



CÓDIGO: E-GE-DE06

VERSIÓN: 3

FECHA: 14/05/2015

PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	17/04/2012	Creación Inicial (Sol 999) dentro del SIGC (Reemplaza el documento adoptado mediante resolución no. 319 del 19 de febrero del 2010). Se realizan los siguientes cambios al documento: <ul style="list-style-type: none">• Artículo 9: actualización de la estructura organizacional.• Actualización general de los nombres de los Ministerios de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Justicia y del Derecho.• Artículo 28: Actualiza nueva política integrada SIGC• Artículo 27, 39 y 41 se los criterios relacionados con la Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2008, la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2004, la Norma Técnica Colombiana OHSAS 18001:2007 y la Norma Técnica Colombiana ISO 17025:2005.• Se incorpora la Política De Innovación Corporativa al documento.
2	26/09/2013	Modificación (Sol 1308) Se incorpora la Política de Seguridad de la Información y el Compromiso con Planeación y actualización del Sitio Web; actualización de documento de acuerdo a la nueva imagen Institucional
3	14/05/2015	Modificación (Sol 1691) cambio de todo el documento del nombre de los responsables conforme al acuerdo 1262 del 20 de Diciembre de 2013 que modifica la estructura organizacional de la Entidad. Actualiza MECI la versión:2014

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 2 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

PRESENTACIÓN

Es vocación del presente Código de Buen Gobierno el fomento de las buenas prácticas en la gestión de los Servidores Públicos de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB, a partir de la adopción de políticas y compromisos que enfatizan en la importancia de la transparencia e integridad en las actuaciones, comportamientos, decisiones y relaciones con las partes interesadas, asegurando un manejo responsable de la Entidad, y la generación de confianza en las Partes Interesadas .La preparación del Código de Buen Gobierno obedece al compromiso de los funcionarios de nivel directivo de la Corporación por orientar el desempeño de su gestión bajo criterios de integridad, transparencia, eficiencia, eficacia, efectividad y, de manera general, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado Colombiano.

La integración de los principios, valores y prácticas de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB en el Código de Buen Gobierno, permite orientar la interiorización de los preceptos éticos en la gestión de los Servidores Públicos, fortaleciendo las relaciones con la ciudadanía a partir de actuaciones transparentes, justas, leales y eficaces, que aseguren un mejor uso de los recursos en beneficio de la Comunidad.

Es así como en la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, se establecen compromisos relacionados con el direccionamiento de la Corporación, la relación con los órganos de control externo, la gestión íntegra, la gestión del talento humano, la comunicación e información, la calidad y el control interno, la responsabilidad social, los conflictos de interés, la contratación pública, y la gestión del riesgo; ejes temáticos orientados a la interacción de la Corporación con los grupos de interés.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 3 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

La Dirección General de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, expresa el sentido que para las buenas prácticas de control posee el Código de Buen Gobierno, de igual manera destaca la relevancia del mismo como parte de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Control a partir de su contribución al fortalecimiento de la gestión institucional y el posicionamiento de la Entidad ante las diversas partes interesadas.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 4 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

TÍTULO I

DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

Identificación y Naturaleza

Artículo 1. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga –CDMB, es un ente corporativo de carácter público, creado por la Ley 99 de 1993, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio, encargado por la Ley de administrar dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Ambiente, y Desarrollo Sostenible .

Misión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga

Artículo 2. La Misión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga –CDMB es la que a continuación se describe:

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, es un ente público, encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, como autoridad ambiental, en el área de su jurisdicción.

Su desempeño, basado en la excelencia y articulado con los diferentes actores sociales, garantiza calidad de vida y contribuye efectivamente al desarrollo sostenible.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 5 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Visión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga

Artículo 3. La Visión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga –CDMB es la que a continuación se describe:

En la CDMB queremos proteger la Vida de hoy
Y garantizar la del mañana

Compromiso con los Objetivos, la Misión y la Visión de la Entidad

Artículo 4. La Dirección General y su Equipo Directivo se comprometen a orientar todas sus actuaciones, en el ejercicio de la función pública, hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB.

Principios Éticos

Artículo 5. La ética describe la oportunidad de cumplir con la función pública de la mejor manera posible, acogiendo criterios de equidad, justicia y transparencia en la actuación de los Servidores Públicos.

Los principios rectores de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB, corresponden al respeto por la persona, la justicia, la equidad y la igualdad, advirtiendo que el ejercicio de los propios derechos, además de estar unido siempre al cumplimiento de los respectivos deberes, jamás podrá ser utilizado como pretexto para violentar los derechos de los demás.

La veracidad, la transparencia en la conducta y la Integridad moral, son valores básicos de la actuación de los funcionarios y contratistas de la CDMB, quienes se sentirán comprometidos a contribuir con su trabajo, a mantener la Corporación en una situación altamente competitiva



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 6 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

La Dirección General, el Equipo Directivo, los Servidores Públicos y Contratistas de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, conforman un equipo que trabaja por la Comunidad y todos sus actos están regidos por los estándares de conducta que se definen a continuación:

- Todas las personas relacionadas con la Corporación, ya sea con vínculo laboral o jurídico, deben actuar con fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas las actividades relacionadas con el ejercicio de la actividad administrativa, su conducta personal y otros asuntos de la entidad.
- Se acatarán las políticas, normas, procedimientos y directrices de funcionamiento de la Entidad establecidas por la Constitución Política, la Ley, Acuerdos, Decretos y Resoluciones, por lo cual todas las actuaciones deberán estar en concordancia permanente con los principios y valores organizacionales y con los criterios definidos por la Corporación.
- Se colaborará decididamente con los organismos de control, con el fin de prevenir que la Corporación sea objeto de prácticas delictivas.
- Siempre se tendrá en cuenta que la información que se maneje tiene el carácter público, en los términos establecidos en la ley. Corresponde a todos los funcionarios mantener la honestidad y la integridad en el manejo de la misma.
- Toda información que se brinde debe ser exacta, oportuna y reflejar fielmente los hechos. No deberá de ninguna manera, por su forma o contenido, conducir al receptor a engaño, a cometer algún error o a tomar una decisión equivocada.
- No están permitidas situaciones de interferencia entre grupos de interés, las cuales se puedan aprovechar para los colaboradores o para un tercero. Las

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 7 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

decisiones que se tomen en razón de las funciones no deben implicar la omisión de obligaciones legales, contractuales o morales a las que se está sujeto.

- Toda relación que se genere entre el personal de la Corporación y la Comunidad se debe basar en criterios de respeto e integridad y por ningún motivo se permitirá que integrante alguno de la Comunidad, con el fin de obtener consideraciones o favores especiales, intenten sobornarlos mediante la entrega de dadas o de cualquier otra manera. La honestidad del colaborador y la de toda la entidad es puesta a prueba todos los días.
- Los esfuerzos de todos los funcionarios de la Corporación se orientarán siempre hacia la eficiencia administrativa de la entidad, de manera que la comunidad reciba la mejor atención personalizada.
- La imagen de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga debe ser sinónimo de eficacia y eficiencia administrativa.
- Todos los funcionarios de la Corporación tienen el compromiso de tomar las acciones necesarias para proteger y garantizar el cumplimiento de las políticas de la sociedad e informar a los entes de control sobre cualquier procedimiento que atente contra la transparencia de alguna de sus actividades, tanto laborales como públicas.

Valores Institucionales

Artículo 6. Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB, serán aquellos que la colectividad de funcionarios ha definido y adoptado en el Código de Comportamiento Ético, que de manera general corresponden a:

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 8 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Valores corporativos básicos existentes

Compromiso: Asumimos los compromisos adquiridos, desarrollando un alto grado de pertenencia en la realización de las actividades diarias.

Confianza: Les brindamos a nuestros clientes internos y externos la confianza necesaria para el cumplimiento de los objetivos, con los recursos y el tiempo previstos.

Conocimiento: Día a día adquirimos nuevos conocimientos a nivel personal, social y laboral que nos permiten actualizarnos y ser competentes, basándonos en los principios fundamentales del aprendizaje asertivo.

Cordialidad: Desarrollamos nuestras labores con cortesía, placer y una actitud positiva de servicio, logrando la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

Responsabilidad: Somos una entidad que asume las responsabilidades adquiridas promoviendo el mejoramiento de los procesos que se generan en el ámbito individual, colectivo y Corporativo

Valores corporativos complementarios

Imparcialidad y Equidad: Los funcionarios y contratistas de la Corporación daremos a nuestros compañeros y usuarios un trato justo, equitativo y adecuado. Por ningún motivo utilizaremos nuestro cargo, o el nombre de la Organización para obtener para sí o para nuestros parientes o amigos, tratamientos preferenciales en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 9 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Respeto: Propenderemos por la creación y mantenimiento de un compromiso de servicio, que considere los diferentes puntos de vista y necesidades de nuestros compañeros. Igualmente aceptaremos y protegeremos la capacidad de reconocer las diferencias individuales, acatando las diversas formas de manifestarlas, en sus derechos y deberes, con absoluta dignidad.

Solidaridad: Seremos partícipes de las situaciones tanto dolorosas como placenteras de nuestros compañeros, dentro de los parámetros establecidos por la sociedad y las buenas costumbres. Mantendremos latente la capacidad de ayudar a los demás en las diferentes etapas de su vida en que se nos permita y tengamos las posibilidades de hacerlo.

Perseverancia: Trabajaremos constantemente con agrado y placer, con el fin de conseguir los objetivos propuestos. Insistiremos en forma reiterada, para alcanzar las metas trazadas, contempladas dentro de la Visión Organizacional.

Idoneidad: La calidad personal y profesional deberá estar a toda prueba. Su competencia en el ejercicio del cargo debe ser sin excepciones, sujeto al perfil y características necesarias para su desempeño.

Celeridad: Cumpliremos con las actividades que nos sean asignadas, de una manera ágil y oportuna, sin esgrimir excusas injustificadas.

Austeridad: Tendremos los procesos debidamente planificados y programados, tendientes a optimizar las actividades, con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento y mínimo desperdicio de los recursos disponibles.

Discreción: No divulgaremos ante terceros ni compañeros, los actos o informes de carácter confidencial, que sean previamente clasificados como tal, y que a criterio del funcionario sean privados.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 10 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Veracidad: Otorgaremos los informes de manera confiable y oportuna. Nuestros actos serán claros y reales, enmarcados dentro del principio de la buena fe.

Disciplina: Nos comprometemos a cumplir las normas, reglamentos y acuerdos establecidos, sin excepciones injustificadas.

Tolerancia: Aceptaremos con humildad las diferentes acciones y reacciones de los demás, aún sin estar de acuerdo, siempre y cuando no contengan lesiones o agravios en contra de la Institución o de cualquiera de sus integrantes. Caso contrario primará el derecho y el respeto o las normas generalmente aceptadas en el bien común.

Orden: Mantendremos cada cosa en su lugar adecuado y un lugar adecuado para cada cosa, respetando el orden y el aseo general, con el ánimo de seguir una sana disciplina y metodología de trabajo, acorde con los procedimientos establecidos. La utilización de equipos e implementos estará al servicio de los integrantes de la Institución, dentro de los momentos oportunos, debidamente programados.

Honestidad: Los recursos técnicos y materiales serán destinados a los funcionarios en ejercicio de las actividades propias del cargo. Cualquier caso o sospecha de fraude, hurto, malversación de fondos, tráfico de influencias o prácticas contrarias a la ley, deben notificarse a los organismos de control competente. De igual manera los funcionarios se abstendrán de emplear mecanismos de presión que limiten el cumplimiento de sus obligaciones, o que vulneren los derechos de los demás.

Pertenencia: Reflejaremos en nuestro trabajo diario y en las relaciones con los demás, el sentimiento de apropiación para con la Entidad, mediante el

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 11 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

cumplimiento de nuestros deberes, el cuidado de su patrimonio y la divulgación y el fortalecimiento de la buena imagen.

La protección de los bienes de la Corporación es responsabilidad de todos y cada uno. Además de cuidarlos, los aprovecharemos al máximo, en orden al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Estos bienes, los equipos y elementos de trabajo, no los utilizaremos para fines distintos a la función para la que fueron asignados.

Cumplimiento: Llevaremos a cabo, con disciplina y oportunidad las labores encomendadas y las normas, tanto internas como externas, en sus condiciones y tiempo exigido, tendiente a realzar el buen nombre de la CDMB y mejorar las condiciones de vida de la comunidad.

Grupos de Interés de la Entidad

Artículo 7. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB, reconoce como sus grupos de interés a la Asamblea General y el Consejo Directivo, los Servidores Públicos, los Clientes, los Agentes Sociales, las Entidades Públicas, los Proveedores y Contratistas, los Entes de Control, los Recursos Naturales y la Biodiversidad, sin perjuicio de aquellos grupos que sean identificados como parte de la implementación del Sistema Integrado de Gestión y Control.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 12 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

TÍTULO II

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD

CAPÍTULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD

Compromiso con la Formulación de Políticas de Buen Gobierno

Artículo 8. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga- CDMB, bajo la responsabilidad directa de la Dirección General, formula en el presente Código de Buen Gobierno las políticas que considera necesarias para el ejercicio íntegro, transparente y eficiente de la función pública que le es inherente, con base en las normas contempladas en la Constitución, la normatividad legal y reglamentaria, la misión y la visión de la Corporación y su Plan de Acción, y se compromete solemnemente, junto con su Equipo Directivo, a darles efectiva aplicación y cumplimiento en el desarrollo de su gestión.

Administración

Artículo 9. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, a fin de dar cumplimiento efectivo al logro de sus objetivos, sustentados por la Constitución Política Colombiana y la Ley, ha conformado la siguiente estructura organizacional, con responsabilidad especial en la aplicación del Código de Buen Gobierno:

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 13 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA - C.D.M.B.**

DIRECCIÓN GENERAL

SECRETARÍA GENERAL

REVISOR FISCAL

SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y PLANIFICACIÓN INTEGRAL DEL TERRITORIO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL AMBIENTAL

SUBDIRECCIÓN DE RIESGO Y SEGURIDAD TERRITORIAL

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL RURAL

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Para la evaluación y control de su actividad, todos los servidores públicos están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control disciplinario interno y al control interno que evalúa el desempeño, garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Compromiso con los Fines del Estado

Artículo 10. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal propender por el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente en su jurisdicción, a través de la ejecución de políticas, programas y proyectos sobre el medio ambiente y los recursos naturales renovables. Así como dar cumplida y oportuna aplicación de las normas 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, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las leyes y reglamentos correspondientes.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 14 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Para cumplir con tal cometido, la Dirección General y su Equipo Directivo se comprometen a administrar la entidad bajo los preceptos de integridad y transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población; para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- a. Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales;
- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
- c. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
- d. Ejecutar eficientemente los programas y proyectos consagrados en el correspondiente Plan de Gestión de la Corporación.

Compromisos con la Gestión

Artículo 11. La Dirección General y su Equipo Directivo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad, transparencia y profesionalidad en el ejercicio de su cargo, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas necesarias para guiar las acciones de la Entidad hacia el cumplimiento de su misión, en el contexto de los fines sociales del Estado. Para ello, se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la Entidad, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a las partes interesadas sobre su gestión y resultados.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 15 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Responsabilidad con el Acto de Delegación

Artículo 12. Cuando el(la) Director(a) General o algún miembro autorizado del Equipo Directivo, deleguen determinadas funciones, será consecuente con las obligaciones que asumieron al ser parte del sector público, de modo que fijará por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas. La delegación de funciones de la Dirección General solo podrá darse en los casos autorizados por el Consejo Directivo.

CAPÍTULO SEGUNDO: POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Órganos de Control Externo

Artículo 13. Los órganos de control y vigilancia externos de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, son el Congreso de la República, en materia política; la Presidencia de la República y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible , en materia administrativa; el Ministerio de Justicia y del Derecho , en materia de defensa judicial; la Contraloría General de la República, en materia de control fiscal; la Contaduría General, en la inspección del cumplimiento de normas contables; la Procuraduría General de la Nación, en materia disciplinaria; y la Defensoría del Pueblo en materia de control social, e igualmente, la entidad está sujeta al control social de la ciudadanía, de conformidad a las leyes y procedimientos formalmente establecidos y a los pactos que se establezcan.

