



INFORME ANALISIS DEL RIESGO

FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

Período: I SEMESTRE 2016.

TABLA DE CONTENIDO.

1. INTRODUCCION.

2. OBJETIVO.

3. ALCANCE.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL MAPA DE RIESGOS Y PLAN DE MANEJO, ADOPTADOS POR LA ENTIDAD.

5. CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO POR PARTE DE LOS PROCESOS, DURANTE EL I SEMESTRE DE 2016

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

1. INTRODUCCIÓN

La Administración de las Acciones Preventivas a través del Plan de Manejo de Riesgos (**PMR**) en la entidad **FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA** se define por medio de la Documentación de las Acciones Preventivas, las estrategias para mitigar la materialización de un posible riesgo; donde se califica según su Probabilidad e Impacto si llegara a ocurrir, es por esto que trimestralmente se realizan monitoreos y seguimientos a aquellas actividades donde los procesos de la entidad tienen como responsabilidad dar cumplimiento según el plazo establecido.

2. OBJETIVO.

Informar a toda la entidad el resultado de la Administración del Riesgo efectuado en el periodo correspondiente al primer semestre del año 2016, dar a conocer el número de no conformidades detectadas, su clasificación, el número de las acciones preventivas, la efectividad y eficacia de esas acciones, si se cumplieron en el tiempo instaurado por cada proceso. Para luego así desarrollar actividades de monitoreo permanente sobre la efectividad de los componentes de la Administración del Riesgo.

3. ALCANCE.

Da a conocer a Nivel Institucional la implementación del PMR, esto asociado con el impacto que pueda generar dentro de la ejecución de acciones preventivas adoptadas por los diferentes procesos. En consideración a lo anterior, este plan se convierte en una guía institucional de respuesta ante los Riesgos a los cuales se encuentra expuesta la entidad.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL MAPA DE RIESGOS Y PLAN DE MANEJO ADOPTADOS POR LA ENTIDAD.

4.1. Priorización de Riesgos: La Entidad definió en el Plan de Manejo de Riesgos un total de 19 hallazgos para el primer semestre del año 2016, los cuales se documentaron en términos de oportunidad en un 100%, en La Matriz Plan de Manejo de Riesgos existe un total de 83 riesgos en el consolidado del I Semestre del 2016, para los que se implementaron 95 acciones preventivas; de estas fueron cerradas 27 en el periodo. Las acciones implementadas fueron priorizadas por zonas de riesgo como se muestra en la siguiente tabla.

PROCESO	ZONA DE RIESGO BAJA	ZONA DE RIESGO MODERADA	ZONA DE RIESGO ALTA	ZONA DE RIESGO EXTREMA	TOTAL RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	0	1	8	0	9	12
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	1	6	3	10	11
GESTIÓN TICS	0	1	9	0	10	10
MEDICIÓN Y MEJORA	1	5	4	0	10	10
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	3	6	0	9	10
BIENES TRANSFERIDOS	0	4	2	0	6	9
GESTIÓN SERVICIOS DE SALUD	0	3	3	0	6	7
GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	2	2	2	6	7
GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	1	2	1	5	6
RECURSOS FINANCIEROS	0	5	0	0	5	5
GESTIÓN COBRO	2	1	1	0	4	4
PRESTACIONES ECONOMICAS	0	1	0	0	1	2
ASISTENCIA JURIDICA	1	1	0	0	2	2

En la tabla se observa el número de Riesgos por proceso y clasificación de la misma, a continuación se detallan cada uno de los Riesgos identificados en cada proceso:

