decreto, la Universidad de Nariño en procura del mejoramiento continuo de sus procesos y actividades y con el propósito de prevenir actos de corrupción, mejorar la comunicación con los usuarios y la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites internos, diseña un plan de acción con base en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Para ello, la Universidad de Nariño tiene en cuenta la estrategia liderada por el DAFP con un avance en la documentación de los procedimientos asociados a cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y evaluación, actividad impulsada por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad; bajo este parámetro y con la intención de mejorar los procedimientos relacionados con la estrategia antitrámites, la Universidad está comprometida en la implementación de acciones que permitan armonizar la interacción de la comunidad interna y externa con la sección administrativa en la gestión oportuna de trámites, a partir de la reducción de las tareas en los procedimientos cuando la ley lo establezca, en la eliminación de solicitud de documentos innecesarios, entre otras. Las anteriores actividades se fortalecerán con la interacción de cada uno de los actores que intervienen en cada uno de los procedimientos, labor que debe estar asociada a un trabajo de sistematización de los principales trámites, proporcionando a los ciudadanos agilidad, transparencia y satisfacción en el cumplimiento de sus diligencias.

En seguida se refiere los principales componentes para la elaboración de las acciones a desarrollar en el Plan de Acción de Anticorrupción y Atención al ciudadano concerniente a la estrategia Antitrámites.

- A.) Identificación de trámites: Con la participación de todos los líderes de procesos, se debe identificar los trámites y procedimientos administrativos vigentes a los cuales se les realizará el análisis jurídico en relación a los soportes legales que se tienen en cuenta para cada asunto, esto con la intención de establecer el inventario de los principales trámites que deben ser inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT.
- B.) Priorización de Trámites a intervenir: en esta actividad se priorizan aquellos trámites y procedimientos consignados en el inventario de trámites que requieren ser optimizados conforme a lo establecido en el Decreto 019 de 2012, para lo cual es necesario identificar aspectos internos y externos como:



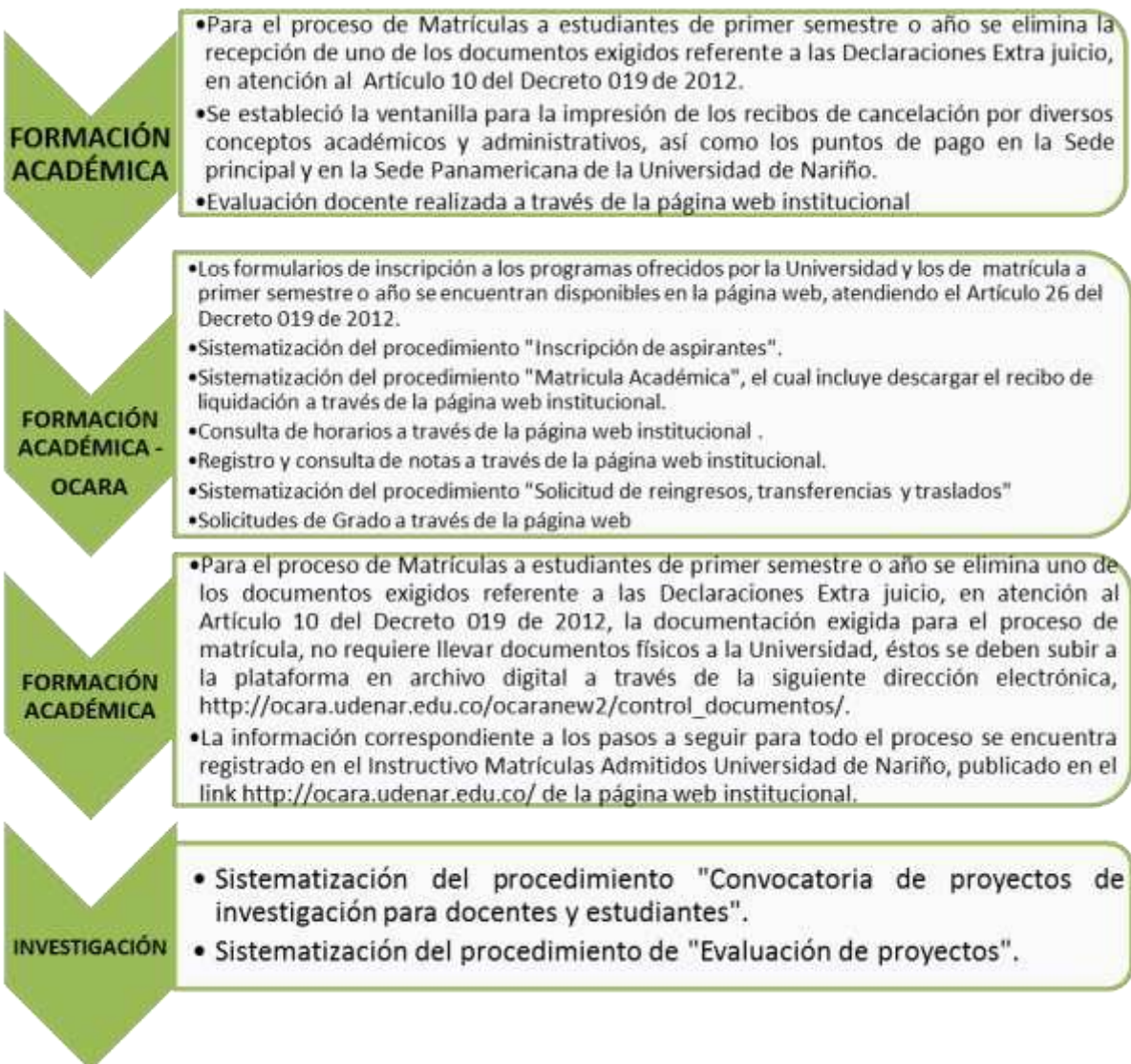
- Complejidad: muchos pasos, requisitos y documentos requeridos en la realización de alguna diligencia por parte de los usuarios internos y externos de la Universidad.
 - Costo: Incremento de los recursos para la realización de los trámites solicitados.
 - Tiempo: Demora en la entrega de la solicitud.
 - Pago: Recepción innecesaria de dineros para el trámite solicitado.
 - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Análisis y seguimiento de las PQRS presentadas por el usuario durante la realización de la solicitud y las interpuestas a la Universidad por medio de los mecanismos de participación existentes en la Institución.
 - Auditorías Internas y Externas: seguimiento a las No conformidades, Observaciones y Oportunidades de mejora identificadas en el desarrollo de las auditorías, entre otras. ▪ Resultados de los Indicadores y de las Encuestas de Satisfacción.
- C.) Racionalización de Trámites: consiste en la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización (desarrollo de soluciones tecnológicas) de los trámites y procedimientos identificados en la Universidad con el objeto de agilizar los trámites, garantizar transparencia, incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y reducir los costos en su elaboración.
- D.) Interoperabilidad: Concepto tomado del Manual Marco para la Interoperabilidad del Gobierno en línea Versión 2010. “El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”.