Política frente al Control Externo de la Entidad

Artículo 14. La Dirección General y su Equipo Directivo, se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y a

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 16 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente, se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

Compromisos en Relación con el Control Político

Artículo 15. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se compromete a colaborar armónicamente con el Congreso de la República como órgano de Control Político, para lo cual practica el respeto por la independencia de los poderes públicos y cumplirá con la entrega de informes de gestión y de resultados, de acuerdo con los parámetros señalados en la Ley y las condiciones de autonomía de la Corporación.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 17 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

TÍTULO III DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

1. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Compromiso con la integridad

Artículo 16. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, manifiesta su clara disposición por *Autorregularse*, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente Código de Buen Gobierno, el Código de Comportamiento Ético Institucional y demás acuerdos y protocolos éticos que integren el Sistema de Control Interno, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas

Artículo 17. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos del nivel directivo y contratistas que manejen proyectos de inversión o programas de desarrollo socioambiental.

Igualmente, la Entidad se compromete a seleccionar su personal auscultando sus valores morales y éticos con el fin de que los mismos no incurran en situaciones de corrupción.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 18 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Entidad vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

Acciones para la integridad y la transparencia

Artículo 18. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiar sus actuaciones orientadas por los principios éticos establecidos en el Código de Comportamiento Ético Institucional;
- b. Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- c. Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior o con otros entes;
- d. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- e. Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores;
- f. Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles;
- g. Articular las acciones de control social con los programas y proyectos incluidos en el Plan de Gestión y demás instrumentos de planeación;
- h. Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad;
- i. En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 19 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Colaboración Interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas

Artículo 19. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas, sectoriales, gremiales y sociales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

Compromiso en la Lucha Antipiratería

Artículo 20. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, asegurando la aplicación de las siguientes disposiciones:

- Implementar mecanismos de control en cada uno de los equipos de trabajo de manera que impida la instalación de software por parte del usuario con el objeto de controlar el tipo de licenciamiento correspondiente.
- Fomentar buenas prácticas de navegación WEB y propagación de correos electrónicos tendientes a evitar el uso de videos, imágenes y archivos de audio que no respete los derechos de autor.
- Otorgar o restringir la reproducción del material bibliográfico existente en el Centro de Documentación Ambiental, conforme a los permisos proporcionados por el Autor y/o propietario de los derechos del documento.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 20 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

CAPÍTULO SEGUNDO: POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano

Artículo 21. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión humana que incorporen los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. Considerando la importancia de los Servidores Públicos en el desarrollo de la función pública de la Corporación, la Entidad se compromete a cumplir las siguientes políticas:

- Propender por la vinculación de los Servidores Públicos y Contratistas que demuestren la mayor capacidad e idoneidad
- Establecer, de acuerdo con las normas aplicables, los componentes de los planes de desarrollo de Talento Humano, tales como: el Plan de Capacitación, Bienestar Social y Salud Ocupacional
- Adoptar estrategias o programas que faciliten el proceso de preparación de los funcionarios que deban retirarse del servicio de la Entidad, en razón al cumplimiento de requisitos para pensión. Los programas de preparación para el retiro del servicio de aquellos funcionarios que reúnen requisitos para acceder a pensión harán parte de los programas de Bienestar Social
- Generar espacios que integren a las diversas dependencias, mejorando la comunicación y coordinación de funciones entre los Servidores Públicos
- Promover condiciones justas y equitativas en el ambiente laboral, asegurando la protección de los derechos de los Servidores Públicos en aspectos relacionados con la capacitación, promoción y asignación salarial

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 21 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

CAPÍTULO TERCERO: POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Compromiso con la Comunicación Pública

Artículo 22. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales, el Manual Estratégico de Comunicación y el Plan de Medios de la entidad.

Compromiso con la Comunicación Organizacional

Artículo 23. La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Entidad; para ello, la Dirección General, acompañada del Equipo Directivo, establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

Compromiso de Confidencialidad

Artículo 24. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada que sea reserva de la Entidad no sean publicados o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Entidad para sus propios intereses.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 22 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Compromiso de Seguridad de la información

Artículo 25.

1. Políticas Generales Definidas Por La Coordinación De T.I.

- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, revisa y aprueba todo proyecto tecnológico informático y/o de telecomunicaciones que se vaya a implementar en cualquier proceso del ente central.
- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es responsable de definir y establecer los estándares y procedimientos para revisar y aprobar todo proyecto tecnológico informático y/o de telecomunicaciones que se vaya a implementar en cualquier proceso institucional.
- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es responsable de definir y establecer los estándares y procedimientos para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.
- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es responsable de evaluar y determinar las características técnicas necesarias para la adquisición de equipos de cómputo, equipos de telecomunicaciones y otros elementos, conforme a las mejoras prácticas y normas de seguridad informática.
- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información debe adoptar planes de mantenimiento para los sistemas de información y los elementos de la infraestructura tecnológica, que se ejecutarán de acuerdo a los lineamientos descritos en los mismos.
- Las responsabilidades frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por cada uno de los empleados, proveedores, socios de negocio o terceros.
- La CDMB ha decidido definir, implementar, operar y mejorar de forma continua un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, soportado en lineamientos claros alineados a las necesidades del negocio, y a los requerimientos regulatorios.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 23 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

2. PROCESO GESTIÓN SOLUCIONES DE T.I.

2.1. Adquisición de Hardware.

- Las subdirecciones o coordinaciones remitirán al El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, acorde con las especificaciones diseñadas por ésta, sus necesidades de hardware para la gestión de los procesos de adquisición, con las debidas justificaciones y la respectiva transferencia de recursos.
- Para la adquisición de hardware, el Responsable del proceso de Tecnologías de la Información evaluará los requisitos mínimos que se requieren para satisfacción de las necesidades de los Procesos en la CDMB y las tendencias tecnológicas del momento.
- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información gestiona la asignación de los equipos informáticos y telecomunicaciones u otros componentes que son entregados a los servidores, según las necesidades se renovación de equipos informáticos.
- En Almacén e Inventarios debe recepcionar los equipos informáticos y de telecomunicaciones de acuerdo con las directrices del proceso y las especificaciones técnicas establecidas en los contratos apoyados por el proceso de Tecnologías de la Información

2.2. Adquisición de Software.

- Las diferentes subdirecciones o dependencias remitirán al proceso de Tecnologías de la Información, acorde con las especificaciones diseñadas por ésta, las necesidades de licenciamiento de software (básico, especializado y utilitario) para la gestión de los procesos de adquisición, con las debidas justificaciones y la respectiva transferencia de recursos.
- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información aplicará las mejores prácticas para la adquisición de programas especializados, con el fin de dar



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 24 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

mayor cobertura a las necesidades y exigencias de los servidores públicos y los ciudadanos.

- El software adquirido debe estar amparado por las respectivas licencias de funcionamiento y debe contener la documentación técnica y operativa necesaria para permitir su operación y mantenimiento, soporte o la capacitación respectiva sobre el manejo del mismo.
- Se deberán adquirir las últimas versiones liberadas de los productos seleccionados y sólo en determinados casos, bajo situaciones específicas, la Subdirección administrativa y financiera, podrá autorizar su adquisición de forma distinta.
- En el momento de adquirir licencias para software especializado o de tipo OEM, se deberá tener en cuenta la actualización, la cual deberá ser comprada al momento de adquirir las licencias.
- Para la adquisición o desarrollo de sistemas hechos a la medida, éstos deben ajustarse al modelo de datos y a los estándares de desarrollo adoptados por la CDMB con el fin de garantizar la integridad, confiabilidad y seguridad de los mismos; igualmente deben obedecer a formar partes de las diferentes actividades de los procesos de la entidad, de ser nuevas actividades debe existir la formalización de estas actividades dentro del proceso a que hace referencia en el SIGC.
- Los Sistemas de Información deberán estar diseñados de una manera que posibiliten la integración con otros aplicativos que posea la CDMB.
- En los procesos de contratación de desarrollo de software específico o a la medida, la titularidad de todos los derechos patrimoniales sobre el conjunto del software aplicativo, código fuente, código ejecutable, las bases de datos, las interfaces, los componentes, la documentación y demás partes que se generen del sistema según los términos de referencia, corresponderán exclusivamente a la CDMB, por lo anterior la empresa contratista deberá transferir o ceder los derechos patrimoniales a la CDMB quien será su único propietario y no la empresa desarrolladora ni de los ingenieros de desarrollo.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 25 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

- En el caso eventual que alguna dependencia realice una implementación sin el cumplimiento de lo estipulado por las políticas de TI, la Subdirección administrativa y financiera no tendrá ninguna responsabilidad sobre el soporte y mantenimiento de dichos aplicativos.
- En caso de ser absolutamente necesario el uso de software libre, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos para su adquisición y utilización:
 - Debe ser solicitado con justificación por el líder del área que lo requiere.
 - Tener el aval del responsable del proceso de Tecnologías de la Información para su instalación.
 - El programa debe cumplir con los requerimientos técnicos o necesidades de la dependencia solicitante.
 - El programa debe ser técnicamente compatible con el hardware y software de la CDMB. Debe ser actualizable y tener soporte técnico.
 - El programa debe ser escalable en sus funciones y garantizar la conservación de la información, propiedad intelectual y patentes.
 - El programa debe incluir la libertad de su utilización para beneficios de la organización y la modificación de su código fuente.
 - Se deberán dejar las condiciones plasmadas al adquirir la licencia, relativas a derechos y deberes de las partes, proveedor y usuario, bajo las cuales se distribuye.

2.3. Asignación de cuentas de usuario en el ERP.

- La asignación de usuarios y contraseñas en el sistema productivo ERP son de carácter personal e intransferible, por tanto la asignación de la cuenta dependerá de la disponibilidad de licencias que se tenga en el momento.
- No se asignarán claves en producción a consultores u otros terceros, diferentes a los usuarios finales autorizados por las dependencias.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 26 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

2.4. Uso de las cuentas de usuario en el ERP.

- El usuario y la contraseña del sistema ERP son de uso personal e intransferible.
- El uso de una misma contraseña por varias personas o en varios equipos simultáneamente, se considera por la CDMB como una violación a la seguridad de la información, por lo que podría generar sanciones para los funcionarios dueños de las cuentas de usuario.
- Cada servidor o servidora es responsable de la información que se registre en el sistema ERP con su usuario.
- El sistema de información ERP solicitará automáticamente a cada usuario el cambio de contraseña cada 60 días. Para el cambio de contraseña, se debe considerar que esta debe ser diferente a las cinco contraseñas utilizadas anteriormente.
- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información debe verificar periódicamente el correcto uso de las cuentas de usuario.

2.5. Gestión de incidentes y requerimientos en el sistema de información ERP.

- Los incidentes y requerimientos relacionados con el sistema ERP, deben ser reportados siempre por la herramienta de mesa de ayuda.
- Las labores continuas sobre el sistema de información ERP, dan origen a necesidades de solución de incidentes en la operación o nuevos requerimientos; para la atención a estas necesidades, la coordinación de TI se apoya en un esquema de atención por niveles, con el objetivo de prestar un servicio escalonado en la medida de la complejidad del requerimiento.
- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información atenderá los incidentes y requerimientos que sean registrados en la herramienta de gestión que opere la mesa de servicios.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 27 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es responsable del entrenamiento masivo a los servidores en los módulos del sistema ERP que utiliza la CDMB.

3. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE T.I.

3.1. Uso/Instalación/Desinstalación de software.

- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es responsable de realizar la instalación, soporte, actualización y/o mantenimiento de software licenciado (básico o especializado), únicamente en los equipos que pertenecen a la infraestructura tecnológica de la CDMB.
- Las solicitudes para instalación de software se realizan a través de la herramienta de gestión utilizando el formato correspondiente. Los contratistas y practicantes no están autorizados para realizar este tipo de solicitudes.
- Ningún servidor público está facultados para usar, distribuir e instalar software que carezca de la licencia apropiada. Quien lo haga, incurrirá en violación a las políticas de operación relacionadas con seguridad de la información.
- En los equipos de la CDMB, no deberá instalarse ningún tipo de programa o software descargado por Internet u obtenido por otro medio, incluyendo software gratuito; a menos que exista autorización previa del Subdirector de la dependencia solicitante y de la Subdirección administrativa y financiera, responsable de verificar la necesidad de licencia y de instalación para dicho software.
- Los servidores públicos deben respetar los derechos de la propiedad intelectual y utilizar el software propiedad de la CDMB de forma diligente, correcta y lícita; y se abstendrán de utilizarlo con fines contrarios a la ley o con fines de lucro.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 28 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

- El software de mensajería instantánea, de chat, redes sociales u otros similares, es restringido y solo se autorizará una vez revisada y aprobada la solicitud y justificación de uso, la cual debe ser realizada por el respectivo líder del área en la cual se utilizará.
- Para la instalación de software especializado, los equipos de cómputo deberán cumplir con las especificaciones mínimas de hardware, definidas por la Subdirección administrativa y financiera
- Es responsabilidad de la Subdirección administrativa y financiera definir la lista de software autorizado y realizar un control exacto y estricto del licenciamiento.
- La Subdirección administrativa y financiera debe coordinar los planes de capacitación en software para los servidores y servidoras que lo requieran.
- Cuando se trate de software de pruebas, la mesa de servicios debe realizar la desinstalación una vez terminen las pruebas y devolver los medios al El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información para su respectivo control.
- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es responsable de realizar revisiones periódicas para asegurar que sólo programas o software con licencia estén instalados en los equipos de la CDMB.
- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información se reserva el derecho de retirar las licencias de software, en cualquier momento, a aquellos usuarios que hagan uso indebido del software o que incumplan total o parcialmente los términos de uso.

3.2. Administración de servidores.

- Cualquier servicio que se requiera configurar manualmente con una cuenta o tarea programada, se deberá hacer siempre a través de la mesa de servicios.
- El acceso remoto a los Servidores deberá realizarse con cuentas diferentes a la personal, definidas de acuerdo a los estándares vigentes.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 29 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

3.3. Gestión de incidentes y requerimientos.

- La mesa de servicios constituye el único punto de contacto para reportar los incidentes o requerimientos a través de la herramienta de gestión.
- Solamente serán atendidos los incidentes y requerimientos que tengan asignado un número de ticket. No se acogerán solicitudes reportadas a través de otro medio.
- La atención de incidentes y requerimientos se realizará de acuerdo a las prioridades y tiempos de solución establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- El avance o reasignación de un incidente o requerimiento debe ser registrado en la herramienta de gestión para conocimiento de los usuarios.
- La base del conocimiento de la herramienta de gestión constituye una fuente de información que debe ser consultada por el personal de soporte para la solución de incidentes complejos y por los usuarios del servicio para la utilización de los formatos que se deben anexar a las diferentes solicitudes.
- Para dar atención a un incidente o requerimiento, a través de soporte telefónico, remoto o presencial, es necesario que el usuario que lo reportó se encuentre disponible. La intervención del Analista para dar atención, requiere de la presencia del responsable del equipo o de la persona en quien éste delegue.
- Para proceder al cierre de un incidente, luego de haber sido solucionado, el usuario debe entrar a la mesa de servicios y calificar el servicio a través de la encuesta de satisfacción.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 30 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

3.4. Gestión de Cambios.

- El solicitante de un cambio puede ser un servidor, servidora o contratista de la CDMB, que de acuerdo con una necesidad, hace un requerimiento para modificar el estado de un componente de la Infraestructura Tecnológica.
- Las solicitudes de cambio deben ser reportadas a través de la herramienta de gestión diligenciando el formato establecido para ello.
- Únicamente el Comité de Cambios es el responsable de evaluar las solicitudes de cambios para su aprobación o rechazo.
- De acuerdo al impacto del cambio sobre el servicio, este siempre debe ser comunicado a los usuarios.
- Posterior a la ejecución de cualquier cambio, se debe comunicar a todos los implicados el estado del cambio y la manera en que el cambio se vio reflejado en la plataforma.
- Todos los cambios aprobados deben ser implementados en horarios no laborales; si por cualquier razón algún cambio se debe realizar en horario laboral, se debe garantizar que su implementación se llevará a cabo sin alterar los procesos involucrados y minimizando la interrupción de los servicios.

3.5. Gestión de Cuentas de Usuarios

- Las cuentas de red para contratistas de la CDMB, funcionarios con vinculación en carrera administrativa, provisionalidad, libre nombramiento y remoción, deben ser creadas o eliminadas a partir de las notificaciones enviadas a la mesa de servicios, por la dependencia de Contratación o Gestión del Talento Humano
- Las solicitudes para creación de cuentas de red de contratistas, practicantes de excelencia o personal educativo, sólo deben ser realizadas por subdirectores o coordinadores de oficina, a través de la herramienta de gestión y diligenciando el formato correspondiente.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 31 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

- Los datos diligenciados en el formato para la creación de contratistas, practicantes de excelencia y personal educativo, deben ser acordes con el nombre (s) y apellido (s).
- Las cuentas de red de los contratistas, practicantes o judicantes caducan el día de terminación del contrato o en la fecha establecida para terminación de labores. En caso de darse la continuidad contractual, se debe solicitar su prórroga generando un caso en la herramienta de gestión.
- Las cuentas y buzones de correo de servidores nombrados en Comisión de Servicios, serán desactivadas durante el período que perdure la Comisión, si ésta se cumple en un organismo diferente a la CDMB y serán reactivadas una vez el Gestión de Talento Humano notifique el reingreso del servidor.
- Los permisos o privilegios asociados a la cuenta de un servidor público deben ser modificados o removidos cuándo éste cambie de rol o cuando éste se desvincule de la entidad.

