

1300

Acueducto Metropolitano de Bmanga E.S.P.



1003789

10/05/2017 08:56:01 a.m.

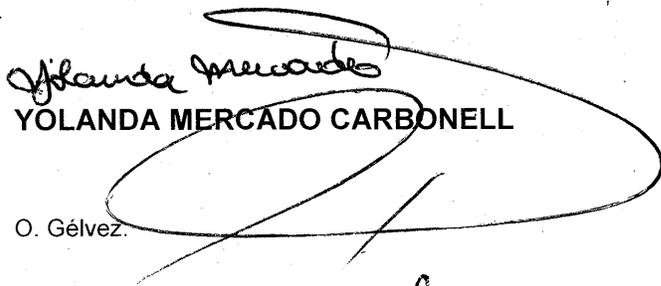
GERENCIA GENERAL  
LAURA ISABEL RODRIGUEZ CARDOZO

## MEMORANDO

PARA : Ing. **LAURA ISABEL RODRIGUEZ CARDOZO**, Gerente General.  
DE : Jefe Oficina Control de Gestión ( e )  
ASUNTO : Primer Informe Control Interno Contable 2017.

Adjunto al presente me permito remitir informe del periodo enero – abril de 2017 correspondiente a las actividades efectuadas por esta oficina con relación al tema del asunto, con el propósito de que sea analizada la pertinencia y adopción de las recomendaciones planteadas.

Cordial saludo,

  
**YOLANDA MERCADO CARBONELL**

O. Gélvez.

**INFORME SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONTABLE  
PERIODO ENERO – ABRIL DE 2017.**

De conformidad con las actividades establecidas en Resolución 193 del 5 de mayo de 2016 de la Contaduría General de la Nación CGN, a realizar por parte de los jefes de control interno o quienes haga sus veces con relación al Control Interno Contable, a continuación se presenta a la Gerencia General el primer informe de lo efectuado entre enero y abril de 2017, por esta oficina:

Del periodo a reportar es pertinente mencionar la realización de:

- ❖ Actividades de control permanente del efectivo mediante Arqueos realizados en Cajas Menores y de Recaudo, originándose el informe a cada uno de los responsables de su administración, así como lo pertinente a los Gerentes de Área.

Mediante memorandos 1000354 y 3416 del 18 de enero y 26 de abril de 2017 se formularon aspectos relevantes observados como el cumplimiento de los actos de Gerencia #s 009/2012 y 022/2013 que regulan el manejo de las cajas menores y las recomendaciones pertinentes que se relacionaron básicamente con:

- El diligenciamiento de formatos con las formalidades establecidas.
  - La compra de suministros eléctricos, llantas, mantenimientos, cerrajería y avisos; mediante orden de compra o servicio con el fin de obtener mayor pluralidad de oferentes, de mejor calidad y menor precio.
  - Analizar la posibilidad de cancelar las cajas menores de la División Embalse y la Gerencia Comercial en razón a su escasa utilidad.
- ❖ En actividad adelantada de verificación, mediante memorandos 1001657 1002183 y del 1º y 21 de marzo de 2017 se comunicó del consolidado de Gastos y Horas Extras del año 2016, extractándose el uso adecuado de los recursos alcanzándose ahorros significativos en gastos de funcionamiento mediante la adopción de medidas de racionalización en aspectos como:
    - impresiones y fotocopias
    - llamadas telefónicas y control de consumos
    - mantenimiento preventivo tanto en la reparación de
    - Vehículos como en la red de servicios públicos y cambios de luminarias.
  - ❖ Referente al proceso de adopción a normas Internacionales de Información Financiera, la Contaduría General de La Nación mediante Resolución 414 de septiembre 8 de 2014, incorpora al régimen de contabilidad pública, el marco conceptual y las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos, registrándose en el periodo, la emisión de los estados financieros al final del ejercicio de 2016

bajo las nuevas normas internacionales, cumpliéndose de esta forma lo proyectado y ejecutado por la División de contabilidad.

❖ Así mismo, la Oficina de Control de Gestión ha efectuado verificaciones y generado recomendaciones al proceso contable, mediante memorando 1001255 del 16 de febrero de 2017, donde principalmente se registró:

- La verificación de la forma y pertinencia de:
  - ✓ la Identificación, Registro, clasificación de los hechos que deban reconocerse contablemente.
  - ✓ Preparación, revelación y entrega de estados e informes financieros, declaraciones y demás reportes a entidades externas.

