

|                    |                                          |                                                                                     |
|--------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| CORNARE            | Número de Expediente: 053180332497       |  |
| NÚMERO RADICADO:   | <b>131-0204-2019</b>                     |                                                                                     |
| Sede o Regional:   | Regional Valles de San Nicolás           |                                                                                     |
| Tipo de documento: | ACTOS ADMINISTRATIVOS-RESOLUCIONES AM... |                                                                                     |
| Fecha: 07/03/2019  | Hora: 10:23:08.2...                      | Folios: 8                                                                           |

## RESOLUCIÓN No.

**POR MEDIO DE LA CUAL SE IMPONE UNA MEDIDA PREVENTIVA**

**EL SUBDIRECTOR GENERAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA  
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS  
NEGRO Y NARE, "CORNARE",**

**En uso de sus atribuciones legales, estatutarias, funcionales y**

## CONSIDERANDO

Que a la Corporación Autónoma Regional de la Cuencas de los Ríos Negro y Nare, "CORNARE", le fue asignado el manejo, administración y fomento de los recursos naturales renovables dentro del territorio de su jurisdicción.

Que la Ley 99 de 1993, dispone que las Corporaciones Autónomas Regionales, ejercerán funciones de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, y por lo tanto, podrán imponer y ejecutar medidas de policía y las sanciones previstas en la ley en caso de violación de las normas sobre protección ambiental y manejo de los recursos naturales renovables.

Que mediante Resolución Corporativa radicada N° 112-2858 del 21 de junio de 2017, se delegó competencia a la Subdirección General de Servicio al Cliente, para imponer las medidas preventivas que se deriven de las Quejas o del control y seguimiento ambiental.

## ANTECEDENTES

Que mediante Queja Ambiental radicada N° SCQ-131-0101 del 29 de enero de 2019, el interesado denuncia que en la Vereda La Mosquita (parte alta) del Municipio de Guarne, se está realizando un movimiento de tierra contaminando con lodo una fuente hídrica.

Que en atención a lo anterior, personal técnico de Cornare procedió el día 04 de febrero de 2019, a realizar visita al predio objeto de denuncia, cuyos resultados fueron plasmados en el Informe técnico N° 131-0247 del 14 de febrero de la misma anualidad. En el referido informe se concluyó lo siguiente:

**"Conclusiones:** Las actividades de explanación implementadas en el predio con folio de matrícula inmobiliaria N°020-31372, vienen incumpliendo el Acuerdo Corporativo No. 265 de 2011, en su Artículo Cuarto.

Ruta: [www.cornare.gov.co/sgj/Apoyo/Gestión Jurídica/Anexos](http://www.cornare.gov.co/sgj/Apoyo/Gestión%20Jurídica/Anexos)

Vigencia desde:  
21-Nov-16

F-GJ-78/V.04

*Gestión Ambiental, social, participativa y transparente*

Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro - Nare "CORNARE"



Carrera 59 N° 44-48 Autopista Medellín - Bogotá El Santuario Antioquia. Nit: 8909851383  
Tel: 520 11 70 - 546 16 16, Fax 546 02 29, [www.cornare.gov.co](http://www.cornare.gov.co), E-mail: [cliente@cornare.gov.co](mailto:cliente@cornare.gov.co)  
Regionales: 520-11 -70 Valles de San Nicolás Ext: 401-461, Páramo: Ext 532, Aguas Ext: 502 Bosques: 834 85 83  
Porce Nus: 866 01 26, Tecnoparque los Olivós: 546 30 99  
CITES Aeropuerto José María Córdova - Telefax: (054) 536 20 40 - 287 43 29

*La licencia de subdivisión no cuenta con permiso de movimiento de tierra, tal solicitud se otorga a solicitud del interesado, con fundamentos en estudios geotécnicos que garanticen la protección de vías, instalaciones de servicios públicos, predios aledaños y construcciones vecinas, el Decreto 1469 de 2010 indica de igual manera que cuando el movimiento de tierras no haga parte del trámite de una licencia de urbanización, parcelación, Subdivisión y construcción se deberá tramitar la autorización ante las autoridades competentes.*