3.6. Mantenimiento de equipos de cómputo.

- Todos los usuarios son responsables de informar a la mesa de servicios, cualquier falla o anomalía respecto al funcionamiento de los equipos de cómputo a su cargo, generando un caso en la herramienta de gestión. No se atenderán solicitudes de mantenimiento que se reporten por una vía diferente a la herramienta de gestión.
- El mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo de la CDMB está bajo responsabilidad de la mesa de servicios. Ninguna persona ajena está autorizada para realizar estas labores.
- La mesa de servicios no está autorizada para dar mantenimiento a equipos de cómputo que no pertenezcan a los activos tecnológicos de la CDMB.
- El personal técnico de la mesa de servicios tiene la autoridad para acceder a archivos individuales o datos cada vez que se realice un mantenimiento, reparación o chequeo masivo de equipos de cómputo. Sin embargo, no puede exceder su autoridad en ninguna de estas eventualidades, para usar



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 32 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

esta información con propósitos diferentes a los de mantenimiento o reparación.

- Si un equipo requiere ser manipulado por personal del Laboratorio, el usuario tendrá la responsabilidad de ejecutar el respaldo de su información previamente.
- En el caso de solicitar un mantenimiento preventivo y correctivo masivo de los equipos de cómputo, éste debe ser programado y supervisado por el personal de la mesa de ayuda, con el acuerdo de las áreas afectadas, para evitar así retrasos e inconvenientes en los servicios y actividades de la organización.

3.7. Telecomunicaciones.

- Todos los requerimientos relacionados con la instalación o modificación de la infraestructura de telecomunicaciones (cableado estructurado, telefonía IP, enlaces de comunicación entre sedes), deben ser realizados a través de la herramienta de gestión.
- Cualquier proyecto que involucre la infraestructura de Telecomunicaciones (cableado estructurado, telefonía IP, enlaces de comunicación entre sedes) de la CDMB, debe ser reportado a la Subdirección administrativa y financiera para su estudio, aprobación y acompañamiento durante el proceso.
- La manipulación y configuración de los equipos activos de red de la CDMB es responsabilidad de Subdirección administrativa y financiera a través del El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información de la mesa de servicios.
- Sólo personal autorizado por la Subdirección administrativa y financiera puede hacer modificaciones en la infraestructura de red.
- Todo cambio o manipulación de los equipos de red que pueda alterar la disponibilidad de los servicios, debe ser aprobado por el Comité de Cambios.
- El ingreso de dispositivos móviles al dominio de la red corporativa se realiza solo con previa autorización de la Subdirección administrativa y financiera



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 33 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

3.8. Acceso al Centro de Datos (Data Center).

- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es el responsable de definir el personal que, por sus funciones, requiere acceso permanente al Data Center.
- Es responsabilidad del personal autorizado mediante credencial, el cuidado y buen uso de la misma. Quien haga uso indebido de ésta se le retirará y se hará acreedor a las sanciones administrativas y disciplinarias.
- En caso de extravío o daño de la credencial, deberá reportarse inmediatamente al responsable del proceso de tecnologías de información para realizar el trámite correspondiente y la generación de una nueva.
- El ingreso al Datacenter de personas externas a la CDMB debe ser aprobado por el responsable del proceso de tecnologías de información y se realizará con el acompañamiento de una persona autorizada con credencial, previo registro en la planilla “Control de acceso al Data Center”. Su permanencia dentro del Datacenter, será controlada
- Ninguna persona, sin excepción, podrá ingresar al Datacenter sin la respectiva autorización.
- Es obligación de las personas autorizadas mediante credencial, notificar a la mayor brevedad posible al Responsable del proceso de tecnologías de información, sobre cambios en sus obligaciones o actividades, que impliquen su desvinculación con el funcionamiento del Datacenter. Por lo anterior deberá presentar comunicación escrita, acompañada de la tarjeta magnética asignada.
- Para la instalación de equipos dentro del Datacenter, los técnicos autorizados deben realizar las actividades de ensamble, configuración y puesta a punto de los equipos, previo a la instalación dentro del Datacenter. Una vez se finalicen los trabajos se autorizará el ingreso al Datacenter. Los técnicos deberán asegurarse que todos los cables queden bien instalados y ordenados.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 34 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

- El personal de mantenimiento o de limpieza del edificio, debe ser identificado plenamente, así como controlado y vigilado en sus actividades durante su permanencia en el Datacenter.

Normas de seguridad de cumplimiento obligatorio

Las personas autorizadas para ingresar al DataCenter deberán de cumplir con las normas de seguridad establecidas en el proceso de seguridad de la Información

- Introducir material magnético, inflamable o peligroso.
- Introducir armas o explosivos
- Introducir químicos o drogas ilegales.
- Introducir alimentos o cualquier tipo de bebidas.
- Introducir materiales radioactivos
- Cualquier otro artículo similar a los antes mencionados, que a consideración de la CDMB sea peligroso o dañino.
- Arrastrar objetos sobre el piso falso.
- Colocar cualquier tipo de elemento sobre los equipos.
- Utilizar cámaras fotográficas o cámaras de video.
- Alterar la configuración de los equipos o dispositivos.
- Sustraer material del Datacenter sin autorización.
- Alterar el orden o disposición de los elementos al interior del Datacenter.
- Fumar dentro del Datacenter.
- Usar taladros o similares en el Datacenter, sin autorización y acompañamiento.
- Utilizar la puerta de emergencia para abandonar el Datacenter, salvo cuando se trate de un evento que obligue su utilización.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 35 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

4. PROCESO SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

4.1. Administración de la plataforma de TI.

- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información es el responsable de verificar que las políticas de seguridad en la red y en los equipos de cómputo de la CDMB, se lleven a cabo en forma correcta para optimizar su uso.
- Se debe llevar registro de los incidentes de seguridad más relevantes, así como de los eventos que afectan la plataforma de tecnología o sus servicios.
- El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información debe definir un plan de mantenimiento para todas las bitácoras de sistemas de la organización en donde se determinen los tiempos de rotación, revisión, mantenimiento y eliminación de las mismas.
- Se deben definir los límites y conductos de comunicación de la administración de la plataforma de tecnología, tanto al interior como con entidades externas que interactúen con ella.
- Todo acceso remoto a un equipo de un usuario debe hacerse sólo con la autorización del usuario, por medio del programa que se utilice para establecer este tipo de conexión que cumpla con las condiciones de un canal de comunicación seguro.
- Antes de realizar cualquier cambio en la plataforma de tecnología, se deben tener backups de los dispositivos impactados, de manera que se pueda garantizar un plan de retorno completo en caso de ser necesario.
- Cualquier actividad en un ambiente de producción debe estar previamente detallada y aprobada por el Comité de Cambios, de manera que se minimice el impacto sobre los servicios afectados.
- Se debe garantizar la transferencia de conocimiento al interior de la organización para las labores de operación y administración de la plataforma.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 36 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

- Todo personal que haga parte de las labores de administración de la plataforma de tecnología de la información, debe tener el conocimiento, experiencia y las capacidades idóneas para su correcta operación.
- Sólo personal autorizado tiene acceso a los dispositivos de la plataforma tecnológica de la CDMB con el usuario de administración definido por la Subdirección administrativa y financiera Este usuario es de uso personal e intransferible.
- La solicitud para cambio sobre las credenciales de cualquier usuario de un sistema de información debe ser realizada directamente por el propietario de la cuenta.

4.2. Usuarios y contraseñas.

- Todos los servidores, servidoras de la CDMB son responsables del adecuado uso y administración de sus cuentas y contraseñas de acceso a los diferentes recursos informáticos; en todos los casos, serán responsables de cualquier transacción que se realice utilizando su cuenta.
- Ningún usuario podrá revelar la contraseña a personal no autorizado o permitir su uso a terceros para actividades ajenas a la misión de la CDMB.
- El usuario debe cambiar la contraseña periódicamente según los requerimientos del sistema o cuando lo considere necesario.
- Los sistemas de información en donde se almacenen las credenciales de los usuarios deberán estar adecuadamente protegidos para evitar el acceso no autorizado.
- Las contraseñas utilizadas por los usuarios deben cumplir con los estándares establecidos por la Subdirección administrativa y financiera para la creación de contraseñas.
- Las contraseñas que estén asociadas a sistemas de información o aplicaciones nuevas deben ser cambiadas después de la primera vez de validación.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 37 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

4.3. Uso aceptable de los recursos informáticos.

4.3.1 Computadores y portátiles

- Los servidores públicos son responsables del uso correcto y adecuado de los computadores, portátiles y demás elementos de cómputo entregados para el desarrollo de sus labores.
- Los equipos de cómputo que son asignados a los servidores para el desarrollo de sus actividades pertenecen a la dependencia específica. En caso que el servidor sea trasladado, estos equipos deben conservarse en la dependencia de origen.
- Ningún equipo puede ser trasladado sin autorización. Los traslados o cambios físicos deben ser efectuados únicamente por el personal de soporte de la mesa de servicios que cumplan con los requisitos para ello.
- No se permite retirar de las instalaciones de la CDMB o sedes externas, equipos de cómputo u otros dispositivos sin la debida autorización de la Coordinación de Tecnología de la Información.
- Los equipos de cómputo no deberán permanecer guardados o almacenados en las áreas de trabajo.
- El uso de medios de almacenamiento removibles (USB, reproductores mp3, entre otros), es de absoluta responsabilidad de los usuarios, quienes deben verificar que estos dispositivos se encuentren libres de virus o código malicioso, antes de utilizarlos en los equipos de la CDMB. No obstante, La Coordinación de Tecnología de la Información se reserva el derecho de bloquear en cualquier momento el uso de estos dispositivos si se detecta su uso indebido o que puedan afectar la seguridad de la información en la entidad.
- Los usuarios que requieran descargar de su inventario un elemento informático (teléfono, computador de escritorio, computador portátil, impresora, entre otros.), deberán tramitarlo



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 38 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

mediante memorando al Grupo de TI para que este pueda ser reasignado de estar en buenas condiciones de operación.

- Cuando por alguna causa razonable determinada, se presuma el uso indebido de un computador o portátil, la Coordinación de Tecnología de la Información puede acceder cualquier cuenta, datos, archivos, o servicio de información perteneciente a el(los) involucrado(s) en el incidente, para investigar y aplicar las sanciones a que hubiere lugar, manteniendo siempre el debido proceso.
- La Subdirección administrativa y financiera debe monitorear constantemente los computadores y portátiles de la entidad a través de los medios correspondientes, para responder oportunamente frente a cualquier acción que atente contra la disponibilidad, seguridad o desempeño correcto de los mismos.
- La CDMB, no será responsable por las transacciones financieras electrónicas que realicen los empleados desde el computador asignado o desde cualquier computador que esté disponible para uso público y se encuentre en las instalaciones de la CDMB.
- La CDMB, permitirá, en cierto límite, el almacenamiento de información personal en los discos duros de los computadores asignados a cada empleado o contratista, sin embargo, no será responsable de dicha información ni se ejecutarán esfuerzos tendientes a su recuperación. Esta información no debe exceder del 10% de la capacidad del disco duro o máximo 20Gb, cumpliéndose siempre el de menor capacidad según la configuración del equipo asignado.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 39 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Prohibiciones

- Utilizar los equipos de cómputo de la CDMB para visualizar o almacenar material no permitido y/o obsceno o campañas políticas o publicitarias.
- Suplantar la identidad de otra persona ya sea física, telefónicamente o a través de cualquiera de los sistemas de información (por ejemplo correos o mensajes de texto).
- Fumar, comer, ingerir alimentos o colocar líquidos cerca a los equipos o elementos informáticos.
- Intentar o realizar accesos a cuentas de usuario que no sean las propias (utilizando cualquier protocolo o programa, telnet, ftp, etc.).
- Tener acceso o intentar modificar archivos, contraseñas o datos que pertenecen a otros.
- Utilizar los equipos de la entidad para introducir virus computacionales, programas espías o cualquier otro programa diseñado para dañar los equipos o el software utilizado en la CDMB, o de cualquier manera, arriesgar la seguridad de los equipos o la red institucional.
- Exportar los archivos de contraseñas o realizar cualquier manipulación sobre los mismos, en concreto, intentar averiguar las contraseñas de otros usuarios.
- Afectar o paralizar algún servicio por la ejecución o intento de ejecución de programas indebidos.
- Acceder, analizar o exportar archivos que sean accesibles a todo el mundo pero que no sean del usuario, salvo que se encuentre en una ubicación que admita su uso público.
- Instalar y configurar equipos o sistemas que puedan afectar o interrumpir el funcionamiento de la red.
- Dañar física o lógicamente los equipos o la infraestructura informática.
- Utilizar cualquiera de los recursos informáticos de la CDMB para fines diferentes a las funciones inherentes al empleo o a las contractuales.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 40 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

4.3.2 Uso del Correo Electrónico Institucional

- El correo electrónico institucional de la CDMB debe ser utilizado únicamente para propósitos laborales.
- Los servidores públicos de la CDMB son completamente responsables de las actividades realizadas con sus cuentas de acceso y su buzón de correo.
- Ya que los buzones de correo tienen una capacidad de almacenamiento limitada, los usuarios deben verificar y depurar periódicamente su buzón con el fin de garantizar la recepción de nuevos correos.
- En caso de ausencia prolongada o vacaciones de un servidor público, se debe recurrir a mecanismos alternos como redirección de mensajes. En ningún caso se deben utilizar las cuentas de correo electrónico pertenecientes a otras personas.
- Los servidores que identifiquen en su correo contenido sospecho o con posibles virus, deben notificarlo a la Mesa de ayuda.
- La cuenta de correo electrónico cuenta con una capacidad máxima de 20 Mbytes para buzón y envío, en caso de requerir de una capacidad mayor a la mencionada, se debe solicitar al Responsable del proceso de Tecnologías de información mediante oficio o correo debidamente justificado y autorizado por el Subdirector o coordinador de la oficina respectiva.
- Se prohíbe el envío de mensajes personales u ofensivos; injuriosos, cadenas de mensajes o mensajes que se relacionen con actividades ilegales y no éticas, o que atenten contra el nombre de la CDMB.
- Los mensajes de correo electrónico deben ser considerados como documentos formales; por lo tanto, se deben respetar los lineamientos y recomendaciones establecidos para este tipo de documentos.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 41 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

- Al enviar un correo, se debe evitar el uso de las opciones de confirmación de entrega y lectura, a menos que sea un mensaje demasiado importante; ya que esto puede provocar tráfico en la red.
- Para envío de información masiva y/o institucional, que por necesidades específicas de un área requieran ser enviados a toda la CDMB, debe manejarse únicamente por medio del correo electrónico institucional. Este envío debe ser autorizado por el grupo de Comunicaciones y enviado a través de los correos autorizados para este fin. No se deben utilizar cuentas de correo electrónico personales para estos propósitos. El Grupo de Tecnología enviará los mensajes de carácter técnico especial de forma masiva de ser requeridos.
- En lo posible, el correo electrónico debe ser el medio por el cual se deben manejar las comunicaciones de la entidad, disminuyendo el manejo de documentación impresa; se recomienda al usuario incluir al final de sus correos el mensaje: “No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario. El medio ambiente es cosa de todos” o “Gracias por considerar el medio ambiente antes de imprimir este documento.”

4.3.3 Acceso a internet.

- El acceso a internet estará controlado con políticas de acceso y deberá estar autorizado por los correspondientes Subdirectores o Jefe de Oficina donde se especifique su necesidad.
- Está estrictamente prohibido cualquier uso de internet con fines comerciales, políticos, particulares o cualquier otro que no sea el laboral que dio origen a la habilitación del servicio, en caso de ser detectado esta actividad se procederá a la suspensión temporal o definitiva de este servicio.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 42 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

- No se permite el acceso a páginas de entretenimiento o páginas que contengan material discriminatorio, difamatorio, consumidor de ancho de banda, no productivo, acosador, ofensivo, pornográfico u obsceno. La Subdirección administrativa y financiera se reserva el derecho de utilizar software que permita identificar y bloquear el acceso a estos sitios.
- Si bien la Subdirección administrativa y financiera es responsable del uso de programas anti-virus, no puede garantizar que los sitios de Internet visitados por los usuarios carezcan de virus o código malicioso, por lo que no se permite, en ningún caso, la descarga de archivos o programas de cualquier tipo; de ser requeridos se debe realizar la correspondiente solicitud utilizando la mesa de ayuda (SHD).