Gestión Documental con un total de 10 Riesgos para el periodo y 11 acciones implementadas “PÉRDIDA DEFINITIVA O EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS O GENERADOS POR LA ENTIDAD, PERDIDA DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y DEL ARCHIVO CENTRAL, POSIBLES SANCIONES POR ENTES DE CONTROL DEBIDO A LA NO RADICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA EL MISMO DIA DE SU RECEPCIÓN., DIFICULTADES AL REALIZAR EL CONTROL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN QUE SE RADICAN EN LA ENTIDAD, QUE LOS RESULTADOS QUE ARROJA EL EQUIPO DE MEDICIÓN DE TEMPERATURA NO SEAN REALES, POSIBLE PERDIDA DE INFORMACION CONTENIDA EN EL NORMOGRAMA INSTITUCIONAL, POSIBLE INCUMPLIMIENTO D DE LA FICHA DE CARACTERIZACION DEL PROCESO, CONTINUAS DEVOLUCIONES DE LOS SOBRES POR PARTE DEL CONTRATISTA DEL SERVICIO 472, PERDIDA DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y DEL ARCHIVO CENTRAL, ERRORES EN LAS TRANSFERENCIAS, DETERIORO DE LA DOCUMENTACIÓN, NO SE LLEVA CONTROL DE LOS DOCUMENTOS QUE CONTIENE EL ARCHIVO DE GESTIÓN”

Al proceso **Gestión de Tics** se le identificaron un total de 10 Riesgos: “INEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A USUARIOS, QUE SE INCUMPLA CON LAS POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA ENTIDAD, POSIBLE UTILIZACION DE FORMATOS INCORRECTOS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD, POSIBLE FALTA DE DESACTUALIZACION EN EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD, POSIBLE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE, POSIBLE ATAQUE DE SEGURIDAD, POSIBLE FALTA DE DESACTUALIZACION EN EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD, QUE NO SE CUENTE CON UN INDICADOR DE EFECTIVIDAD EN EL PROCESO, QUE NO SE TENGAN CANALES EFECTIVOS DE COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO, INCUMPLIMIENTO DE LA LEY 1712 DE 2014”

Le sigue el proceso **Medición y Mejora** con un total de 10 Riesgos, en los que se encuentran identificados los siguientes: “POSIBLE DESCONOCIMIENTO DE LAS DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS CON QUE CUENTA LA ENTIDAD, NO DAR DIFUSION OPORTUNA DE LOS PROCEDIMIENTOS A LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD, NO PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL REPORTE DE INDICADORES DE LA ENTIDAD, DEBILIDADES EN LA MEDICION DEL PROCESO, NO IDENTIFICAR DE MANERA PRECISA LA CAUSA RAIZ DE LA NO CONFORMIDAD, QUE NO SE IDENTIFIQUEN ADECUADAMENTE EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME DE LOS PATRIMONIOS, QUE NO SE EJECUTEN ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS OPORTUNAMENTE Y LOS RIESGOS SE MATERIALICEN Y SE VUELVAN REITERATIVOS, POSIBLES INCUMPLIMIENTOS DE MANERA REITERATIVA DE LAS ACCIONES PLASMADAS DENTRO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO, POSIBLES INCUMPLIMIENTOS CON LA MATRIZ PRIMARIA Y SECUNDARIA DE LA ENTIDAD, POSIBLE

UTILIZACION DE FORMATOS INCORRECTOS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD”

Direccionamiento Estratégico tiene 9 Riesgos identificados “ POSIBLE DESACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, POSIBLE CONSTRUCCIÓN DE LA DOFA DE MANERA INADECUADA, BRINDAR INFORMACIÓN ERRADA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA A LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD, DEJAR DE HACER SEGUIMIENTO A LOS PLANES POR PARTE DEL PROCESO, POSIBLES ERRORES AL MOMENTO DE MODIFICAR UN PROCESO, INCUMPLIMIENTO DEL DECRETO 943 DE MAYO DE 2014 REFERENTE A LA ACTUALIZACIÓN DEL MECI, POSIBLES INCUMPLIMIENTOS REFERENTES A LAS ACTIVIDADES QUE DESARROLLA LA OFICINA, NO PRESENTACIÓN DE LOS INFORMES EN TERMINOS DE OPORTUNIDAD, POSIBLES FALLAS EN LA TOMA DE DECISIONES O NO CONTENER LA INFORMACIÓN ADECUADA”