*En la zona no se evidencia afectación del recurso hídrico por aporte de sedimentos, sin embargo, no se evidencian acciones para evitarlo a futuramente”.*

Que el día 07 de febrero de 2019, la señora Janeth Gutiérrez Pérez, a través de un correo electrónico dirigido a [cliente@cornare.gov.co](mailto:cliente@cornare.gov.co), manifestó lo siguiente:

*“De acuerdo a nuestra conversación telefónica, y en nombre de los propietarios le presento la información solicitada acerca de la adecuación del terreno que se realizó en la finca El Cielo. Se hicieron dos terraceos de 200 mt2 aproximadamente de acuerdo a la acreditación de subdivisión que nos otorgó planeación, después de que se levantó la restricción por la norma 250 (referente a la inclinación del terreno superior al 75%) que tenía el predio, a través de visitas y estudios de los entes involucrados. Se cortaron 4 árboles nativos que estaban secos y se descoparon un par de árboles más en la parte baja para ayudar a sostener los muros de contención que se hicieron con el fin de evitar que cayera tierra a las propiedades que lindan con la finca incluyendo la finca que tiene un pequeño nacimiento de agua. Se planean plantar más de 100 árboles, para este propósito se está gestionando una solicitud con la secretaria de desarrollo sostenible del municipio junto con la asesoría del ingeniero agró forestal Francisco (También recibimos donaciones de árboles de parte de su corporación, si cuentan con esta posibilidad. Gracias). Adicionalmente la finca posee un compost que sirve para la fertilización de las plantas. Otra medida medioambiental que está considerada es la estabilización de los taludes y para evitar alguna posible erosión se van a engramar. Así mismo, se planea hacer cunetas o zanjas para conducir las aguas lluvias, incluyendo pozo sedimentador para proteger el nacimiento que tiene la propiedad vecina.*

*Adicional a todo esto vamos a hacerle mejoras a la carretera que va desde la Y, pasando por los tanques del acueducto, surte al lote de los vecinos que tienen el nacimiento de agua, al predio de Coornare y por supuesto a la finca el cielo. la razón es porque el año pasado los vecinos que tienen el nacimiento de agua quemaron unas plantas que cortaron de su predio dejándo los chamizos en las cunetas provocando que se taponaran y dañaran la carretera. Por eso vamos a despejar y limpiar todas las cunetas y recuperar lo más posible la carretera para el bien común...”.*

Que el día 25 de febrero de 2019, se procedió a verificar en la Ventanilla Única de Registro VUR, los datos de los propietarios del inmueble con FMI N° 020-31372 del Municipio de Guarne, encontrando que los titulares del derecho de dominio sobre el referido bien, son los señores ANTHONY WILLIAM MOSES con pasaporte LA852772 y ELVA LUZ PEREZ RESTREPO identificada con cédula de ciudadanía N° 32.469.992.

### FUNDAMENTOS JURIDICOS

Que la Constitución Política de Colombia, en su Artículo 79 establece: *"Todas las personas tienen derecho a gozar de un Ambiente sano"* y en el artículo 80, consagra que *"El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución, además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados"*.

Que el Código de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente Decreto - Ley 2811 de 1974, consagra en su Artículo 1°: *"El Ambiente es patrimonio común. El Estado y los particulares deben participar en su preservación y manejo, que son de utilidad pública e interés social"*.

Que la Ley 1333 de 2009, señala que las medidas preventivas tienen por objeto prevenir o impedir la ocurrencia de un hecho, la realización de una actividad o la existencia de una situación que atente contra el medio ambiente, los recursos naturales, el paisaje o la salud humana, tienen carácter preventivo y transitorio y se aplicarán sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar; surten efectos inmediatos; contra ellas no proceden recurso alguno.