4.3.4 Computadores con internet móvil

- La solicitud de aprobación de este servicio se deberá realizar a través de la herramienta de gestión disponible, y por intermedio del Subdirectores.
- La autorización de instalación del servicio la deberá realizar la Subdirección administrativa y financiera de acuerdo a las condiciones solicitadas y garantizando el cumplimiento de esta política.
- La asignación del servicio de internet móvil estará sujeta a un equipo previamente autorizado perteneciente a la CDMB, para su utilización en actividades administrativas.
- La utilización de acceso a internet móvil, deberá estar limitada al uso para el cual fue solicitado dicho servicio.
- No se permite el acceso a los equipos con credenciales administrativas.
- Los equipos no deberán estar configurados para acceso sin credenciales.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 43 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

- Las políticas de navegación configuradas para estos equipos deberán ser iguales o más restrictivas a las configuradas en el proxy central de la Administración.
- Las opciones de configuración del navegador deberán ser establecidas con el fin de minimizar la posibilidad de reconfiguración de estas por parte del usuario o de un tercero.
- El antivirus y cualquier otro sistema de seguridad deberán estar configurados con el nivel máximo de seguridad.
- La instalación y configuración de los equipos se debe realizar de tal forma que se aseguren las actualizaciones automáticas críticas.
- Todas las políticas y controles se deberán configurar por la Subdirección administrativa y financiera .en aras de garantizar y mitigar riesgo de seguridad de estos equipos.

4.3.5 Recurso de conexión VPN.

- El servicio de VPN es administrado por la Subdirección administrativa y financiera , por ende es responsabilidad de ésta velar por su uso adecuado y controlado.
- El servicio de VPN será asignado a los servidores, contratistas o consultores de la CDMB, quienes para el desarrollo de sus actividades lo requieran según lo determine el Líder de Proyecto o el Líder del Programa al cual pertenezca, quien a su vez debe realizar la solicitud debidamente justificada a través de la herramienta de gestión diligenciando el formato establecido para ello.
- El uso de la cuenta asignada para el servicio es responsabilidad de quien la solicita; de igual manera la solicitud para activación, modificación o retiro de los permisos asignados.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 44 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

- La fecha de caducidad de la cuenta VPN asignada a usuarios que no se encuentren en los servicios de directorio de la red de cómputo, no podrá superar la fecha de vencimiento del contrato.
- La cuenta VPN asignada a usuarios que se encuentran en los servicios de directorio, caducará con el vencimiento de su cuenta de usuario en el servicio de directorio.

El uso de VPN sobre servidores, equipos de comunicaciones, almacenamiento, backup y demás elementos de la infraestructura de TI sólo se otorgará al personal que defina la Subdirección administrativa y financiera

El uso de VPN sobre los servidores, sólo se otorgará para ambientes de desarrollo. Para ambientes de producción, el tiempo será limitado sin superar las 24 horas y bajo la supervisión de personal de la coordinación de Tecnología de la Información o de quien ésta delegue.

- La clave de acceso, se enviará en un archivo cifrado al correo electrónico registrado en el formato de solicitud.
- La cuenta de acceso es de uso exclusivo para quien se le ha asignado los permisos o privilegios del servicio.
- Las cuentas VPN que no se utilicen durante un periodo superior a 90 días calendario serán eliminadas, cumplido este tiempo.
- Para otorgar una cuenta VPN, debe indicarse claramente los recursos tecnológicos a los cuales se va a acceder, puertos y servicios asociados. De igual forma, una descripción clara de lo que se desee trabajar. Todo esto previa autorización del personal del proceso de Tecnologías de la Información.

4.3.6 Confidencialidad de la información

- La transferencia de información de carácter sensible y/o confidencial de la CDMB hacia otra empresa o persona externa

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 45 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

debe hacerse a través de un contrato en el que se incluyan especificaciones sobre el tipo de información que será suministrada y acuerdos de confidencialidad entre las partes.

- Toda cláusula de confidencialidad debe ser siempre revisada y aprobada por la oficina Jurídica.
- Bajo ninguna circunstancia las empresas o personas externas distribuirán o utilizarán la información confidencial entregada por la CDMB para fines diferentes a los especificados en las cláusulas de confidencialidad.
- Los proveedores o personas externas que ingresen a la CDMB y tengan acceso a información sensible o a la infraestructura tecnológica deberán acogerse a las políticas de seguridad de la información y a los controles establecidos en cuanto a niveles de acceso, horarios y caducidad de los mismos.
- Los proveedores y empresas consultoras de la CDMB deberán mantenerse actualizados sobre las políticas de seguridad vigentes para dar un buen manejo a los activos de información. Al terminar el vínculo laboral de los servidores y servidoras con la organización
- La terminación laboral de los servidores y servidoras con la organización debe seguir el procedimiento establecido de manera que se denieguen los accesos a todos los sistemas de información inmediatamente.
- Al finalizar un contrato con un proveedor, se debe garantizar que los accesos a la información sensible institucional sean restringidos totalmente.

4.3.7 Gestión de continuidad del negocio.

- Se deben desarrollar planes de recuperación de desastres para los sistemas o procesos críticos que presenten niveles de riesgo no aceptables para el negocio. Estos planes deben ser incluidos

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 46 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

por la Subdirección administrativa y financiera dentro de la estrategia de continuidad del negocio.

- El equipo de trabajo de TI debe tener claramente identificado los activos involucrados, las amenazas y el impacto sobre los activos para definir el Plan de Continuidad del negocio.
- Cada área responsable de sus procesos, deberá realizar pruebas periódicas al Plan de Continuidad del negocio.

4.3.8 Gestión de Incidentes de Seguridad

- Cualquier evento de seguridad que atente contra la imagen corporativa o la seguridad de la información institucional, debe ser atendido oportunamente por el área de coordinación de TI, conforme a los procedimientos establecidos y leyes que le apliquen.
- Todo acceso no autorizado a sistemas de información, deberá efectuarse sólo como parte de un proceso legal iniciado por control interno, después de efectuarse una cadena de custodia y tener la aprobación fiscal.
- La Coordinación de TI es responsable de atender los incidentes de seguridad de acuerdo a los procedimientos establecidos al interior de la CDMB. En caso de requerir escalamiento con entidades externas como proveedores de Internet, policía u otras entidades de emergencia o disciplinarias, se deben seguir los conductos dispuestos para tales casos.

Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información

Artículo 26. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna,

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 47 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, a través de los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

En cuanto al derecho de petición, la Entidad se compromete a establecer los mecanismos necesarios para dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, a partir de una continua actualización de los reglamentos y procedimientos que faciliten la resolución de los derechos de petición

Compromiso con la Agenda de Conectividad

Artículo 27. La Dirección General y su Equipo Directivo se comprometen en brindar especial interés en la aplicación efectiva del programa Agenda de Conectividad, y como parte de ella, la estrategia de “*Gobierno en Línea*”, así como las demás que le complementen o modifiquen. A partir de la misma se estipulan los contenidos y servicios que se deben ofrecer a la ciudadanía y partes interesadas, a través de los medios electrónicos.

Compromiso con Planeación y actualización del Sitio Web

Artículo 28. La CDMB es una entidad del estado que produce y divulga con frecuencia contenidos informativos por medio de su portal www.cdmb.gov.co, con el objetivo de garantizar el sagrado derecho que los ciudadanos tienen a acceder a la información de la entidad dentro de las indicaciones y observaciones señaladas en el Departamento de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.

Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso

A pesar de que la entidad adelanta funciones técnicas dentro del marco general la divulgación de la información debe hacerse de manera fácil, entendible, agradable y de fácil uso para los usuarios, teniendo en cuenta que

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 48 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

estos son personas con diferentes niveles de educación y pertenecen además a varias regiones del departamento.

Brindar constantemente información de interés para la comunidad no solo del área metropolitana sino en los municipios de la zona de influencia, asegurando que lo divulgado además de transparente y útil sea entregado de manera veraz y oportuna.

La transparencia de la gestión y la rendición pública de cuentas serán divulgadas oportunamente buscando los mecanismos adecuados para dar respuesta puntual a las peticiones de los ciudadanos que tienen derecho y acceso a la información pública.

Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos

La información publicada diariamente en forma de noticias o registros debe provenir de fuentes confiables y debe ser corroborada citando las fuentes en el escrito.

Los tecnicismos entonces no serán utilizados a menos que sea estrictamente necesario teniendo en cuenta que se debe explicar de inmediato su significado, recordando que los contenidos deben ser claros y precisos además hechos en un lenguaje sencillo.

Las producciones pueden variar en cuanto a género y estilo evolucionando y adaptándose a las necesidades de la entidad y de la población que a diario quiere contenidos novedosos y diferenciadores, lo que puede establecer un puente de diálogo entre la CDMB y la sociedad.

El material debe ser enviado por los responsables, con los archivos, fotografías o apoyos que se requieran para su correcta interpretación, sin abreviaturas en las fechas o meses del año.

Las fotografías, videos o material suministrado para enriquecer la información deben estar relacionados con los escritos y contener la descripción respectiva.

El uso pertinente de las nuevas tecnologías de la información será también un tema prioritario en la entidad pues se hace necesario para el desarrollo de las actividades y para el servicio de la sociedad.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 49 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

El compromiso de la difusión consiste además en mostrar los diferentes esfuerzos que se adelantan en las subdirecciones con el único objetivo de proteger el medio ambiente.

Se diseñarán y producirán contenidos dirigidos a niños y jóvenes con personajes creativos que encarnen de manera positiva valores, educación y defensa del medio ambiente.

Las informaciones suministradas por cada subdirección deben llevar el visto bueno del directivo respectivo para de esta manera garantizar la fidelidad de los contenidos e igualmente debe estar sujeto a revisión por la política editorial. Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y se deben seguir las reglas sintácticas, gramaticales y ortográficas del idioma español de acuerdo con las indicaciones de la Real Academia Española.

Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios

Los contenidos publicados no pueden atentar contra los derechos fundamentales, no deben ser ofensivos ni discriminatorios y deben evitar los estereotipos de raza, género, localización geográfica, discapacidad física o estrato social.

Los contenidos deben mantener la privacidad

No se ofrecerán contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información.

En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual

Las publicaciones deben además preservar el derecho de autor y propiedad. Se utilizarán los logotipos diseñados para la entidad en el manual de imagen corporativo.

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 50 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Se favorecerá y producirán además informaciones orientadas a describir los procesos y servicios de la entidad y que cubran las necesidades de diferentes tipos de comunidades.

El sitio WEB de la entidad debe cumplir con todos los criterios de la estrategia de Gobierno en Línea y además de ser dinámico, el diseño debe ajustarse al manejo y contenido de la imagen institucional contenido en el Plan de Comunicaciones CDMB.

El sitio WEB estará bajo responsabilidad de la Subdirección administrativa y financiera –Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información– y del area de Cultura y Educación Ambiental –Proceso Comunicación Educativa–

La Oficina de Prensa y Comunicaciones estará encargada de asesorar la selección de los formatos que ayuden a una mejor divulgación.

La actualización del sitio Web de la CDMB se realizará diariamente o periódicamente teniendo en cuenta el siguiente plan de trabajo, tomando como base la guía para la elaboración de la política editorial, actualización y plan de administración del sitio web.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 51 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	La información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en www.gobiernoenlinea.gov.co , debe estar actualizada. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido y la información básica de la entidad disponible debe coincidir con la información publicada en el sitio Web de la entidad.	El criterio se cumple si:	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
		- La información en el PEC está actualizada.			
		- El vínculo de la entidad es válido	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
		- La información coincide con la que aparece en el sitio Web de la entidad (Teléfono, dirección, Representante legal de la entidad, correo electrónico institucional)			
		- Toda la información registrada en el PEC referente a los canales de atención al ciudadano e información general coincidan con lo registrado en el sitio web.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
		- Los enlaces deben ser válidos y deben direccionar al sitio indicado	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
		1. Que el formulario de quejas y reclamos este direccionado correctamente al que se encuentra en el sitio web de la entidad. Debe dar clic desde www.gobiernoenlinea.gov.co , en el link que aparece de la entidad para identificar si funciona.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 53 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
		2. Que los datos registrados en la sección de información general estén completos, esto se debe comparar con los registrado en el sitio web de la entidad (incluye buscar el nombre del Alcalde registrado en el canal "Nuestra Alcaldía", opción "¿Quiénes somos?" O en ¿cómo estamos organizados?	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
		3. Que el link al sitio web de la entidad esté funcionando. Debe Clicar desde www.gobiernoenlinea.gov.co , el link que aparece de la entidad para identificar si funciona. Si alguno de estos tres criterios no se cumple no asigna el puntaje	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
Misión y visión	Son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de la entidad o definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.	El criterio se cumple si: - Los dos elementos están publicados en cualquier parte del sitio Web. Si solo aparece uno de ellos, el criterio no se cumple	Área de Cultura y Educación Ambiental	Grupo Planeación y Proyectos	SD
Objetivos y funciones	Son los que están descritos en la norma de creación o reestructuración de la entidad. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.	El criterio se cumple si: - Los dos elementos están publicadas en cualquier parte del sitio Web. Si solo aparece uno de ellos, el criterio no se cumple	Área de Cultura y Educación Ambiental	Grupo Planeación y Proyectos	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 54 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Organigrama	Se debe presentar de una manera gráfica la estructura organizacional de la entidad.	El criterio se cumple si: - El organigrama está publicado gráficamente (No es válido que aparezca un listado de dependencias)	Área de Cultura y Educación Ambiental	Grupo Planeación y Proyectos	SD
		- La información del organigrama se puede leer de manera fácil (Es válido que se pueda aumentar de tamaño) - El organigrama está actualizado	Área de Cultura y Educación Ambiental	Grupo Planeación y Proyectos	SD
Localización física	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.	El criterio se cumple si: - Aparece la dirección exacta y la ciudad de la sede principal - Aparece el enlace a los datos de las sucursales y en éstos la dirección exacta y la ciudad.	Área de Cultura y Educación Ambiental	SAF	SD
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.	El criterio se cumple si: - Aparecen los números telefónicos y el fax - Si el fax es a través de un PBX se debe indicar	Área de Cultura y Educación Ambiental	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 55 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
		<ul style="list-style-type: none"> - Todos los datos deben tener los indicativos de país y de área - Aparece el enlace a los datos de las sucursales y en éstos los números telefónicos y el fax, incluyendo el indicativo de país y de área. - Se recomienda usar un estándar para los indicativos Ej: (57+1) 	<p align="center">Área de Cultura y Educación Ambiental</p>	SAF	SD
<p>Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que la entidad</p>	<p>Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información. Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con contactenos@nombredelaentidad.gov.co</p>	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El enlace es válido - Aparece el enlace a los datos de las sucursales y en éstos el correo de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano es válido. - No es válido una cuenta de correo que no sea institucional como Hotmail, yahoo, mail, etc. 	<p align="center">Área de Cultura y Educación Ambiental</p>	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 56 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Horarios y días de atención al público	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.	El criterio se cumple si: - Para que se cumpla el criterio es indispensable que estén los dos (horarios y días de atención) - Aparece el enlace a los datos de las sucursales y en éstos los horarios y días de atención de cada una.	Área de Cultura y Educación Ambiental	SAF	SD
Directorio de funcionarios principales	Se debe publicar información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los cargos planteados en el organigrama. De estos funcionarios se debe publicar: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico institucional del despacho y/o del funcionario. Si la entidad tiene como política usar un único punto de acceso del ciudadano, se debe aclarar que éste es el mecanismo de comunicación.	El criterio se cumple si: - Están los 4 elementos	Área de Cultura y Educación Ambiental	SECRETARIA GENERAL	SD
Directorio de entidades	Se debe publicar el listado de entidades que integran el mismo	El criterio se cumple si:	Área de Cultura	Grupo	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 57 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	sector/rama/organismo (en el caso del orden nacional), del departamento (en el caso de gobernaciones) o del municipio, (en el caso de alcaldías), con enlace al sitio Web de cada una de éstas.	<ul style="list-style-type: none"> - Están todas las entidades del sector/rama/organismo/departamento/municipio. Por lo menos una entidad de la clasificación definida en entidades descentralizadas. - Los enlaces son válidos DEBE TENER ENLACE NO APLICA PARA ACCION COMUNAL Y FUNDACIONES 	<ul style="list-style-type: none"> y Educación Ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación y Proyectos 	
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas. Pueden ser Juntas de Acción de Comunal, Asociaciones, Veedurías, Consejos Territoriales de Planeación, Juventud	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los enlaces son válidos. En caso de no tener sitio Web se debe especificar al menos un dato de contacto. SON VALIDOS HOTMAIL, GMAIL, ETC 	<ul style="list-style-type: none"> Área de Cultura y Educación Ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Grupo Planeación y Proyectos 	SD
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos / Decretos / Resoluciones, Circulares y/u	Se debe publicar la normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma. Esta información debe ser	<p>El criterio se cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La normatividad está organizada o se puede buscar por los 3 criterios -Debe ser descargable 	<ul style="list-style-type: none"> Área de Cultura y Educación Ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> SECRETARIA GENERAL 	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 58 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
otros actos administrativos de carácter general	descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición. Se sugiere que la publicación se realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición.	- Mínimo debe tener un documento por cada tipo acto administrativo (leyes, acuerdos y ordenanzas) NO es válido que sólo exista una lista de documentos y no se puedan consultar en línea.			
Presupuesto aprobado en ejercicio	Las entidades deben publicar el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos y sus ejecuciones al menos trimestralmente. Las entidades territoriales deben habilitar un enlace a la información relacionada con el presupuesto publicado en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública -	El criterio se cumple si: - Se publica el detalle del presupuesto aprobado - Se publica el detalle del presupuesto ejecutado (Puede ir en una sola tabla con el anterior) - El presupuesto aprobado y las ejecuciones deben corresponder a gastos e ingresos DEBE ESTAR 2011	Área de Cultura y Educación Ambiental	SAF	MENSUAL