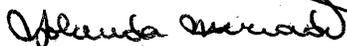
De lo observado, se concluyó en el cumplimiento de los procedimientos, normas y controles establecidos a cargo del área, como de la formulación de las recomendaciones procedentes de acuerdo a lo evidenciado y referenciado en el informe de auditoría.

❖ En el periodo Enero – Abril de 2017, el comité de Sostenibilidad de la Información Financiera, se reunió el 26 de enero destacándose el trámite respectivo para dar de baja a 46 usuarios inexistentes, el análisis y las tareas asignadas para la gestión de cobro a deudas de trabajadores, ex trabajadores y de pensionados como el desarrollo de actividades pendientes de verificar y analizar del estado de cartera de Usuarios del servicio.

### **RECOMENDACIONES**

En atención a las actividades efectuadas, la Oficina de Control de Gestión sugiere:

Continuar el proceso de análisis para la depuración de las cuentas identificadas para dar de baja, así como mantener la periodicidad en la realización de los Comités de Sostenibilidad de la Información Financiera, en concordancia con lo propuesto por el mismo Comité en la continuidad de los compromisos establecidos, y en especial al numeral 3.2.14 de la Resolución 193 de 2016 de la CGN.

  
**YOLANDA MERCADO CARBONELL**  
Jefe Oficina Control de Gestión. (e)

1300

Acueducto Metropolitano de Bmanga E.S.P.



1008583

03/10/2017 11:38:33 a.m.

GERENCIA GENERAL  
LAURA ISABEL RODRIGUEZ CARDOZO

## MEMORANDO

PARA : Ing. **LAURA ISABEL RODRIGUEZ CARDOZO**, Gerente General.  
DE : Jefe Oficina Control de Gestión  
ASUNTO : Segundo Informe Control Interno Contable 2017.

Adjunto al presente me permito remitir informe del periodo mayo – agosto de 2017 correspondiente a las actividades efectuadas por esta oficina con relación al tema del asunto, con el propósito de que sea analizada la pertinencia y adopción de las recomendaciones planteadas.

Cordial saludo,

**Martha Karime Romero Riveros**

O. Gélvez.

## **INFORME CUATRIMESTRAL DE EVALUACION SISTEMA CONTROL INTERNO CONTABLE**

De conformidad con las actividades a realizar por parte de los jefes de control interno o quienes haga sus veces con relación al Control Interno Contable, a continuación se informa a la Gerencia General, las actividades efectuadas en el **amb**, E.S.P. S.A., en el periodo Mayo – Agosto de 2017.

Del periodo a reportar es pertinente mencionar la realización de actividades de control y verificación de procesos como:

- ❖ Actividades de Arqueo y control del efectivo, realizados a:
  - Las cajas menores de: Servicios Administrativos y Mantenimiento, Embalse de Bucaramanga, Secretaria General, Gerencia General, División Electromecánica, Dirección de Planeación y Proyectos, Coordinación Ambiental, plantas de Florida, Bosconia y La Flora, Sección Redes y Dirección Comercial.
  - Las Cajas de Recaudo números: 1, 2, 3 y 4 ubicadas en el salón de pagos y atención de usuarios de la sede principal de la empresa.
  - Arqueo general al fondo de moneda en poder del asistente de tesorería.

De lo observado, se emitieron recomendaciones a cada uno de los responsables de su administración, así como un informe consolidado a los Directores de Área mediante memorando 1006869 del 16 de agosto de 2017, resaltándose a manera general, el cumplimiento a las recomendaciones efectuadas por esta oficina en informes anteriores, como del recordatorio a los responsables, de verificar y autorizar la compra de elementos que sean únicamente necesarios e indispensables con el propósito de contribuir a la austeridad y a una mejor distribución de los recursos.

- ❖ Con relación al informe consolidado de gastos enviado a la Gerencia General mediante Memorando 1007945 del 15 de septiembre de 2017, se pudo observar que al interior de la Empresa se cuenta con medidas que reflejan mejoras en los procesos y racionalización del gasto, siendo efectivas toda vez que hubo disminución en los rubros analizados como la telefonía fija y celular, bombeo y gastos de viaje, que representaron una reducción en su consumo en comparación con el mismo periodo en la vigencia anterior.
- ❖ Respecto a las horas extras según Informe enviado a la Gerencia General el 8 de agosto de 2017, se extracta la reducción del 28.8% en el primer semestre en comparación con el mismo periodo en la vigencia anterior dadas las políticas de ahorro implementadas y suscritas a mediados del año anterior.