Que por su parte, el Artículo 36 de la Ley 1333 de 2009, dispone que se podrán imponer alguna o algunas de las siguientes medidas preventivas:

- Amonestación escrita.
- Decomiso preventivo de productos, elementos, medios o implementos utilizados para cometer la infracción.
- Apreensión preventiva de especímenes, productos y subproductos de fauna y flora silvestres.
- Suspensión de obra o actividad cuando pueda derivarse daño o peligro para el medio ambiente, los recursos naturales, el paisaje o la salud humana o cuando el proyecto, obra o actividad se haya iniciado sin permiso,

Ruta: [www.cornare.gov.co/sqi](http://www.cornare.gov.co/sqi) / Apoyo/ Gestión Jurídica/Anexos

Vigencia desde:  
21-Nov-16

F-GJ-78/V.04

*Gestión Ambiental, social, participativa y transparente*

concesión, autorización o licencia ambiental o ejecutado incumpliendo los términos de los mismos.

Que el Acuerdo Corporativo 265 de 2011, "Por el cual se establecen normas de aprovechamiento, protección y conservación del suelo en la jurisdicción de CORNARE", en su artículo cuarto establece los lineamientos y actividades necesarias para el manejo adecuado de los suelos en los procesos de movimientos de tierra, así:

**"ARTICULO CUARTO. Lineamientos y actividades necesarias para el manejo adecuado de los suelos en los procesos de movimientos de tierra. Todo movimiento de tierras deberá acometer las acciones de manejo ambiental adecuado que se describen a continuación:**

1. Antes de comenzar el movimiento de tierras, se debe realizar una actuación a nivel de la superficie del terreno, limpiando arbustos, plantas, árboles, maleza y basura que pudiera hallarse en el terreno; a esta operación se la llama despeje y desmalece.
2. La capa vegetal y de ceniza volcánica que se remueva debe aislarse y protegerse con material impermeable (plástico, lona, etc.), de tal forma que pueda ser utilizada posteriormente en procesos de revegetalización, paisajismo, protección de taludes o bien para mantener el crecimiento de la vegetación y controlar procesos erosivos. El acopio de este material no puede ser de gran tamaño (en pilas o montículos no mayores a 1.5 metros, los cuales no deberán ser compactados), ni realizarse en áreas con pendientes superiores al 20%.
3. Todos los proyectos que impliquen movimientos de tierra, deberán utilizar el 100% de las capas de cenizas volcánicas removidas durante el proceso de construcción, en la adecuación de sus zonas verdes, adecuación de otros terrenos en el predio, y/o recuperación de zonas degradadas por actividades humanas o fenómenos naturales dentro de su entorno de influencia. En los casos en que los excedentes se exporten a otros sitios, su disposición deberá ser autorizada por la Autoridad Competente.
4. Cuando se requiera realizar taludes de corte o de lleno con alturas mayores a tres (3) metros deberá contarse con estudios geotécnicos, que señalen las medidas de estabilidad, compensación y mitigación necesarias a realizar dentro del predio. El Factor de Seguridad (Fs) de los mismos deberá ser superior a uno (1). La inclinación de los taludes será tal que no se podrá superar el ángulo del rozamiento interno de las tierras. De todas maneras, la corona de estos taludes deberá respetar una distancia mínima a linderos que habrá de ser reglamentada por los Entes Territoriales.
5. En general, no se permitirá la ejecución de taludes que superen una altura superior a los ocho (8) metros. Alturas mayores solo podrán ser desarrolladas con

niveles de terraceo internos, debidamente revegetalizados o protegidos y con la adecuada implementación del manejo de escorrentías y en general de las medidas definidas en el estudio geotécnico.

6. Durante el proceso de construcción, los taludes tanto de corte como de lleno deben protegerse con elementos impermeables a fin de evitar procesos erosivos o deslizamientos.
7. El desarrollo de terrazas, explanaciones y excavaciones se hará de manera planificada utilizando el área estrictamente necesaria y aprovechando al máximo la topografía del terreno, esto es, minimizando los efectos sobre la topografía natural. En todo caso deberá evaluarse y sustentarse ante la Entidad que otorgue el permiso o la licencia, el cálculo de escorrentía superficial y la distribución de aguas lluvias, de tal forma que no se generen procesos erosivos, ni alteraciones considerables a la red de drenaje natural u obras hidráulicas existentes.
8. Los movimientos de tierra deberán realizarse por etapas, ejecutados en frentes de trabajo en los cuales se deben implementar los mecanismos oportunos de control de erosión y de revegetalización. La planificación en la ejecución de estas etapas deberá relacionarse en los planes de manejo exigidos por los Entes Territoriales.
9. Todo movimiento de tierras será planificado y realizado teniendo en cuenta las estructuras existentes o en preparación, adyacentes a la zona de trabajo, los cuales deberán estar convenientemente señalizadas.
10. Las actividades agrícolas en la región, deberán implementar prácticas culturales de conservación de suelo tales como fajas alternas, siembra sobre curvas de nivel, rotaciones en cultivos limpios, desyerbas selectivas, uso de machete, barreras vivas, zanjillas y obras de desvío de aguas, todo en el marco de aplicación de unas buenas prácticas agrícolas y ambientales...”