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 59 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	CHIP, administrado por la Contaduría General de la Nación.				
Información histórica de presupuestos	Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio incluyendo el presupuesto aprobado y el ejecutado.	El criterio se cumple si: - Se publica el detalle del presupuesto aprobado	Área de Cultura y Educación Ambiental	SRFFA	ANUAL
		- Se publica el detalle del presupuesto ejecutado con corte a Diciembre de cada año (Puede ir en una sola tabla con el anterior) - El presupuesto aprobado y las ejecuciones deben corresponder a gastos e ingresos (2008-2009)	Área de Cultura y Educación Ambiental	SRFFA	ANUAL
Políticas, planes o líneas estratégicas	Las entidades deben publicar sus políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente. Para el caso de las entidades territoriales	El criterio se cumple si:	Área de Cultura y Educación Ambiental	Grupo Planeación y Proyectos	SD
		Se publica El plan de acción.			



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 60 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	deben publicar mínimo el plan de desarrollo vigente.				
Programas y proyectos en ejecución	Deben publicarse, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia.	El criterio se cumple si: - Se publica el plan de acción del periodo respectivo o el Plan Operativo Anual de Inversión POAI.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Grupo Planeación y Proyectos	SD
Contacto con dependencia responsable	Para cada uno de los planes y proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace al correo electrónico de la dependencia responsable o del canal de atención, para obtener mayor información al respecto.	El criterio se cumple si: - Se publica el correo electrónico institucional de contacto para cada programa o proyecto, el correo electrónico a la dependencia responsable o el correo del canal de atención.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Grupo Planeación y Proyectos	SD
Listado de trámites y servicios	En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, un enlace a la sección de trámites y servicios de la entidad, donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite o servicio, puede estar enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano (PEC). En los casos en que el trámite o servicio pueda realizarse en línea, deberá existir junto a su nombre	El criterio se cumple si: - Aparece en la Web de la entidad el listado de todos los trámites y servicios que se publican en el SUIT - Todos los enlaces están bien direccionados - Ningún enlace está roto - Aparece el enlace al sitio donde se puede ejecutar los trámites y servicios en línea - El enlace es válido en éste último caso CON UN LINK QUE NO SE EJECUTE NO CUMPLE	Área de Cultura y Educación Ambiental	SEYCA	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 61 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	un enlace al punto exacto para gestionarlo en línea. En las entidades del orden territorial se debe diferenciar los trámites del Orden Nacional (Expedición cédula, expedición pasaporte, expedición licencia de conducción, etc.) que operan en las gobernaciones y alcaldías o entes descentralizados de los trámites misionales de cada entidad.				
Información sobre la contratación	Enlace en la página inicial de la entidad, mediante el logotipo oficial, a la información que ésta publica sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Se podrá presentar un listado de los procesos de contratación de la entidad y que cada identificación del proceso se enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Aquellas entidades que tienen un régimen de contratación especial deberán publicar sus procesos en el sitio Web de la entidad, en un	El criterio se cumple si: - El enlace está en la página de inicio - El enlace está direccionado específicamente al buscador de la información de la entidad - El enlace es válido - El logotipo es el oficial, es decir el que aparece en www.contratos.gov.co	Área de Cultura y Educación Ambiental	CONTRATACIÓN	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 62 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	lugar visible o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.				
Entes de control que vigilan a la entidad	Se debe publicar la relación de todas las entidades que vigilan la entidad y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella (dirección, correo electrónico, teléfono o enlace al sistema de denuncias si existe).	El criterio se cumple si - Se publica el listado de entes o instancias de control - Se publica el tipo de control que ejerce cada entidad o instancia - Se publican los datos de contacto de cada ente de control o el enlace válido a la sección de denuncias MÍNIMO DEBE ESTAR LA CONTRALORIA, PROCURADURIA Y PERSONERIA	Área de Cultura y Educación Ambiental	OFICINA CONTROL INTERNO	SD
Informes de Gestión	Se deben publicar, como mínimo, los informes del período en vigencia y el histórico del período inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría (dos veces al año), al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique una vez al año) y	El criterio se cumple si - Se publican los 3 informes - Se publican las dos vigencias (semestrales, de acuerdo con la periodicidad en que debe hacerse los reportes	Área de Cultura y Educación Ambiental	CONTROL INTERNO	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 63 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	los informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos (una vez al año).				
Metas e indicadores de gestión	Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica.	El criterio se cumple si - Se publican los indicadores dentro del avance del plan de acción o del plan estratégico o del plan de desarrollo o del POAI, o de manera independiente de dichos reportes.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Grupo Planeación y Proyectos	MENSUAL
Plan de Mejoramiento	Se deben publicar los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento para la vigencia	El criterio se cumple si - Los informes están actualizados en el periodo de medición respectivo Es válido que se publique el resumen del informe o la matriz detallada. Igualmente, es válido que se publique únicamente el informe del periodo en cuestión (No es necesario que se mantengan los históricos, aunque es recomendable).	Área de Cultura y Educación Ambiental	Oficina Control Interno	ANUAL
Información para niños	Información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.	El criterio se cumple si - La información tiene dos de los siguientes elementos: movimiento, parte gráfica, sonido.	Área de Cultura y Educación	Área de Cultura y Educación	SEMESTRAL