De igual forma se recomendó mantener la tendencia de disminución como el análisis permanente a la ejecución de horas extras que se están generando en forma continua y que por su naturaleza podrían corresponder a labores habituales o permanentes.

- ❖ En el periodo de Mayo a Agosto de 2017, el Comité de Sostenibilidad financiera se reunió el 1° de junio de 2017, donde se revisaron temas relacionados con la depuración de usuarios morosos y calificados como incobrables, seguimiento a las obligaciones de ex trabajadores y el análisis de 38 casos para dar de baja del sistema de información comercial, en cumplimiento al instructivo ICCP 702-001.

### **RECOMENDACIONES**

En atención a las actividades efectuadas, la Oficina de Control de Gestión sugiere:

- Continuar el proceso de depuración de las cuentas identificadas para las definiciones de las partidas a dar de baja así como mantener la periodicidad en la realización de los Comités de Sostenibilidad de la Información Financiera, en concordancia con lo propuesto por el mismo Comité en la continuidad de los compromisos establecidos, y en especial a la Resolución 357 de 2008 de la Contaduría General de la Nación.
- Realizar las gestiones tendientes a analizar el pago de horas extras, atendiendo las recomendaciones que sobre el tema se han formulado, con el fin de minimizar estos costos.
- Continuar con la aplicación de las políticas de austeridad del gasto, fortaleciendo los controles que se han determinado, para propender por la eficiencia y eficacia de los recursos, permitiendo optimizarlos mediante el fomento permanente de criterios de racionalidad y compromisos de ahorro.



**MARTHA KARIME ROMERO RIVEROS**  
Jefe Oficina Control de Gestión.

**ESTADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI 2016**  
**ESTADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO**  
**ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA amb**

**I. FORTALEZAS**

**1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION**

**1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO**

**A. Acuerdos Compromisos y protocolos éticos**

El amb mediante Acuerdo No. 07 de Agosto 20 de 2004 adopta el Código de Etica y conducta empresarial, y es el referente institucional de la conducta personal y profesional que deben cumplir todos los trabajadores del amb, independientemente del cargo y función que ocupen.

Es un patrón que regula el manejo de las relaciones internas con los grupos de interés. El personal tiene conocimiento del documento, lo tiene apropiado, se encuentra divulgado en los diferentes medios tal como la página web y la intranet, así mismo constantemente se realizan capacitaciones sobre el tema.

**B. Desarrollo del talento humano**

○ **Manual de perfiles y responsabilidades**

El manual de perfiles y responsabilidades contribuye a la evaluación de habilidades y aptitudes de acuerdo a los requisitos del cargo para optimizar la selección del personal requerido por el amb. Permitiendo seleccionar a los trabajadores que ocupan los requerimientos de cada puesto, así como especifica detalladamente las responsabilidades de cada cargo y las competencias requeridas para su ejercicio.

○ **Plan institucional de formación y capacitación – programa de inducción y reinducción**

El plan de capacitación del amb, se encuentra enfocado al grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, así como determinar el impacto de todos sus eventos en el desempeño de los trabajadores en la Entidad, encaminada al alcance de la Misión y Visión institucional-

El plan de inducción, introduce al trabajador en el ambiente laboral, tanto del entorno empresarial como de sus funciones, se hace cada vez que un trabajador ingresa al amb. En cuanto a la reinducción, se hace permanentemente por medio de retroalimentación formal y reuniones con su grupo de trabajo.

○ **Programa de Bienestar social e incentivos**

El programa de bienestar social del amb, está compuesto por actividades de calidad de vida, recreación y deportes, integración social y cultural, de promoción y prevención en salud , así como de estímulos; que propician el desarrollo integral de las personas y grupos que conforman nuestra empresa, lo que se ve reflejado en el mejoramiento del clima organizacional y el buen desempeño de cada uno de los miembros que conforman el talento humano.

## **1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### **a. Planes programas y proyectos**

- El amb cuenta con un plan estratégico de gestión 2012-2018 “amb agua sostenible y confiable” que evidencia las actividades que la Entidad ha planeado realizar en el quinquenio; se observa que los planes y proyectos de las diferentes Gerencias se encuentran alineados con este plan; los cuales están siendo revisados permanentemente por la coordinación de Gestión de la Calidad y la Gerencia General con el fin de plantear de ser necesario modificaciones para su alineación y cumplimiento.
- Se puede observar que los objetivos estratégicos se encuentran estrechamente ligados con la Misión institucional “prestar el servicio del acueducto y sus actividades se enmarcan en el cumplimiento de los proyectos enunciados allí.
- Se cuenta con un tablero balanceado de control que monitorea la ejecución de los planes y proyectos que enmarcan el plan estratégico de gestión, traduciendo la estrategia en un conjunto de medidas que enfoca los objetivos estratégicos a actividades que proporcionan la estructura necesaria para verificar su cumplimiento y promover correctivos de ser necesario.