Que el Decreto 1076 de 2015, en su artículo 2.2.1.1.6.3, establece lo siguiente:

**“Artículo 2.2.1.1.6.3. Dominio privado. Los aprovechamientos forestales domésticos de bosques naturales ubicados en terrenos de dominio privado, se adquieren mediante autorización”.**

### CONSIDERACIONES PARA DECIDIR

Que en virtud a lo contenido en el informe técnico N° 131-0247 del 14 de febrero de 2019, se procederá a imponer medida preventiva de carácter ambiental por la presunta violación de la normatividad ambiental y con la que se busca prevenir, impedir o evitar la continuación de la ocurrencia de un hecho, la realización de una actividad o la existencia de una situación que atente contra el medio Ambiente, los recursos naturales, el paisaje o la salud humana.

Ruta: [www.cornare.gov.co/sgl/Apoio/GestiónJurídica/Anexos](http://www.cornare.gov.co/sgl/Apoio/GestiónJurídica/Anexos)

Vigencia desde:  
21-Nov-16

F-GJ-78/V.04

Gestión Ambiental, social, participativa y transparente

Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro - Nare “CORNARE”

Carrera 59 N° 44-48 Autopista Medellín - Bogotá El Santuario Antioquia. Nit: 890985138-3

Tel: 520 11 70 - 546 16 16, Fax 546 02 29, [www.cornare.gov.co](http://www.cornare.gov.co), E-mail: [cliente@cornare.gov.co](mailto:cliente@cornare.gov.co)

Regionales: 520-11 -70 Valles de San Nicolás Ext: 401-461, Páramo: Ext 532, Aguas Ext: 502 Bosques: 834 85 83,

Porce Nus: 866 01 26, Tecnoparque los Olivos: 546 30 99,

CITES Aeropuerto José María Córdova - Telefax: (054) 536 20 40 - 287 43 29.

Que frente a las medidas preventivas, la Corte Constitucional en la **Sentencia C-703 de 2010**, sostuvo lo siguiente: *"Las medidas preventivas responden a un hecho, situación o riesgo que, según el caso y de acuerdo con la valoración de la autoridad competente, afecte o amenace afectar el medio ambiente, siendo su propósito el de concretar una primera y urgente respuesta ante la situación o el hecho de que se trate, y que si bien exige una valoración seria por la autoridad competente, se adopta en un estado de incertidumbre y, por lo tanto, no implica una posición absoluta o incontrovertible acerca del riesgo o afectación, como tampoco un reconocimiento anticipado acerca de la existencia del daño, ni una atribución definitiva de la responsabilidad, razones por las cuales su carácter es transitorio y da lugar al adelantamiento de un proceso administrativo a cuyo término se decide acerca de la imposición de una sanción. Así, no siendo la medida preventiva una sanción, además de que se aplica en un contexto distinto a aquel que da lugar a la imposición de una sanción, no hay lugar a predicar que por un mismo hecho se sanciona dos veces, pues la medida se adopta en la etapa inicial de la actuación administrativa para conjurar un hecho o situación que afecta el medio ambiente o genera un riesgo de daño grave que es menester prevenir, mientras que el procedimiento administrativo desarrollado después de la medida puede conducir a la conclusión de que no hay responsabilidad del presunto infractor y que, por mismo, tampoco hay lugar a la sanción que corresponde a la etapa final de un procedimiento administrativo y es la consecuencia jurídica de la violación o del daño consumado, comprobado y atribuido al infractor, y por lo mismo que la medida preventiva no se encuentra atada a la sanción, ni ésta depende necesariamente de aquella, no se configura el desconocimiento del principio non bis in idem, pues se trata de dos consecuencias diferentes producidas en circunstancias y en etapas diferentes"*.