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 64 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
		<ul style="list-style-type: none"> - El lenguaje debe responder a la población objetivo definida por la entidad. - La información tiene que ver con lo que hace la entidad. <p>EN PAGINA DE INICIO GENERALMENTE SE ENCUENTRA</p>	Ambiental	Ambiental	
Preguntas y respuestas frecuentes	Se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las preguntas están en la sección especificada - Las preguntas y respuestas frecuentes están relacionadas con lo que hace la entidad 	<p>Área de Cultura y Educación</p> <p>Ambiental</p>	<p>Área de Cultura y Educación</p> <p>Ambiental</p>	SD
Boletines y publicaciones	Se debe colocar a disposición todos los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad, organizándolos del más reciente hacia atrás.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los boletines son descargables o se pueden leer sobre la Web directamente. 	<p>Área de Cultura y Educación</p> <p>Ambiental</p>	<p>Área de Cultura y Educación</p> <p>Ambiental</p>	SD
		<ul style="list-style-type: none"> - Los boletines de noticias son válidos y no necesariamente todas las entidades deben tener boletines <p>CON QUE SE DESCARGUE YA CUMPLE</p>	<p>Área de Cultura y Educación</p> <p>Ambiental</p>	<p>Área de Cultura y Educación</p> <p>Ambiental</p>	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 65 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Noticias	En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.	El criterio se cumple si - Las noticias están en la página de inicio o existe un enlace desde la página de inicio - Las noticias están actualizadas (noticias con más de un mes se consideran desactualizadas) estas noticias deben ser actualizadas a un tiempo no mayor a 30 días.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
Calendario de actividades	En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad. Este calendario podrá estar enlazado con el Calendario de Eventos en el Portal del Estado Colombiano.	El criterio se cumple si - El calendario está en la página de inicio o el enlace está desde la página de inicio	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
		- El calendario tiene información sobre actividades del mes en curso o de meses posteriores - El enlace lleva al calendario del PEC y éste tiene información de la entidad sobre actividades del mes en curso o de meses posteriores No es válido que tenga actividades en los meses anteriores al mes de medición	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 66 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Glosario	Se debe incluir un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.	El criterio se cumple si - El glosario contiene términos específicos del quehacer de la entidad. No es válido un listado de términos generales o transversales a todas las entidades (plan, programas, trámites, etc.). Tampoco es válido un listado de abreviaturas y su significado	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
Política de privacidad y condiciones de uso	En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.	El criterio se cumple si - Cuenta con las políticas - El enlace está en el pie de la página de inicio - El enlace es válido	SAF	SAF	SD
Política editorial y de actualización	La entidad debe definir la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el presente manual al respecto.	El criterio se cumple si - Cuenta con un documento, resolución, circular, directiva, etc. Sin embargo, para el seguimiento, se deberá verificar el cumplimiento de las políticas.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 67 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Oferta de empleos	La entidad debe publicar las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el período de oferta de la vacante y los datos de contacto.	El criterio se cumple si - Se publica la información con los 4 elementos mencionados. Para los cargos que se suplen a través de la CNSC, los datos de contacto hacen referencia al enlace de ésta entidad.	Área de Cultura y Educación Ambiental	SECRETARIA GENERAL	SD
Identidad visual	Se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación, la identidad visual del Estado (identidad visual de la entidad).	El criterio se cumple si - identidad visual de la entidad está en la parte superior - identidad visual de la entidad está siempre disponible en cualquier nivel de navegación - identidad visual de la entidad está siempre estático Cumple si está el nombre de la alcaldía y logo del municipio o escudo del municipio o escudo de Colombia	SAF	SAF	SD
Enlace al Portal del Estado Colombiano	En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co , el cual debe proveerse mediante el logotipo oficial del portal.	El criterio se cumple si - El enlace es válido - En enlace está en la página de inicio - El enlace tiene el logo oficial que aparece en www.gobiernoenlinea.gov.co	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 68 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Fecha de la última actualización	En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fecha aparece en la página de inicio - la fecha es coherente (En ocasiones la fecha de actualización de un contenido es posterior a la que aparece en la actualización) <p>Es recomendable que la fecha se actualice de manera automática.</p>	SAF	SAF	SD
		Si la fecha de actualización no es del último mes no se cumple el criterio			
Número de Visitas	En la página inicial debe aparecer un contador histórico que refleje el número de visitas a la fecha.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - El contador está en la página de inicio - El contador funciona <p>Es recomendable indicar la fecha desde la cual se está haciendo el conteo</p>	SAF	SAF	SD
División de los contenidos	Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo inconexo.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - La información está estructurada en secciones. - La información de cada sección se describe en porciones pequeñas. -Que no haya secciones repetidas y que cada una de las secciones lleve a páginas diferentes y que la información esté en la sección donde debe estar. 	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 69 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Uso de colores	Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro. Así mismo, no se debe utilizar el color como único elemento diferenciador o para resaltar un texto sobre el que se quiere llamar la atención, ya que quien tenga un monitor monocromático o una persona con dificultad de visión no podrá percibirlo. Si se utiliza el color para dar significado, debe utilizarse una alternativa para quienes no pueden diferenciar el color. LAS LETRAS DEBEN HACER CONTRASTE CON EL FONDO	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - El contraste de letras y fondo permite identificar el texto - El color no se usa como único medio diferenciador 	SAF	SAF	SD
Uso de marcos	Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegan a incluir, los marcos deberán estar titulados y el sitio Web deberá ser navegable sin marcos.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al usar el validador de Tawdis (versión 2.0) no aparece dicho error www.tawdis.net versión 2.0 	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 70 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Manejo de vínculos	En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se deben utilizar palabras propias del navegador y es prohibido el uso de frases como "Haga click aquí" o "Ver más". Adicionalmente, la entidad debe garantizar que no existan enlaces rotos.	El criterio se cumple si - En los vínculos no se usan las siguientes expresiones: ver, ver más, descargar, ver archivo, ver PDF, haga click aquí, descargar documento o similares.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
		- En los vínculos no se usan abreviaturas o palabras propias del navegador. - En secciones como la normatividad, el enlace está sobre el título de la norma o la descripción de la misma (se evalúa igual para secciones como contratación). - No existen enlaces rotos.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
Mapa del sitio	Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio a través del cual se permita acceder como mínimo a todas las secciones y subsecciones del mismo. Al mapa se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.	El criterio se cumple si: - El enlace al mapa del sitio está en la página de inicio - Se puede acceder al mapa del sitio desde cualquier página del sitio - Desde el mapa del sitio se puede acceder a todas las secciones y subsecciones	SAF	SAF	SD
		- Los enlaces desde el mapa del sitio son válidos verificar por lo menos cinco (5)	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 71 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Acceso a la página de inicio	Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.	El criterio se cumple si: - Se puede volver al inicio desde cualquier página del sitio ES VALIDO QUE SE PUEDA ACEDER DESDE EL ESCUDO, O QUE SE TENGA EL ICONO DE LA CASA	SAF	SAF	SD
Acceso al menú principal	Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.	El criterio se cumple si: - Se puede acceder directamente a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio	SAF	SAF	SD
Ruta de navegación	Se debe incluir la ruta de navegación (miga de pan) en la parte superior del contenido.	El criterio se cumple si: - La ruta de navegación está en la parte superior - La ruta de navegación es válida - La ruta de navegación funciona, es decir que se puede navegar a través de ésta	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 72 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Nombre de dominio	El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co. Aquellas entidades que por su naturaleza jurídica sean empresas industriales y comerciales del Estado o de Economía Mixta que tengan un dominio .com.co, org.co deberán habilitar el dominio .gov.co para facilitar el acceso al ciudadano (Esto no aplica para alcaldías y gobernaciones).	El criterio se cumple si: - La entidad usa alguno de los tipos de dominio mencionados	SAF	SAF	SD
Marcación y/o etiquetado	Los elementos insertos en todas las páginas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa, salvo en los casos descritos en el criterio 1.1.1 de los WCAG 2.0 www.tawdis.net versión 2.0	El criterio se cumple si: - Al hacer la prueba con la herramienta, en cada una de las páginas, no se encuentra ningún error excepto los mencionados en el criterio 1,1,1 de los WCAG 2.0 - El contenido de la etiqueta coincide con la información que Se pretende mostrar - Todas las fotos tienen pie de página o etiqueta - Todos los videos tienen pie de página o una descripción del mismo	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 73 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Parpadeo	Para toda la información que se mueva, parpadee o se desplace de forma automática y que dure más de 5 segundos, o se presente en forma paralela con otro contenido, debe existir el mecanismo para que ésta sea detenida u ocultada, a menos que el movimiento no sea parte de una actividad esencial.	El criterio se cumple si - Los elementos que se muevan, parpadeen o se desplacen se pueden detener a excepción de los casos mencionados en las observaciones del criterio. SI NO HAY PARPADEO O SE PUEDE DETENER VA	SAF	SAF	SD
Uso de navegadores	El sitio Web deberá visualizarse y ser totalmente funcional al menos en Internet Explorer y Firefox.	El criterio se cumple si - Se puede acceder a los contenidos y funcionalidades en los dos navegadores.	SAF	SAF	SD
Información general	Se debe publicar la identificación del departamento o municipio (NIT, código DANE, gentilicio), símbolos (escudo, bandera, himno), historia (fecha de fundación, fundadores, reseña), geografía (reseña geográfica, límites, extensión, altitud, temperatura media) ecología (reseña), economía (reseña) vías de comunicaciones (aéreas, terrestres y fluviales).	Se debe publicar la identificación del departamento o municipio (NIT, código DANE, gentilicio), símbolos (escudo, bandera, himno), historia (fecha de fundación, fundadores, reseña), geografía (reseña geográfica, límites, extensión, altitud, temperatura media) ecología (reseña), economía (reseña) vías de comunicaciones (aéreas, terrestres y fluviales).	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 74 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Territorios	En el caso de los departamentos, se debe publicar el listado de los municipios que lo conforman con enlace a sus sitios Web oficiales; en el caso de los municipios, se debe publicar la información general de las comunas, barrios, corregimientos y veredas.	En el caso de los departamentos, se debe publicar el listado de los municipios que lo conforman con enlace a sus sitios Web oficiales; en el caso de los municipios, se debe publicar la información general de las comunas, barrios, corregimientos y veredas.	Área de Cultura y Educación Ambiental	SOPIT	SD
Mapas	Deben publicarse, como mínimo, el mapa geográfico, el político y mapas territoriales.	Deben publicarse, como mínimo, el mapa geográfico, el político y mapas territoriales.	Área de Cultura y Educación Ambiental	SOPIT	SD
Servicios de información al ciudadano	En la página inicial en la parte superior se debe crear una sección denominada "Servicios de Información al Ciudadano" en la cual se ubique como mínimo lo siguiente: preguntas y respuestas frecuentes, glosario, ayudas para navegar en el sitio, buzón de contáctenos, sistema de peticiones, quejas y reclamos, servicios de atención en línea, suscripción a servicios de información, oferta de empleos y seguimiento a trámites y servicios. Debe incluirse una	El criterio cumple si - Existe enlace a la sección en la página inicial - parte superior. - El nombre de la sección indica claramente que es un espacio de atención al ciudadano. - Incluye la información indicada como mínimo en los casos que ésta aplique. - Tiene una etiqueta que explique los servicios que se encontrarán en la sección.	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 75 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	etiqueta que explique los servicios que se van a encontrar en esta sección.				
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	En la sección de “Servicios de Información al Ciudadano” se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud. Así mismo se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud de acuerdo con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.	Este criterio se cumple si - -Existe un botón o enlace que dirija al "Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos". - La solicitud o petición se realiza a través de un formulario que permite identificar la clase de solicitud. - Existe una ayuda en donde se indican las características, requisitos y plazos de respuesta de cada solicitud. Se debe probar si el formulario funciona (que se pueda enviar una solicitud) pues en ocasiones existe la funcionalidad pero al momento de enviar una solicitud, no se puede.	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 76 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Se debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	El criterio cumple si - Existe y funciona un mecanismo en línea que le permita al usuario tener la trazabilidad de la solicitud o petición. VERIFICAR EN SU CORREO PERSONAL SI LLEGO EL NUMERO DE RADICADO	SAF	SAF	SD
Mecanismo de búsqueda	En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio Web. Se recomienda el uso de herramientas que permitan el refinamiento por palabras clave y combinaciones. Se recomienda utilizar búsqueda federada (no limitada únicamente al propio portal).	El criterio cumple si - Existe y funciona un mecanismo de búsqueda de información en el sitio Web, visible al usuario.	SAF	SAF	SD
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	Se debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.	El criterio cumple si - Existe un mecanismo de suscripción a servicios de información (noticias, boletines eventos etc.) a través del correo electrónico o RSS.	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 77 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Encuestas de opinión	Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.	<p>El criterio cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe un mecanismo de consulta a través de encuestas disponible en el sitio Web <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Se disponen los resultados de la encuesta activa. - Las encuestas hacen referencia a la finalidad de la entidad y es de interés para los particulares. 	<p>Área de Cultura y Educación</p> <p>Ambiental</p>	<p>Área de Cultura y Educación</p> <p>Ambiental</p>	SD
Información en audio y/o video	Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización en el sitio Web, disponiendo de los controles para manejar su reproducción. Los videos deben incluir una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se dispone de archivos de audio o video con la información más relevante de la entidad. - La reproducción se realiza en el sitio Web y es de calidad. - Se tienen controles de reproducción. - Los videos tienen una descripción de su contenido, los temas que se relacionan y su fecha de elaboración. 	<p>Área de Cultura y Educación</p> <p>Ambiental</p>	<p>Área de Cultura y Educación</p> <p>Ambiental</p>	SD
Servicios de atención en	Las entidades deben habilitar chats o salas de conversación o video	El criterio se cumple si	Área de Cultura	Área de Cultura	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 78 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
línea	chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. La entidad definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Se ofrece el chat para efectos de atención o soporte. - Existen condiciones para su uso y estas son visibles para los usuarios. - Funciona correctamente en los horarios definidos por la entidad. 	<p>y Educación</p> <p>Ambiental</p>	<p>y Educación</p> <p>Ambiental</p>	
Mecanismos de participación	Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión o listas de correo o blogs. Estos deben ser convocados, abiertos, retroalimentados y cerrados por la entidad. Igualmente, los resultados y decisiones generadas, a partir de los mismos, deben ser publicados por la entidad. De ser posible la entidad debe implementar espacios adicionales como redes sociales o usar las herramientas disponibles en el Portal del Estado Colombiano como mecanismos de participación, siempre y cuando cumpla con las indicaciones anteriormente	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe al menos un mecanismo de participación (foros, listas de correo, blogs, redes sociales) 	<p>Área de Cultura</p> <p>y Educación</p> <p>Ambiental</p>	<p>Área de Cultura</p> <p>y Educación</p> <p>Ambiental</p>	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 79 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	mencionadas.				
Ayudas	Se deben proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores, asociadas a todos los trámites y servicios en línea que se habiliten, las suscripciones y el diligenciamiento de formularios, entre otros.	El criterio se cumple si - Existe una ayuda, tutorial o simulador para cada trámite o servicio que se proporciona en línea, para las suscripciones, diligenciamiento de formularios y en general toda actividad en línea que suponga la interacción con el ciudadano. Revisar si existen ayudas y/o tutoriales y/o guías para diligenciar un formularios que puede ser el peticiones quejas y reclamos POR LO MENOS UNO	SAF	SAF	SD
Avisos de confirmación	Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.	El criterio se cumple si - Existe un mensaje electrónico (puede ser a través del mismo sitio Web) que le permita al usuario tener la certeza de la recepción de la solicitud.	SAF	SAF	SD
		NOTA: Se envía una petición a través del formulario de PQR y se debe recibir un mensaje o correo electrónico donde se indique la recepción de la solicitud o el número de radicado.	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 80 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
A	<p>En concordancia con la Ley 962 de 2005, se deben poner a disposición gratuita de los particulares, a través del sitio Web, todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales. Deben publicarse en un lugar visible y asociados al trámite o servicio respectivo.</p> <p>Los formularios que se diligencien en línea se deben acompañar de</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none">- Se disponen, para descarga o diligenciamiento en línea, de todos los formularios de todos los trámites y servicios que los requieran.- Los formularios están relacionados con los trámites y servicios.- Los formularios que se diligencian en línea tienen un demo para su diligenciamiento o ayudas para su diligenciamiento.	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 81 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	<p>un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.</p> <p>Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje estándar para el intercambio de información. Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio o entidad que los expide sin modificación en los ítems de información solicitados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los formularios que se diligencian en línea realizan una validación de errores al ser diligenciados. - Los formularios construidos luego de la expedición del Manual 2010 se elaboran utilizando el lenguaje estándar para el intercambio de información <p>Revisar en la sección de trámites y servicios si en algún paso está el diligenciamiento de un formulario, debe tener la opción de descargar el mismo.</p> <p>Nota: Para verificar este criterio se debe tomar en cuenta el listado de trámites y servicios publicados en el sitio web y verificar si estos piden algún formulario, leyendo la descripción de dicho trámite. Si se exige formulario, debe estar descargable en la página.</p>	SAF	SAF	SD
Consulta	Las entidades deben habilitar	El criterio se cumple si	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 82 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
a bases de datos	servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano	- Las bases de datos existentes en la entidad que posean información relevante para el ciudadano tienen habilitada la consulta. Observación: Debe tenerse en cuenta mecanismos de autenticación, y que se garantice el derecho a la privacidad (habeas data). Entre otros para las alcaldías se debe poder consultar el carnet del SISBEN, impuesto predial es válido que se pueda consultar otra base de datos.			
Certificaciones y constancias en línea	Las certificaciones y constancias que la entidad expida y que no constituyan un trámite de acuerdo con el SUIT, deberán gestionarse totalmente en línea para el ciudadano o el empresario según corresponda.	El criterio se cumple si - Existe al menos una certificación o constancia (para usuarios internos o externos) que se pueda gestionar (solicitud, recepción o descarga) en línea. Observación: Se sugiere a la entidad analizar la complejidad y el impacto de la certificación, para concluir si se requiere firma digital, estampado de tiempo, entre otras características. Para el caso de los funcionarios, es válido la gestión de la certificación o constancia a través de la Intranet.	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 83 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
		Certificados SISBEN, Certificado Estratificación, Paz y salvo impuestos predial, Paz y salvo impuestos industria y comercio, Paz y salvo tesoro Municipal, Constancia de Familias en Acción, Constancia del Programa Juntos, Certificación de Retención por Concepto de IVA, Certificado de Ingresos y Retenciones.			
Acceso vía móvil,	El sitio Web de la entidad debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada entidad. SIMULADOR PÁG TAGTAG.COM	Este criterio se cumple si - A través de un dispositivo móvil se tiene acceso a los contenidos del sitio Web priorizados por la entidad. Observación: si la entidad establece un trámite o servicio a través de dispositivos móviles, debe tener en cuenta la caracterización de sus usuarios.	SAF	SAF	SD
Cobertura geográfica	Las entidades deben contar con un mecanismo gráfico que permita la representación espacial de la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas y de la oferta institucional que provea. De ser viable se recomienda enlazar esta información con el Sistema de Información Geográfica para la	Este criterio se cumple si - Los resultados de las acciones estratégicas y de la oferta institucional identifican y visualizan a través del sitio Web mediante un mecanismo gráfico. También es viable, el enlace a la información estratégica de la entidad en el SIG- OT (cuando aplique).	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 84 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG-OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.				
Otros idiomas	Se deben ofrecer como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información de la entidad, detallados en los criterios de las secciones: "Acerca de la Entidad" y "Políticas, planes, programas y proyectos institucionales".	El criterio se cumple si - Los contenidos relacionados con los criterios de la sección de "Acerca de la Entidad" se encuentran, como mínimo, en inglés. - Los contenidos relacionados con los criterios de la sección "Políticas, planes y programas y proyectos institucionales" cuentan con una versión resumida, como mínimo, en idioma inglés.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
Monitoreo del desempeño y uso	Las entidades deben contar con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.	El criterio se cumple si - La entidad cuenta con un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web. - La entidad presenta los resultados arrojados por el seguimiento.	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 85 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Contratación en línea	Las entidades deberán vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente. Una vez el sistema habilite las diferentes modalidades de contratación en línea, la entidad deberá adelantarlos a través de este medio conforme a la normatividad que se expida para tal efecto.	El criterio se cumple si - La entidad está vinculada al proceso de capacitación. - Una vez se habiliten las modalidades de contratación, las entidades gestionan sus procesos a través del sistema de acuerdo con el decreto de habilitación. Aplica para entidades cobijadas por ley 80.			
Uso de sistemas transversales	La entidad deberá hacer uso de los sistemas transversales que le correspondan y que estén en producción, tales como SIIF, SIGEP, SIGOB, CHIP, SITI, Notificación electrónica, SUIN, entre otros.	El criterio se cumple si - La entidad utiliza como mínimo SIIF, SIGOB y CHIP (Según corresponda).	SAF	SAF	SD
TRÁMITES EN LÍNEA	Cantidad de etapas de los tramites que se pueden hacer en línea		SAF	SEYCA	SD
	Cantidad de etapas de los tramites que se hacen en línea				
	Este número no puede ser mayor al anterior máximo igual				
	Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de	El criterio se evaluará de la siguiente manera - Se tomarán los trámites priorizados - Se toma como universo la cantidad de			



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 86 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	<p>aquellos trámites priorizados por la entidad, en los cuales NO se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los trámites en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.</p>	<p>etapas que pueden hacerse por medios electrónicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se contabilizan las etapas que se hacen por medios electrónicos - Se calcula el porcentaje de etapas que se hacen por medios electrónicos sobre el universo establecido. <p>- El porcentaje se multiplica por el puntaje máximo establecido para este criterio.</p> <p>- El resultado se aproximará al valor entero más cercano.</p> <p>Observaciones: Una vez la entidad termine de automatizar sus trámites priorizados, deberá definir un nuevo plan de automatización.</p> <p>Las etapas que serán tenidas en cuenta serán aquellas que se encuentren consignadas en el SUIT.</p>			
SERVICIOS EN LÍNEA	<p>CANTIDAD DE ETAPAS DE LOS SERVICIOS QUE SE PUEDEN HACER EN LINEA ES DECIR POR MEDIOS ELECTRONICOS</p> <p>CANTIDAD DE ETAPAS DE LOS SERVICIOS QUE SE HACEN EN LINEA</p>	SAF	TODAS LAS DEPÉNDENCIAS	SD	



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 87 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	<p>Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de aquellos servicios priorizados por la entidad, en los cuales NO se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares. Se recomienda que la interacción de los ciudadanos con los servicios en línea, se lleve a cabo a través de ventanillas Únicas.</p>	<p>El criterio se evaluará de la siguiente manera</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se tomarán los servicios priorizados - Se toma como universo la cantidad de etapas que pueden hacerse por medios electrónicos. - Se contabilizan las etapas que se hacen por medios electrónicos - Se calcula el porcentaje de etapas que se hacen por medios electrónicos sobre el universo establecido. <p>- El porcentaje se multiplica por el puntaje máximo establecido para este criterio.</p> <p>- El resultado se aproximará al valor entero más cercano.</p> <p>Observaciones: Una vez la entidad termine de automatizar sus servicios priorizados, deberá definir un nuevo plan de automatización.</p> <p>Las etapas que serán tenidas en cuenta serán aquellas que se encuentren consignadas en el SUIT.</p>			