### **b. Modelo de Operación por procesos**

Se cuenta con una política de operación eficiente donde se establecen las acciones y mecanismos asociados en el amb, todo el personal tiene acceso a ellas a través del Kawak así mismo se da a conocer en las inducciones, auditorias, y en las diferentes capacitaciones.

### **c. Estructura organizacional**

- El amb mantiene su estructura organizacional haciéndola coherente con el enfoque a procesos, que permite cumplir las funciones que se asigna a cada trabajador, se

adapta permanentemente a los cambios del entorno, y garantiza la cobertura de todos los servicios a todas las partes (usuarios y empleados y accionistas).

- Los niveles jerárquicos de la organización permiten que la toma de decisiones se encuentre debidamente establecida a partir de las responsabilidades que tiene cada uno de los cargos del amb , así mismo se encuentran identificados los niveles de autoridad .
- Se cuenta con canales directos que hace que la comunicación entre los niveles jerárquicos es fluida entre todos los trabajadores, conservando siempre el conducto regular y respetando los niveles de autoridad y responsabilidad.
- El Manual de perfiles y responsabilidades tanto para personal de Dirección confianza y manejo como de escalafón describe la estructura de la organización, y se especifican las líneas de autoridad así como la comunicación formal de la organización.
- La estructura organizacional se expone a todos los trabajadores que ingresan al amb en la charla de inducción, explicando como son los niveles de autoridad.
- El Manual de perfiles y responsabilidades contribuye a la evaluación de habilidades y aptitudes de acuerdo a los requisitos del cargo para optimizar la selección del personal requerido por el amb. Así mismo permite seleccionar a los trabajadores que ocupan los requerimientos de cada puesto tal y como especifica detalladamente las responsabilidades de cada cargo y las competencias requeridas para su ejecución, su actualización es permanente.

**d. Indicadores de Gestión**

- Se cuenta con un sistema de indicadores de gestión que mide todas las actividades relacionadas con los planes, programas, y proyectos con parámetros enfocados a la toma de decisiones, y son señales para monitorear la gestión, así mismo asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades,
- Los indicadores de gestión del amb son la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de la Entidad, los cuales son comparados con algún nivel de referencia, y señalan una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.
- El programa de indicadores de gestión del amb está dado como un sistema que va desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la toma de decisiones acertadas para fortalecer, mejorar e innovar los planes, programas, proyectos y procesos de los cuales dan cuenta.
- Los indicadores permiten tener control adecuado sobre una situación dada, predice y actúa con base en las tendencias positivas o negativas.
- Los indicadores de gestión miden la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos del amb.

### **e. Políticas de operación**

El modelo de operación por procesos del amb, favorece el cumplimiento de los principios de responsabilidad, ya que definió los macroprocesos y procesos de acuerdo con los preceptos constitucionales y legales, la misión y la visión de la Entidad; así mismo tiene identificados, con precisión los insumos para cada proceso con las condiciones de calidad y cantidad requeridas, lo que facilita los procesos de adquisición u obtención; de eficiencia, al evitar la duplicidad de funciones y procesos de manera coherente y armónica con los planes, programas y las competencias asignadas por la Constitución y la Ley.

En si mismo, constituye una forma de autorregulación de la función administrativa de la Entidad. De igual manera, el contar con una definición coherente y armónica de los procesos orientados a garantizar el cumplimiento de la Misión institucional favoreciendo la autogestión y permitiendo que cada trabajador conozca sus funciones y procesos.