Que con la finalidad de evitar que se presenten situaciones que puedan generar afectaciones mayores al medio Ambiente, a los Recursos Naturales o a la Salud Humana; esta Corporación, fundamentada en la normatividad anteriormente citada y haciendo uso de sus atribuciones legales y constitucionales, procederá a imponer medida preventiva de suspensión inmediata de los movimientos de tierra-explanación, que se realizan sin acometer las acciones de manejo ambiental, establecidas en el artículo cuarto del Acuerdo Corporativo 265 de 2011, en el predio con FMI N° 020-31372 en las coordenadas Z:-75° 26' 57.4" Y:6° 12' 19.8" Z: 2338 msnm, en la Vereda La Mosquita del Municipio de Guarne.

Lo anterior justificado en que los lineamientos ambientales establecidos en el Acuerdo Corporativo 265 de 2011, tienen por finalidad el adecuado aprovechamiento, la protección y conservación del suelo; en tal sentido cuando se realizan movimientos de tierra sin considerar los referidos lineamientos, se puede generar impactos ambientales tales como:

- Generación de ruidos y vibraciones.
- Contaminación atmosférica.
- Alteración del paisaje.
- Pérdida de flora, fauna y suelo por remoción de cobertura vegetal.
- Alteración de cauces y redes de drenaje.
- Generación y acumulación de residuos.

La presente medida se impondrá a los propietarios del predio, en virtud de la función ecológica de la propiedad establecida en el artículo 58 de la Constitución Política de Colombia, esto es, a los señores ANTHONY WILLIAM MOSES con pasaporte LA852772 y ELVÁ LUZ PEREZ RESTREPO identificada con cédula de ciudadanía N° 32.469.992.

### PRUEBAS

- Queja Ambiental radicada N° SCQ-131-0101 del 29 de enero de 2019.
- Informe Técnico de Queja N° 131-0247 del 14 de febrero de 2019.
- Consulta en el VUR del FMI N° 020-31372 del Municipio de Guarne.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER MEDIDA PREVENTIVA DE SUSPENSIÓN INMEDIATA** de los movimientos de tierra-explanación, que se realizan sin acometer las acciones de manejo ambiental, establecidas en el artículo cuarto del Acuerdo Corporativo 265 de 2011, en el predio con FMI N° 020-31372 en las coordenadas Z:-75° 26' 57.4" Y: 6° 12' 19.8" Z: 2338 msnm, en la Vereda La Mosquita del Municipio de Guarne. La anterior medida se impone al señor **ANTHONY WILLIAM MOSES** con pasaporte LA852772 y a la señora **ELVA LUZ PEREZ RESTREPO** identificada con cédula de ciudadanía N° 32.469.992, de conformidad con las razones expuestas en el presente Acto.

**PARAGRAFO 1º:** La medida preventiva impuesta en el presente acto administrativo, se levantará de oficio o a petición de parte, cuando se compruebe que han desaparecido las causas que la originaron.

**PARAGRAFO 2º:** Conforme a lo consagrado en el artículo 34 de la Ley 1333 de 2009, los gastos que ocasione la imposición de las medidas preventivas, serán a cargo del presunto infractor. En caso del levantamiento de la medida, los costos deberán ser cancelados antes de poder devolver el bien o reiniciar o reabrir la obra.

Ruta: [www.cornare.gov.co/sqj/Apoyo/GestiónJurídica/Anexos](http://www.cornare.gov.co/sqj/Apoyo/GestiónJurídica/Anexos)

Vigencia desde:  
21-Nov-16

F-GJ-78/V.04

*Gestión Ambiental, social, participativa y transparente*

**PARAGRAFO 3º:** Conforme a lo consagrado en el artículo 32 de la Ley 1333 de 2009, la medida es de ejecución inmediata y no procede recurso alguno.