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 88 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	Se debe habilitar en la sección de Servicios de información al ciudadano, la opción de consultar y hacer seguimiento al estado de todos los trámites y/o servicios por medios electrónicos.	El criterio se cumple si - En la sección de Servicios de Información al ciudadano existe la opción de consulta del estado de los trámites y servicios en línea. - El mecanismo de consulta funciona correctamente.	SAF	SEYCA	SD
Plazos de respuesta	Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud, el cual debe ser consistente con la información que la entidad pública en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.	El criterio se cumple si - Al gestionar un trámite o servicio en línea, se informan los plazos para obtener la respuesta mediante cualquiera de los siguientes mecanismos, entre otros: aviso durante la gestión, correo electrónico, mensaje al móvil, al iniciar el proceso. - Los plazos de respuesta deben coincidir con los establecidos en el SUIT.	SAF	SEYCA	SD
Estampado de tiempo	Se debe garantizar cuando sea requerido el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción electrónica para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo definidas por la entidad y	El criterio se cumple si - La fecha y hora es estampada en el producto del trámite o servicio en aquellos priorizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad jurídica. La oficina jurídica de la entidad, o quien haga sus veces, debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia.	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 89 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	la conservación de las transacciones electrónicas.				
Pagos electrónicos	Se deben habilitar mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran.	El criterio se cumple si - Los pagos de los trámites y servicios priorizados se encuentran sistematizados.	SAF	SAF	SD
Firma electrónica	Se debe habilitar la firma electrónica en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos así lo requieran, en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.	El criterio se cumple si - Se utiliza la firma digital en los trámites o servicios priorizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad jurídica. La oficina jurídica de la entidad, o quien haga sus veces, debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia	SAF	SECRETARIA GENERAL	SD
Firma digital	Se debe habilitar la firma digital en los resultados de los trámites o servicios generados por la entidad en medios electrónicos, cuando éstos lo requieran en todo caso dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.	El criterio se cumple si - Se utiliza la firma electrónica en los trámites o servicios priorizados que requieren de esta, luego de analizar su necesidad jurídica. La oficina jurídica de la entidad, o quien haga sus veces, debe justificar por escrito el análisis de su pertinencia	SAF	SECRETARIA GENERAL	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 90 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad. Se recomienda a la entidad mantener los registros históricos de las mediciones adelantadas y publicar los resultados obtenidos.	El criterio se cumple si - Existe una herramienta para medir el grado de satisfacción de los usuarios una vez se ha realizado el trámite o servicio en línea. - Existe el resultado de la última medición.	SAF	SAF	SD
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	Las entidades deben contar con un mecanismo electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los trámites y servicios en línea.	El criterio se cumple si - Existe un mecanismo electrónico para generar estadísticas de uso de los trámites y servicios en línea. - Existe el resultado del monitoreo.	SAF	SAF	SD
Política de seguridad	Se debe contar con políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.	El criterio se cumple si - Existe de un documento que describa las políticas de seguridad definidas por la entidad.	SAF	SAF	SD
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información de	Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos una cadena de trámites	El criterio se cumple si - Se verifica el funcionamiento correcto del servicio de intercambio de información	SAF	DEPENDENCIAS MISIONALES	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 91 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
información	optimizada, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea. Para las entidades que no lideran ni participan en cadenas de trámites: Las entidades deben ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos un flujo de información priorizado, siguiendo las políticas y estándares de interoperabilidad establecidos en el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.	en cuanto a la competencia de la entidad (ofrecimiento o consumo).			
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información.	El criterio se cumple si: En cada servicio de intercambio de información, formulario, sistema de información y base de datos que se cree luego de 2010/02/01 se usa el lenguaje estándar de intercambio de información. Para validar el uso del lenguaje se tomará una muestra de datos de cada desarrollo y se contrastará con las definiciones y conceptos de éste.	SAF	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 92 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	Las entidades deben contar con sistemas de información internos o con una intranet institucional que permitan el intercambio de información, los flujos de procesos y que soporten la oferta de información, trámites, servicios, la participación y la democracia electrónica.	El criterio se cumple si - Para cada trámite en línea, servicio en línea, flujo de información, proceso de participación / democracia se cuenta con un sistema de información o la intranet institucional que soporta su funcionamiento.	SAF	SAF	SD
Implementación de múltiples canales	Las entidades deben caracterizar a sus clientes para decidir cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (internet, teléfono móvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax, audio respuesta) . Una vez caracterizados deben adelantar las acciones necesarias para atender a sus clientes por múltiples canales; como mínimo uno adicional a Internet.	El criterio se cumple si - Se cuenta con una definición de canales de acuerdo con la caracterización de los clientes. - Cada trámite y servicio en línea cuenta con un canal adicional a Internet para la realización de al menos una de sus etapas (solicitud, ejecución, entrega de resultados o seguimiento).	Área de Cultura y Educación Ambiental	TODAS LAS DEPENDENCIAS	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 93 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Seguimiento al uso de múltiples canales	Las entidades deben evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan. Estos resultados deben ser publicados. Previamente la entidad debe haber definido estándares para la atención según cada canal.	El criterio se cumple si - Se realizan evaluaciones de tiempo de respuesta de los diferentes canales que se utilizan en los trámites y servicios en línea. - Se publican los resultados de las evaluaciones mencionadas.	SAF	SAF	SD
Personalización	Las entidades deben definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios. En el caso que atienda a población vulnerable debe darle prioridad a la misma.	El criterio se cumple si - Existe un mecanismo de personalización (de interfaz, de trato o de contenidos).	Área de Cultura y Educación Ambiental	TODAS LAS DEPENDENCIAS	SD
Accesibilidad Web	Los sitios web de las entidades deben cumplir la prioridad Doble A (AA) establecida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. Para verificar este aspecto se deberá utilizar como referencia la herramienta de validación contenida en http://tawdis.net . Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la	El criterio se cumple si - No se encuentran errores identificados como "Problemas" al utilizar http://tawdis.net en la versión beta para los WCAG 2.0. Se debe validar la página inicial y al menos una página interna. Observación: El criterio se puede dar por cumplido si los problemas no corregidos tienen una justificación soportada por los WCAG 2.0.	Área de Cultura y Educación Ambiental	SAF	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 94 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	<p>accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada "Selecting Web Accessibility Evaluation Tools".</p> <p>Igualmente se sugiere habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.</p>				
Incentivos y/o estímulos	<p>Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma. Las entidades deben definir una estrategia de comunicación para cada nuevo servicio, trámite o proceso de participación o democracia electrónica que adelanten. Adicionalmente, deben definir y dar a conocer al interior y a los ciudadanos, los procedimientos usados para los diferentes canales</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existen elementos o estrategias de comunicación orientadas al fomento del uso de trámites, servicios o procesos de participación / democracia en línea. - Existen soportes de la comunicación interna y externa realizada sobre los estándares de atención por los diferentes canales. 	<p>Área de Cultura y Educación Ambiental</p>	<p>Área de Cultura y Educación Ambiental</p>	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 95 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	y los diferentes servicios. Las áreas responsables de un trámite o servicio en línea deberán trabajar de forma articulada con el objeto de enviar un mensaje unificado al público en general.				
Ventanillas únicas virtuales	La entidad debe liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano.	El criterio se cumple si - La entidad participa en al menos una ventanilla única o conforma su propia ventanilla. Observación: el criterio no aplica cuando los trámites no pueden ser agrupados por temáticas.	SEYCA	SEYCA	SD
Formación en Gobierno En Línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en línea.	El criterio se cumple si - El Plan de Capacitación de la entidad o su equivalente contiene temáticas de gobierno en línea.	SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA GENERAL	SD
Formación en temas relacionados con el Gobierno En Línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno en línea: la optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio, cadenas de trámites, sistema electrónico para la	El criterio se cumple si - El Plan de Capacitación de la entidad o su equivalente contiene al menos una temática de las relacionadas en el criterio.	SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA GENERAL	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 96 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	contratación pública, la atención por múltiples canales, la modernización del Estado y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno en línea.				
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	<p>La convocatoria para procesos de participación debe realizarse teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deben ser convocados por el director de la entidad (o quien haga sus veces) a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad. - Debe convocarse a la población de interés. - La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar en el Portal del Estado Colombiano y en su portal, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar. 	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se adelantó una convocatoria por el director o quien haga sus veces. - La convocatoria se realizó a la población de interés. - Se publicaron los objetivos de los espacios, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta y las decisiones que se buscan tomar. 	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 97 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Participación en línea	Las entidades deben habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión y de interés para los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos.	El criterio se cumple si - Existe el espacio virtual donde se pueda realizar la participación.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
Proyectos de normatividad	Las entidades deben publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y deben habilitar algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo. Esto aplica para aquellas normas que estén relacionadas con la información, trámites y servicios, dirigidos a ciudadanos, usuarios, o clientes de cada entidad.	El criterio se cumple si - Existe una sección donde se publican los proyectos de normatividad y se disponen mecanismos (correo electrónico, foro o formulario) para comentar los documentos.	SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA GENERAL	SD
Redes sociales	Las entidades deben habilitar espacios para la participación haciendo uso de redes sociales o utilizando las herramientas de participación con las que cuenta el Portal del Estado Colombiano.	El criterio se cumple si - Se utilizan las redes sociales para la participación o las herramientas de participación del Portal del Estado Colombiano.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 98 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Resultados de la participación por medios electrónicos	Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de la participación de la ciudadanía para la construcción de políticas, planes o programas, al igual que los comentarios sobre los proyectos de normatividad. Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.	El criterio se cumple si - Se publican los resultados, por medios electrónicos, de la participación una vez ha terminado el ejercicio.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial	Cada sector/ramas u organismo debe incorporar la Estrategia de Gobierno en línea dentro de sus objetivos de planeación. Para ello debe incluirse el Gobierno en línea en los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice (Plan Estratégico, SISTEDA, Planes de Acción o SIGOB).	El criterio se cumple si - En los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice la entidad, se encuentra la Estrategia de Gobierno en línea como uno de los temas planteados. - En los instrumentos de planeación y de control de gestión que utilice el sector, se encuentra la Estrategia de Gobierno en línea como uno de los temas planteados. - Los líderes de sector cuentan con un esquema de coordinación y seguimiento para el cumplimiento del Gobierno en línea del sector.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Grupo Planeación y Proyectos	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 99 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
Incentivos para la participación por medios electrónicos	Las entidades deben implementar incentivos para que los ciudadanos puedan participar en los espacios electrónicos habilitados. Dichos incentivos deben incorporar como mínimo: - Acciones de sensibilización a través de diversos medios (no únicamente virtuales). - Acciones de capacitación a través de diversos medios (no únicamente virtuales). - Campañas masivas de comunicación dirigidas a la promoción de los espacios virtuales habilitados.	El criterio se cumple si - Existen incentivos (sensibilización, capacitación, campañas de comunicación) para el uso de los espacios de participación por parte de los grupos de interés.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD
Convocatoria para la Democracia en línea	La convocatoria debe tener en cuenta lo siguiente: - Deben ser convocados por el director de la entidad (o quien haga sus veces) a través de diversos medios de comunicación, incluyendo el sitio web de la entidad. - Debe convocarse como mínimo a	El criterio se cumple si - Se adelantó una convocatoria por el director o quien haga sus veces. - La convocatoria se realizó a la población de interés - Se publicaron los objetivos de los espacios, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta y las decisiones que se buscan tomar.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Grupo Planeación y Proyectos	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 100 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	<p>los siguientes sectores: miembros de la comunidad, representantes de agremiaciones, representantes de la sociedad civil y organizaciones sociales, representantes de la academia, periodistas, servidores públicos o grupos de interés de la entidad.</p> <p>- La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar.</p>				
<p>Discusión y consulta en línea</p>	<p>Las entidades deben habilitar mecanismos (tales como foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs o redes sociales) a través de los cuales los ciudadanos o los grupos de interés participen de manera activa en la construcción de políticas, planes o programas y en la toma de decisiones.</p> <p>Estos espacios deben cumplir con las siguientes</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe el mecanismo donde los grupos de interés pueden participar, previo a un registro que permita la identificación. - Están publicados los objetivos de los espacios, las condiciones para participar y las decisiones que se buscan tomar. 	<p>SAF</p>	<p>Área de Cultura y Educación Ambiental</p>	<p>SD</p>



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 101 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	<p>condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los ciudadanos deben tener la posibilidad de registrarse e identificarse plenamente a través de cualquier mecanismo de autenticación electrónica o firmas digitales.- La entidad debe publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar y las decisiones que se busca tomar. <p>Al inicio de cada año o semestre, la entidad debe definir y publicar los temas que someterá a consulta, discusión y votación a través de medios electrónicos.</p>				
Propuestas en línea	<p>Las entidades deben habilitar espacios virtuales para que los ciudadanos, empresarios y servidores públicos plenamente identificados, puedan realizar propuestas para la gestión de la entidad y proponer acciones relacionadas con la las políticas, planes o programas de la entidad pública. Así mismo se deben proveer mecanismos para hacer</p>	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe el espacio virtual donde los grupos de interés pueden realizar su aporte.	SAF	Área de Cultura y Educación Ambiental	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 102 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	seguimiento a las propuestas realizadas.				
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	<p>Las entidades deben habilitar espacios virtuales interactivos donde la ciudadanía en general pueda hacer seguimiento al proceso de construcción de políticas, planes o programas y a la toma de decisiones.</p> <p>. Estos espacios pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de información que permitan la generación de estadísticas actualizadas sobre el avance, cobertura y cumplimiento de las metas estratégicas de la entidad. - Eventos virtuales de rendición de cuentas. - Conformación o consolidación de 	<p>El criterio se cumple si</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe al menos uno de los siguientes espacios: Sistemas de información, eventos virtuales de rendición de cuentas, conformación o consolidación de veedurías ciudadanas, redes de control y de voluntariado por medios electrónicos. 	SAF	Grupo Planeación y Proyectos	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 103 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Criterios	Observaciones	Contenidos mínimos del Criterio	Responsable de cargar información	Fuentes de información	Periodicidad de actualización
	veedurías ciudadanas, redes de control y de voluntariado por medios electrónicos, quienes podrán ejercer control social y político en el marco de la constitución y la ley.				
Resultados de la democracia por medios electrónicos	Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de las consultas para la construcción de políticas, planes o programas y de la toma de decisiones. Dicha publicación debe hacerse al finalizar los ejercicios implementados.	El criterio se cumple si - Se publican los resultados, por medios electrónicos, del ejercicio de democracia una vez ha terminado.	Área de Cultura y Educación Ambiental	Grupo Planeación y Proyectos	SD



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 51 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

**CAPÍTULO CUARTO: POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN Y CONTROL**

Compromiso con el Sistema Integrado de Gestión y Control

Artículo 29. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB, se compromete con la implementación de un Sistema Integrado de Gestión y Control, a partir del desarrollo de los instrumentos necesarios para orientar la aplicación de buenas prácticas en la gestión pública, asegurando la articulación entre la orientación estratégica y la actuación institucional. A efectos de este propósito, la Dirección General y el Equipo Directivo establecerán la planificación que acoja las necesidades y expectativas de las partes interesadas, soportando en un modelo de procesos la orientación de la gestión hacia el cumplimiento de los propósitos institucionales, en el marco de los fines esenciales del estado.

La implementación del Sistema Integrado de Gestión y Control acogerá como principales referentes técnicos y normativos la Norma Técnica de Calidad GP 1000:2009, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2004, la Norma Técnica Colombiana OHSAS 18001:2007 y la Norma Técnica Colombiana ISO 17025:2005, los decretos, normas, o resoluciones que los complementen o modifiquen, al igual que las siguientes disposiciones:

- La Dirección General y el Equipo Directivo fomentarán la autogestión, la autorregulación y el autocontrol, mediante la adopción, implementación y difusión del Sistema Integrado de Gestión y Control, que garantice el principio de transparencia y promueva el control social.
- Los esfuerzos de la Entidad están alineados hacia la consecución de sus fines esenciales, establecidos en el Plan de Gestión Institucional, y sus



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 104 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

avances serán medidos periódicamente mediante la evaluación de los indicadores que se hayan diseñado para tal fin.

- Con el despliegue de un modelo de recursos humanos, ágil, eficiente, y alineado con el proceso de transformación de la gestión pública, se galardonará los desempeños individual e institucional, a través de acciones como la compensación e incentivos, que permitan estimular a los servidores públicos que demuestren un alto rendimiento.
- El estilo de dirección, tendrá como fundamento, actuaciones transparentes, los principios y valores establecidos en nuestro Código de Comportamiento Ético y se caracterizará por ser participativo con los servidores públicos, a través de la socialización de la información por el Nivel Directivo, propiciando a su vez, un mayor grado de conocimiento sobre los diferentes tópicos de la Corporación y la interacción de los servidores en la discusión sobre diversos temas que permitan la toma de decisiones más acertadas en beneficio de la Comunidad
- Cada Subdirección / Oficina de la Corporación, tendrá la responsabilidad de diseñar y construir los elementos o estándares de autocontrol en sus operaciones, de acuerdo al modelo de procesos establecido como parte del Sistema Integrado de Gestión y Control, buscando con ello, el cumplimiento de los propósitos trazados en el Plan de Gestión Institucional, así como de los demás planes e iniciativas de gestión existentes
- La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La Corporación determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.
- Los Usuarios internos y externos deberán ser informados, clara y oportunamente, acerca de la ejecución de las políticas institucionales, planes, programas, resultados de la gestión y mecanismos existentes de



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 105 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

participación, a través de los medios establecidos por el área de comunicación estratégica.

- La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga garantizará los mecanismos e instrumentos de supervisión constante al direccionamiento, operación y evaluación, mediante el monitoreo permanente de los procesos, planes, programas, proyectos, actividades y las operaciones, produciendo mecanismos constantes de mejoramiento que posibilitarán el logro de los objetivos Institucionales.
- La Oficina de Control Interno de la Corporación realizará de manera independiente la evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y Control, aplicando metodologías que permitan reconocer oportunidades de mejora en la gestión institucional.
- Los responsables de las áreas organizacionales que sean auditadas deben asegurarse de atender las recomendaciones de auditoría sobre las desviaciones con respecto a políticas, normas, procedimientos, irregularidades en operación y manejo de recursos o, en su caso, justificar la causa por la cual no se atienden. Para ello la Oficina de Control Interno hará seguimiento constante de los planes de mejoramiento suscritos.

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, a partir de las recomendaciones y análisis que se generan de la Autoevaluación, de la Evaluación Independiente y las recomendaciones de los diferentes órganos de control externos que tengan relación con la entidad, realizará un Plan Corporativo que integre las acciones de mejoramiento a la función administrativa para fortalecer el desempeño institucional

Política de Calidad

Artículo 30. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, establece la Política de Calidad como el mecanismo que permitirá orientar la gestión hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los Clientes y demás partes interesadas, a partir de la adopción



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 106 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

de compromisos que orienten una actuación eficaz, eficiente y efectiva, bajo principios de integridad y transparencia.