### **1.3 COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

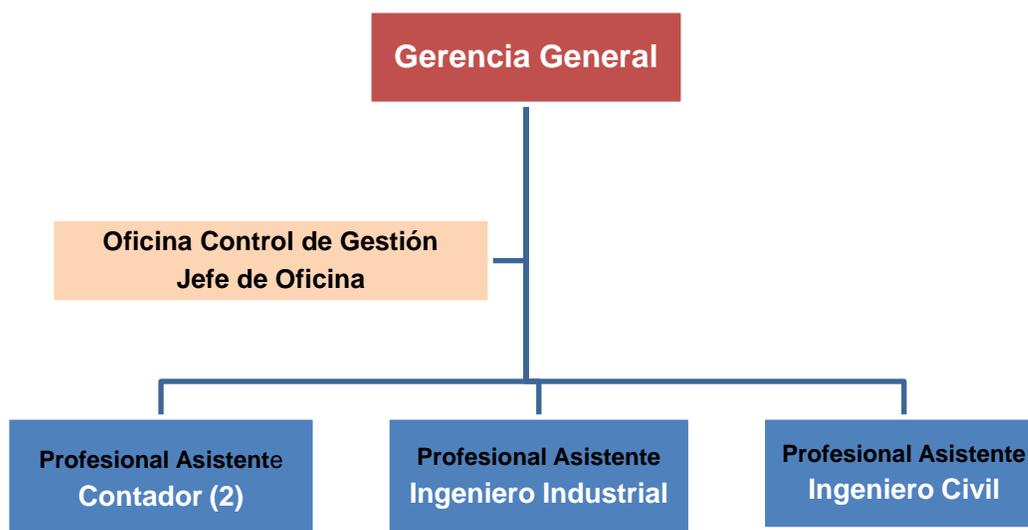
- El amb brinda los mecanismos y recursos necesarios para mantener el control adecuado sobre todos los procesos de la Empresa, donde se han incorporado los principios, conceptos y criterios de las mejores prácticas aplicables a la administración del riesgo y se encuentran adaptadas a la realidad empresarial.
- Las políticas y procedimientos de administración del riesgo del amb, promueven e implantan las acciones que conducen a fomentar la cultura del riesgo en el amb.
- Se cuenta con un inventario de riesgos, así como con controles y planes para su mitigación, que garantizan la prestación de los diferentes servicios en forma eficiente, segura y confiable, manteniendo la estabilidad operativa, económica y financiera de la Entidad.
- El plan de riesgos es monitoreado permanentemente por las diferentes áreas, el Comité de riesgos y la Oficina de Control de Gestión garantizando su eficacia y dinamicidad.
- El amb cuenta con un plan anticorrupción, transparencia y acceso de la información, donde se determinan, identifican las acciones a seguir, de acuerdo a la metodología de administración del riesgo; se hace necesario que se monitoree permanentemente sus planes de acción, para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

## **2. MODULO CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

### **2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL**

- a. El amb cuenta con herramientas y procedimientos para el mejoramiento del control interno, donde se evalúa permanentemente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos:
  - El amb cuenta con una Oficina de CONTROL DE GESTION: área encargada de manejo del sistema de control interno, así como de su mantenimiento.

Su conformación es la siguiente:



○ **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:**

Para el desarrollo de este elemento el amb tiene un programa de Gestión de riesgo donde se identifican, evalúan y administran los eventos en cualquier momento del proceso, con el único fin de proteger y crear valor en la Entidad. El PGG 701-001 es su procedimiento que enmarca los lineamientos de la Administración, evaluación y prevención de los riesgos, así mismo cada área cuenta con un panorama y un mapa de riesgos.

Analizado este procedimiento, se puede concluir que el amb brinda los mecanismos y recursos necesarios para mantener el control adecuado sobre todos los procesos de la Empresa, donde se han incorporado los principios, conceptos y criterios de las mejores prácticas aplicables a la Administración del riesgo y se encuentran adaptadas a la realidad empresarial.

Así mismo al verificar el mapa de riesgos de cada área, se concluye que estos se enmarcan en el mejoramiento continuo del proceso, cuyo objetivo es buscar la eliminación de riesgos, para lo cual se encuentran establecidos controles y planes de acción que los mitigan o atomizan, así mismo se encuentran alineados con el plan estratégico vigente.

De la misma forma con el fin de verificar que este programa de administración de riesgo funcione, la Oficina de Control de gestión realiza una verificación de su dinamismo una vez al año, actividad que se plasma en el Plan de acción de esta Oficina

○ **INDICADORES DE GESTIÓN:**

El amb ha formulado y diseñado el Sistema de Indicadores de Gestión, el cual está constituido por los indicadores de cada proceso que brindan información sobre el quehacer de las diferentes dependencias, formulados con base en los procesos y procedimientos y las funciones. Así como reporta los resultados misionales, formulados con base en los objetivos y metas trazados por la Entidad.