**PARAGRAFO 4º** El incumplimiento total o parcial a la medida preventiva impuesta en el presente acto administrativo, será causal de agravación de la responsabilidad en materia ambiental, si hay lugar a ella.

**ARTÍCULO SEGUNDO: REQUERIR** al señor **ANTHONY WILLIAM MOSES** y a la señora **ELVA LUZ PEREZ RESTREPO**, para que procedan inmediatamente a realizar las siguientes acciones:

1. Allegar a esta Corporación la autorización con que cuenta por parte de la Administración Municipal, para realizar las explanaciones en el predio con FMI N° 020-31372 localizado en el Municipio de Guarne.
2. Allegar a esta Corporación el permiso o autorización con que cuenta para realizar el aprovechamiento de individuos arbóreos, toda vez que en la visita realizada el día 04 de febrero de 2019, se lograron evidenciar residuos aparentemente de aprovechamiento forestal y ocho tocones (parte de tronco que queda unida a la raíz cuando se ha cortado el árbol).
3. Abstenerse de realizar actividades de aprovechamiento forestal en el predio sin contar con el correspondiente permiso o autorización que lo ampare.

**ARTÍCULO TERCERO: ADVERTIR** al señor **ANTHONY WILLIAM MOSES** y a la señora **ELVA LUZ PEREZ RESTREPO** que el predio con FMI N° 020-31372, localizado en las coordenadas Z:-75° 26' 57.4" Y: 6° 12' 19.8" Z: 2338 msnm, en la Vereda La Mosquita del Municipio de Guarne, cuanta con restricciones ambientales **diferentes** a las restricciones por pendientes superiores al 75%; en tal sentido antes de realizar cualquier intervención en el predio, deberán constatar cuales son las actividades que allí se permiten de conformidad con los usos y clasificaciones, los cuales podrán ser consultados en la Administración Municipal o en Cornare.

**ARTÍCULO CUARTO: REMITIR** copia de la presente actuación Jurídica, al Municipio de Guarne, para lo de su conocimiento y competencia, en relación con los movimientos de tierra evidenciados en el predio con FMI N° 020-31372 en las coordenadas Z:-75° 26' 57.4" Y: 6° 12' 19.8" Z: 2338 msnm, en la Vereda La Mosquita del Municipio de Guarne.

**ARTÍCULO QUINTO: ORDENAR** a la Subdirección General de Servicio al Cliente, realizar visita al predio donde se impuso la medida preventiva, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, contados a partir de la ejecutoria del presente Acto



Administrativo, con la finalidad de (1) verificar el acatamiento a lo ordenado en el presente Acto y las condiciones ambientales del lugar (2) constatar la clasificación o categoría ambiental del área donde se realizaron las actividades.

**ARTÍCULO SEXTO: NOTIFICAR** personalmente el presente Acto Administrativo al señor **ANTHONY WILLIAM MOSES** y a la señora **ELVA LUZ PEREZ RESTREPO**.

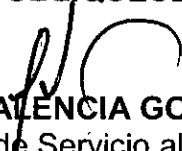
En caso de no ser posible la notificación personal se hará en los términos de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO SEPTIMO: ORDENAR** a la oficina de Gestión Documental de Cornare, dar apertura a un expediente con índice 03 (Queja Ambiental), al cual se deberá incorporar la documentación referida en el acápite de pruebas.

**ARTÍCULO OCTAVO: PUBLICAR** en el boletín oficial de la Corporación, a través de la página web, lo resuelto en este Acto Administrativo.

**ARTÍCULO NOVENO:** Contra la presente decisión no procede recurso alguno en la vía Administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 1333 de 2009.

**NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**JAVIER VALENCIA GONZALEZ**  
Subdirector General de Servicio al Cliente CORNARE

**Expediente Cita:** \_\_\_\_\_  
**Referencia:** SCQ-131-0101-2019  
**Fecha:** 25/02/2019  
**Proyectó:** Abogado John Marín  
**Revisó:** Jeniffer Arbelaez  
**Revisó:** Abogado Fabian Giraldo  
**Técnico:** Boris Botero  
**Dependencia:** Subdirección General de Servicio al Cliente