**La Política de Calidad del Sistema Integrado de Gestión y Control
corresponde a:**

Es Política Integrada de Gestión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – C.D.M.B., contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la población garantizando la oferta de bienes y servicios ambientales bajo principios de sostenibilidad, con especial cuidado en la preservación del recurso hídrico y la gestión integral del riesgo, incorporando estrategias de prevención de la contaminación que permitan minimizar los impactos ambientales generados en la prestación de los servicios; apoyada en el cumplimiento de la legislación vigente y demás requisitos de su competencia.

Nos comprometemos a identificar los peligros y riesgos derivados de la prestación de nuestros servicios, los evaluamos y los controlamos en miras de prevenir accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, daños a la propiedad e impactos negativos en la comunidad y en nuestro entorno.

Fortalecemos la gestión institucional a partir del ejercicio competente de las funciones como autoridad ambiental, la participación de los actores sociales, el desarrollo de su equipo humano, así como la orientación hacia la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Control con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 107 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

2. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CAPÍTULO QUINTO: POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD

Compromiso con la Comunidad

Artículo 31. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, estimulando la participación ciudadana, a través de espacios y escenarios propicios para la participación efectiva y aplicando las políticas en materia ambiental que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida de la población –especialmente de la más vulnerable-, asegurando la oferta de bienes y servicios ambientales bajo criterios de sostenibilidad.

La Entidad declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

Información y Comunicación con la Comunidad

Artículo 32. Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la entidad, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva. De igual manera, se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la Entidad respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 108 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

información que podrán utilizarse son, entre otros, boletines, folletos o circulares, periódico, correo electrónico y página Web.

Compromiso con la Rendición de Cuentas

Artículo 33. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Gestión, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad, conforme la normatividad aplicable para el caso. El mecanismo preferente serán las audiencias públicas, o reuniones informativas, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados. Para el efecto, se compromete a suministrar la información necesaria con antelación a la realización del evento o actividad, a través de los mecanismos e instrumentos a los que pueda acceder y utilizar la Corporación.

Atención de Quejas y Reclamos

Artículo 34. La Entidad fortalecerá la Oficina de Atención al Ciudadano, dependiente de la Secretaría General, en la cual la ciudadanía y grupos de interés del orden ambiental, podrán presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; la Oficina de Atención al Ciudadano, contará con instrumentos para la gestión de las quejas y reclamos que se instauren; en ella reposará un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Comportamiento Ético Institucional, para consulta permanente por parte de todos los interesados.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 109 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Control Social

Artículo 35. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

CAPÍTULO SEXTO: POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Responsabilidad con el Medio Ambiente

Artículo 36. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se compromete a cumplir su gestión institucional con responsabilidad ambiental, asegurando el debido respeto sobre los procesos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. En este sentido, la Corporación adoptará, para aplicación en su sede central, viveros, centros de investigación y en todas aquellas unidades desde donde opere, el siguiente compromiso en materia ambiental:

- Incorporar prácticas efectivas que permitan mejorar el desempeño ambiental en el desarrollo de las actividades de la Entidad en todas sus sedes. La identificación y priorización de dichas prácticas tendrá lugar una vez se agote una fase de *Revisión Ambiental Inicial*, en la cual se consideren los aspectos e impactos ambientales derivados de la gestión institucional. La materialización del compromiso ambiental será apoyada en la actuación del Comité Ambiental de la Entidad, el cual estará encargado de la formulación de un Plan de Gestión Ambiental, la evaluación e implementación de



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 110 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

alternativas de mejoramiento ambiental, así como del seguimiento y verificación de resultados a través de procesos de medición del desempeño ambiental institucional

3. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

CAPÍTULO SÉPTIMO: POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

Compromiso con la Prevención y Control de los Conflictos de Interés.

Artículo 37. Los servidores públicos vinculados a la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga cumplirán los deberes contenidos en el artículo 34 de la Ley 734 de 2002. Así mismo velarán porque con su actuar no incurran en las prohibiciones previstas en el artículo 35 de la Ley 734 de 2002. En el evento de presentarse situaciones en las que se den conflicto de intereses, el personal vinculado a la Corporación, actuará de conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la Ley 734 de 2002.

CAPÍTULO OCTAVO: POLÍTICAS CON CONTRATISTAS

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública

Artículo 38. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, dará cumplimiento formal y real al Estatuto de la Contratación Pública, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 111 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

El cumplimiento formal y real al que se hace alusión en el presente artículo se plasmará en la reglamentación que se expida al efecto, contenida ella en el manual de contratación, supervisión e interventoría que la Corporación expida, de conformidad a la ley.

CAPÍTULO NOVENO: POLITICA CON LOS GREMIOS ECONÓMICOS

Información y corresponsabilidad

Artículo 39. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, dispondrá de los medios informativos necesarios para permitir a los gremios económicos el acceso a su información no reservada por mandato de ley. Adicionalmente, bajo el criterio de corresponsabilidad social, promoverá acciones con los gremios tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población más vulnerable, desde el enfoque del medio ambiente y el desarrollo sostenible, a partir de acciones como la suscripción de convenios de *Producción Más Limpia* con el sector productivo, a fin de generar un trabajo colaborativo que busca el cumplimiento de las normas ambientales y por tanto un mejor desempeño ambiental de los sectores, y la aplicación de programas como *Ecoprofit* y *Hospital Verde*, que genera un reconocimiento público a su gestión ambiental. Ecoprofit además contempla actividades de responsabilidad social empresarial.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 112 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

4. POLÍTICA DE INNOVACIÓN CORPORATIVA

CAPÍTULO DÉCIMO: POLÍTICAS DE INNOVACIÓN CORPORATIVA

Generación de Cultura Innovadora

Artículo 40. La Dirección General y todo el Equipo Directivo, se comprometen a desarrollar, cumplir y seguir un proceso sistemático de reconocimiento de las habilidades y competencias de los recursos humanos con los que cuenta la entidad, así como el fomento y potencialización de las destrezas de los funcionarios, logrando ofrecer soluciones innovadoras frente a las necesidades de la comunidad.

Reconocimiento a la creatividad

Artículo 41. La Dirección General y todo el Equipo Directivo implementaran un sistema de reconocimiento a las iniciativas creativas con valor útil para la gestión y desarrollo del objeto misional de la entidad, concebidas y consolidadas por su talento humano.

Incorporación de Vigilancia Tecnológica

Artículo 42. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se compromete a incorporar procesos de monitoreo del entorno nacional e internacional relacionados con el desarrollo y aparición de avances científicos y tecnológicos, buscando mejorar su capacidad de respuesta frente al entorno cambiante.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 113 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

TÍTULO IV

DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

**CAPÍTULO PRIMERO: DE LOS COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS
EN LA FUNCIÓN PÚBLICA**

Comités Especiales y Disposiciones Comunes

Artículo 43. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, en cumplimiento de la función pública que le es inherente y por los variados frentes en los que debe actuar, se compromete a establecer los diferentes comités que se requieran para realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente, asegurando para los mismos la aplicación de las siguientes consideraciones:

- a. Facilitar el apoyo técnico y operativo que requieran los Comités para su adecuado funcionamiento y el cumplimiento oportuno de sus funciones;
- b. Orientar el cumplimiento las funciones y obligaciones a cargo de los miembros de los diferentes Comités
- c. Mantener el registro de las deliberaciones y decisiones tomadas en las diferentes reuniones, a partir de la conservación de las respectivas actas
- d. Asegurar la confidencialidad de aquellos asuntos públicos que se requieran
- e. Asegurar el cumplimiento de las normas sobre conflictos de interés por parte de los miembros de los diferentes comités



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 114 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

1. COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SIGC

Concepto del Comité de Coordinación del SIGC

Artículo 44. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se compromete a fortalecer el Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión y Control, que se encargará de establecer las pautas que conduzcan a la implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos establecidos en la Entidad, asegurando el cumplimiento de una gestión bajo estándares de eficiencia, eficacia y efectividad, conforme a los criterios de la Norma Técnica de Calidad GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2004, la Norma Técnica Colombiana OHSAS 18001:2007 y la Norma Técnica Colombiana ISO 17025:2005, así como de los demás decretos, resoluciones o normas que le complementen o modifiquen.

Composición del Comité de Coordinación del SIGC

Artículo 45. El Comité de Coordinación del SIGC estará integrado por El (la) Director(a) General o su delegado, los Subdirectores y Jefe de Oficina de la Corporación, así como por los Asesores de la Dirección General. El (la) Subdirector(a) de Control Interno participará en el Comité de Coordinación del SIGC ejerciendo el rol de Secretario Técnico del Comité.

Funciones y Atribuciones del Comité de Coordinación del SIGC

Artículo 46. El Comité de Coordinación del SIGC será responsable de la expedición de las políticas, métodos y procedimientos de carácter específico que permitan el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión y Control, conforme a los criterios de la Norma Técnica de Calidad GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2004, la Norma Técnica Colombiana OHSAS 18001:2007 y la Norma



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 115 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

Técnica Colombiana ISO 17025:2005, así como de los demás decretos, resoluciones o normas que le complementen o modifiquen.

El Comité de Coordinación del SIGC sesionará en los espacios destinados a reunión de Comité Directivo de la Entidad, cuando el tema o asunto de interés amerite su instauración. Las funciones para el mismo serán establecidas a través de acto administrativo, y serán complementarias a las siguientes, en materia del presente Código de Buen Gobierno:

- Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y de dirección de la Corporación;
- Asegurarse de la difusión del Código de Buen Gobierno y de una adecuada capacitación a los colaboradores internos y grupos de interés de la Corporación;
- Realizar un seguimiento a las políticas de contratación de la Corporación, en aras de cumplimiento del principio de transparencia en dichos procesos;
- Realizar un seguimiento a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia que se determinan en el presente Código de Buen Gobierno;
- Hacer seguimiento a las políticas de gestión del talento humano en la Corporación;
- Informarse y hacer seguimiento a los sistemas de control social que se ejercen sobre las tareas que le fueron encomendadas.

2. COMITÉ DE ÉTICA

Concepto del Comité de Ética

Artículo 47. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se compromete a formalizar un Comité de Ética Institucional, que será la instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia,



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 116 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

integridad y servicio a la ciudadanía por parte de todos los servidores públicos de la Corporación. Igualmente será la instancia facultada de aportar elementos de juicio y análisis en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la Entidad.

El Comité de Ética tendrá las siguientes funciones:

- Diseñar políticas y prácticas que incentiven la construcción de ambientes de valores para facilitar la aplicación del “Compromiso Ético” entre directivos y funcionarios de la Entidad.
- Velar porque los valores éticos estén inmersos en los planes de acción de la Entidad.
- Ser la voz oficial en la interpretación de los dilemas éticos cruciales para la Entidad.
- Señalar las pautas para la instauración del clima ético óptimo para la Entidad.
- Asesorar y orientar a la Entidad en los casos de conflictos de intereses y demás asuntos en los que la ética pueda aportar elementos de juicio y análisis
- Evaluar anualmente los resultados de la Gestión Ética e implementar los ajustes necesarios..

Composición Del Comité de Ética

Artículo 48. Estará integrado por El (la) Director(a) General, El (la) Secretario(a) General, El (la) Subdirector(a) de Control Interno, El (la) Coordinador(a) de Gestión Humana y un Representante de los Empleados

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB		
		CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 117 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

3. EQUIPO –LÍDER SIGC

Concepto del Equipo –Líder SIGC

Artículo 49. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, constituyó el Equipo Líder SIGC, el cual se encargará de asegurar el apoyo técnico a la implementación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Corporación, para que la orientación de la gestión de la Entidad sea la de satisfacer las necesidades y expectativas de la Comunidad con procesos claros que faciliten la transparencia, el control y el mejoramiento continuo.

CAPÍTULO SEGUNDO: DE LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Compromiso con la Administración y Resolución de Controversias

Artículo 50. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga se compromete a adoptar sistemas para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado y las organizaciones civiles, y para proteger los recursos públicos.

Cuando un ciudadano considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Ética Institucional, radicando su reclamación en la Oficina de Atención al Ciudadano, quien a su vez la remitirá al Comité de Ética Institucional, quien generará el registro respectivo y canalizará la respuesta a la misma.

El Comité de Ética Institucional, se encargará de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan de su Código de Buen Gobierno y Código de Comportamiento Ético Institucional, de acuerdo con el evento



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 118 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada del Código de Buen Gobierno, atenderá las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la Corporación y el espíritu contenido en el Código de Buen Gobierno.

**CAPÍTULO TERCERO: DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO
DE BUEN GOBIERNO**

Indicadores de Gestión

Artículo 51. La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se compromete a facilitar la información, aceptar y asumir los resultados reportados, con base en los indicadores éticos para la medición de su gestión y su desempeño, así:

- a. **Índice de integridad y transparencia** Con el propósito de evaluar el posicionamiento y credibilidad de la Corporación frente a los diferentes Grupos de Interés del sector ambiental, se seguirá la metodología y resultados de la Corporación “Transparencia Por Colombia”, asegurando la definición de acciones para mejorar continuamente la posición en la escala de calificación ;
- b. **Índice de comunicación.** La Corporación se compromete a realizar seguimientos periódicos a la efectividad de las estrategias y medios de comunicación empleados en la interacción con las partes interesadas
- c. **Índice de satisfacción del cliente externo** La Entidad aplicará, de manera periódica, los métodos e instrumentos que considere pertinentes para reconocer la percepción que tienen los usuarios externos y grupos de interés del sector ambiental, sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la Corporación, sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios. La Evaluación de la Satisfacción del Cliente se hará considerando no solo la percepción de los Clientes de los servicios que



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 119 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

internamente brinda la Corporación, sino también extendiendo su alcance a la evaluación de las actividades cumplidas de manera extramural

- d. **Indicadores del Sistema Integrado de Gestión y Control** Permiten reconocer el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión institucional, a partir de una evaluación objetiva de los resultados de los procesos y de los Objetivos de Calidad establecidos para el SIGC.

**CAPÍTULO CUARTO: DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y
REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

Vigencia del Código de Buen Gobierno

Artículo 52. El Código de Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su adopción por parte de la Dirección General y su Equipo Directivo

Divulgación del Código de Buen Gobierno

Artículo 53. El Código de Buen Gobierno será divulgado a los Servidores Públicos y demás partes interesadas de la Entidad, a través de los medios de comunicación disponibles.

Reforma del Código de Buen Gobierno

Artículo 54. El Código de Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión y voluntad a través de un proceso de consenso en donde participe la Dirección General y su Equipo Directivo. La Dirección General informará a los grupos de interés de la Corporación, a través de medios de comunicación existentes, los cambios introducidos.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 120 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

GLOSARIO

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Buen Gobierno para la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto.

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos hacia el ente estatal.

Código de Comportamiento Ético: Es el documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Comité de Buen Gobierno: Instancia encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, y el facultado en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la entidad.

Comité de Ética: Instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética para entidades del Estado, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía por parte de todos los servidores públicos de la entidad.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 121 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Conflicto de Interés: Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernador o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de: a) Su competencia e idoneidad para administrar la entidad en el logro de los objetivos estratégicos -eficiencia-; b) El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y c) La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos –transparencia.

Grupos de Interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella.

Modelo Estándar de Control Interno –MECI-: Modelo establecido por el Estado para sus entidades, que les proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO:
E-GE-DE06

VERSIÓN:
03

ELABORÓ:
Equipo Líder SIGC

REVISÓ:
Representante de la Dirección

APROBÓ:
Dirección General

FECHA:
14/05/2015

PÁGINA:
Pág. 122 de 123

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

Rendición de Cuentas: Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de situaciones que pueden ser de dos clases: *eventos negativos*, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones; o los *eventos positivos*, que permiten identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de la función pública.

Sistema de Desarrollo Administrativo: Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional de conformidad con la reglamentación pertinente.

Sistema de Gestión de Calidad: Procedimiento sistemático y transparente por medio del cual se busca que las entidades puedan mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo, respondiendo así a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, dirigiendo y evaluando el desempeño institucional. Está



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

CÓDIGO: E-GE-DE06	VERSIÓN: 03	ELABORÓ: Equipo Líder SIGC	REVISÓ: Representante de la Dirección	APROBÓ: Dirección General
FECHA: 14/05/2015	PÁGINA: Pág. 123 de 123	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO		

enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades y lo soporta un modelo de operación por procesos.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Valores Institucionales: Acuerdos que inspiran y rigen la vida de la entidad, orientados a asegurar la eficiencia, integridad y transparencia del ente y el logro de sus objetivos corporativos. Tienen carácter obligatorio por ser acuerdos de comportamiento, razón por la cual deben ser compartidos por todo el ente. Deben estar enmarcados dentro de las normas constitucionales y los principios éticos de la gestión pública, siendo el soporte de su cultura organizacional.