Los indicadores son solicitados por la Coordinación de Gestión de Calidad y la Oficina de Control de Gestión trimestralmente para su evaluación y revisión con el fin de plantear correctivos y mejoras si es necesario en conjunto con cada Gerencia

Así mismo con estos indicadores y teniendo como fundamento el programa de planeación estratégica, se construyó el tablero balanceado de control y su evaluación y medición representa la eficiencia, eficacia, efectividad y gestión de este, de los cuales existen 39 indicadores estadísticos, 71 indicadores que miden la eficacia, 40 indicadores que miden la eficiencia y 4 indicadores que miden su efectividad bajo las perspectivas Financiera, Gestión por procesos, Laboral, Gobierno corporativo, Ambiental, Social comunitaria, Mercado

- **MANUAL DE CONTROL INTERNO:**

Allí se Establece la estructura básica para el Control interno en el amb, orientando al servicio de los trabajadores responsables en la administración. Es un elemento central de control interno, el cual se da mediante la planeación, la ejecución y la evaluación, a partir del cumplimiento de las funciones de la Oficina de Control de Gestión. Este manual se actualizó con la nueva normatividad del Modelo Estándar de Control interno

- b. Para dinamizar la cultura del control, se tiene implementado un proceso de sensibilización, capacitación y divulgación el cual está descrito en el plan de acción anual, en pro de la interiorización y compromiso de dicha cultura.
- c. Sobre la autovaloración de control la Oficina de Control de Gestión por medio de una encuesta en las auditorías integrales realizadas a las diferentes áreas de la Empresa, adelanta junto con el grupo de trabajo de cada área una valoración del Sistema de Control interno, así como de los controles existentes, el manejo de los riesgos, la evaluación de los indicadores de gestión. y los aportes de cada puesto de trabajo a la consecución de los objetivos.

## **2.2 COMPONENTE AUDITORIA INTERNA**

- El proceso de Auditoría Interna al interior del amb, es adelantado por la Oficina de Control de Gestión y se encuentra enfocado como una actividad independiente y objetiva y que agrega valor, así como siempre dirigida al mejoramiento de las operaciones de la Entidad, lo que ha contribuido al cumplimiento y al mejoramiento continuo de los procesos.

El proceso de auditoría interna, fue adaptado a la Guía de Auditoría expedido por el DAFP.

## **2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

**a. Plan de mejoramiento por procesos**

En este plan de mejoramiento se recogen las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de las evaluaciones de control de Gestión

Su seguimiento es realizado por la Oficina de Control de Gestión I CG 802-001 ***“Instructivo donde se definen las etapas de Auditoria “*** para lo cual se tiene el Formato F CG 802-008 ***“Formato plan de mejoramiento”*** donde quedan plasmados los hallazgos detectados en las auditorias integrales, así como el plan de acción anual.

Así mismo estas acciones son revisadas por la Oficina de Control de Gestión, de acuerdo a su cronograma, tal y como lo define el instructivo.

**b. Plan de mejoramiento institucional**

En este plan de mejoramiento se recogen las recomendaciones y hallazgos de las diferentes auditorias realizadas por los órganos de control.

Esta evaluación y seguimiento las realiza la Oficina de Control de gestión, quien al finalizar cada auditoria recopila las recomendaciones y bimensualmente le realiza una revisión y semestralmente reporta su ejecución en la rendición de informes.

**c. Plan de mejoramiento individual**

Lo realiza cada Jefe de área en la evaluación del Desempeño y allí quedan plasmadas las acciones a seguir.

Así mismo si se presenta alguna Diligencia administrativa que conlleve algún plan de mejoramiento este queda formalizado mediante un Comité de Reclamos y su evaluación y seguimiento es monitoreado por la Jefe de Gestión Humana.

**3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- El amb cuenta con políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos al interior y en el entorno de la Entidad, que satisfacen la necesidades en la divulgación de los resultados, muestra las mejoras de la gestión, procurando que la información y la comunicación de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los trabajadores, usuarios y partes interesadas.
- Los componentes de información y comunicación, hacen parte fundamental de la operación de la Entidad siendo un insumo en la ejecución de los procesos y también producto de los mismos, garantizando la transparencia de sus actuaciones, en la rendición de cuentas y en el cumplimiento de sus obligaciones.

- Se accede a la información con rapidez y facilidad, fluyendo sin obstáculo por los medios de comunicación que se encuentran establecidos y por los procesos y procedimientos estandarizados para el flujo de la información, mecanismos para el registro y generación, tablas de retención documental, sistemas de quejas y reclamos todo esto soportado con unos sistemas de información que mantienen la integridad de los datos.

## **II. DEBILIDADES**

Continuar con el fortalecimiento en el proceso de comunicación interna.