De acuerdo con lo expuesto, la Universidad de Nariño contempla en el Artículo 23, del Código de Buen Gobierno (2007), en relación con el compromiso con el Gobierno en Línea, lo siguiente:

Artículo 23. "La Universidad de Nariño y su Equipo Directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la Entidad con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la entidad presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Entidad. "

La Universidad a través de su Sistema Integrado de Gestión de Calidad se encuentra trabajando en el levantamiento de información para la documentación y actualización de los procedimientos de las diferentes dependencias que integran la Institución, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios a la comunidad universitaria y grupos de interés.

Actividades Antitrámites adelantadas en la Universidad de Nariño:



A continuación se presentan acciones adelantadas en cumplimiento a la Estrategia Antitrámites:



**GESTIÓN
HUMANA**

- Para ser contratado como funcionario de la Universidad de Nariño no se solicita la presentación del Certificado Judicial, esta información es consultada directamente en la Policía Nacional quienes son los responsables de la custodia de la información judicial de los ciudadanos, acatando al Artículo 93 Decreto 019 de 2012.
- Consulta de Pagos y Descuentos realizados en nómina a través de la página web institucional.
- Consulta de Inventarios funcionarios Universidad de Nariño a través de la página web institucional.
- Sistematización de la Evaluación de Desempeño del Personal Administrativo.

**SOPORTE A
PROCESOS
MISIONALES**

- Préstamo de material bibliográfico, a través del programa ATENEA.
- Prestamos de equipos de cómputo
- Asignación del correo electrónico a los estudiantes.
- Publicación de los precios de los servicios que ofrece la Universidad.
- Sistematizada la encuesta de satisfacción para las Dependencias Biblioteca y Aula de Informática.

**GESTIÓN DE
BIENESTAR
UNIVERSITARIO**

- Sistematización del procedimiento "Selección, asignación y evaluación de monitorías" Sistema de Información y Acompañamiento Académico SIBSE.
- Sistematización del procedimiento "Selección y evaluación tutorías" Sistema de Información y Acompañamiento Académico SIBSE
- Elaboración del procedimiento descuento de votación.

**PROYECCIÓN
SOCIAL**

- La sistematización de los procedimientos del Centro de idiomas desde la matrícula hasta el seguimiento de los estudiantes.
- La Sistematización de las hojas de matrículas desde el año 1.987.

**GESTIÓN DE
CALIDAD**

- La Sistematización del procedimiento de Peticiones , Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, facilitando la comunicación de los usuarios externos que no residen en la ciudad donde se encuentra ubicada la sede principal de la Universidad de Nariño, cumpliendo de esta manera el Artículo 14 del Decreto 019 de 2012.



9.1 Plan de Acción Componente 2: Racionalización de Trámites

ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
-Elaborar un Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites conjuntamente con el Comité de Gobierno en Línea iniciando con la identificación de los procedimientos y trámites críticos de la Universidad, generando un inventario de trámites - Identificar los soportes legales que aplican para cada trámite y procedimiento.	Inventario de trámites y procedimientos.	Líderes de Procesos críticos para la universidad Comité de Gobierno en línea (Líder o Delegado de la Alta Dirección, Jefe de Planeación y Desarrollo, Asesor de Calidad, Líder de Gestión de Comunicaciones, Líder de Gestión de Información y Tecnología, Director del Aula de Informática, Administrador Pagina Web; Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno, Jefe de Control Interno Disciplinario).
- Priorizar los trámites y procedimientos a intervenir	Inventario de trámites y procedimientos priorizado	Líderes de Procesos críticos para la universidad Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno, Jefe de Control Interno Disciplinario
- Documentar y aprobar los procedimientos relacionados a los trámites identificados	procedimientos Documentados	Líderes de Proceso Equipo de Calidad Comité de Gobierno en línea
- Ajustar y/o actualizar el 50% de los procedimientos existentes críticos para la Universidad	Trámites y procedimientos actualizados y aprobados	Líderes de Proceso Equipo de Calidad
- Sistematizar el 50% de los procedimientos ocumentados y los modificados.	Trámites y procedimientos sistematizados	Centro de Informática Unidad de Televisión En calidad de Apoyo: Comité de Gobierno en línea Equipo de Calidad
- Implementar estrategias de Socialización de los trámites y procedimientos sistematizados	Estrategias realizadas Identificación de usuarios de los procedimientos sistematizados	Centro de Informática Unidad de Televisión En calidad de Apoyo: Comité de Gobierno en línea