En el proceso **Atención al Ciudadano** se detectó un total de 9 Riesgos: “OCURRENCIA CONTINUA DEL PRODUCTO NO CONFORME DEL PROCESO, POSIBLES ERRORES EN LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL BUZON DE SUGERENCIAS, DESACTUALIZACIÓN DE LOS FORMATOS DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, POSIBLES ACCIONES PLANTEADAS DENTRO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO SIN SOLUCIONES EFICACES, QUE NO SE EVIDENCIE LA TOMA DE ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS "SATISFACCIÓN DEL USUARIO POST-TRAMITE, FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS TRAMITES, POSIBLE DESACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD, POSIBLE INCUMPLIMIENTO A LA DIRECTIVA PRESIDENCIAL 04-2012 POLITICA "CERO PAPEL", POSIBLE PERDIDA DE LOS DATOS PERSONALES COMO PROPIEDAD DEL CLIENTE, FORMULACIÓN DEL OBJETO DEL PROCESO NO SE AJUSTA A LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PROCESO, INCUMPLIMIENTO EN LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES ESTRATEGICOS”

Al proceso **Gestión Bienes Transferidos** se le detectaron 6 Riesgos para el periodo: “POSIBLES INCUMPLIMIENTOS EN LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO POR DESACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, QUE NO SE CUMPLAN LAS METAS TRAZADAS DENTRO DEL INFORME DE GESTIÓN DEL PROCESO, POSIBLE DESACTUALIZACION DE LA MISION DE LA ENTIDAD , POSIBLE INCUMPLIMIENTO DEL REQUISITO 4,2,3(F) DE LA NTCGP1000:2009 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS, POSIBLES MULTAS Y SANCIONES A LA ENTIDAD, QUE NO SE TOMEN LAS ACCIONES DE MEJORA EN EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DEL PROCESO”

En el proceso **Gestión Servicios de Salud** hay un total de 6 Riesgos que son: “ POSIBLES INCUMPLIMIENTO A LAS METAS PROGRAMADAS DEL PROCESO, REGISTRO INOPORTUNO E INADECUADO DE LA REALIZACION DE LAS AUDITORIAS DE PUNTOS DE ATENCION, POSIBLE DESACTUALIZACION EN EL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL, NO PRESENTACIÓN DE LOS INFORMES EN TERMINOS DE OPORTUNIDAD, DESACTUALIZACION DEL PROCEDIMIENTO

VALORACIONES MEDICO-LABORALES, DOBLE FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET EN LA OFICINA DE BARRANQUILLA, NO CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y MANEJO DIFERENTE DE CRITERIOS EN LA CADENA RED FRIO EN CADA CIUDAD DE LAS DISTINTAS DIVISIONES, QUE LAS DIVISIONES NO CUMPLAN CON LAS TAREAS ASIGNADAS ”

Al proceso **Gestión de Servicios Administrativos** se le identificaron 6 Riesgos; “POSIBLE DESACTUALIZACION DE LAS CUENTAS PERSONALES, POSIBLE DESORGANIZACION DEL ALMACEN, SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS A LA ENTIDAD, QUE LAS DIVISIONES NO ACCEDAN A LOS REQUERIMIENTOS URGENTES POR FALTA DE RUBROS, PERDIDA DE INFORMACIÓN VIRTUAL EN LO RELACIONADO CON LA OFICINA DE LA CIUDAD DE TUMACO, DAÑOS EN LOS EQUIPOS ELECTRICOS EN LA OFICINA DE BUENAVENTURA”

El proceso **Gestión de Talento Humano** tiene identificado un total de 5 riesgos: POSIBLES ERRORES AL CITAR LA NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO, QUE SE DECLAREN HALLAZGOS AL PROCESO POR NO CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS DENTRO DE LAS FECHAS ESTABLECIDAS, POSIBLES VULNERACIONES A LOS PRINCIPIOS Y VALORES ESTABLECIDOS EN EL CÓDIGO DE VALORES Y CONDUCTA ÉTICA DE LA ENTIDAD, FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA EJECUCIÓN DE ALGUNAS ACTIVIDADES PARA LA PLANEACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN MISIÓN Y PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL, NO CUMPLIR CON EL 100% DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PATRONO RESPECTO DE BRINDAR CAPACITACIONES A LOS TRABAJADORES”

El proceso **Gestión de Recursos Financieros** tiene un total de 5 Riesgos identificados, siendo estos: “POSIBLE INCUMPLIMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION, QUE SE INCUMPLA EL OBJETIVO PARA LA CUAL FUE CREADO EL PROCESO, POSIBLE DESCONOCIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTION POR PARTE DE ALGUNOS FUNCIONARIOS DEL PROCESO, QUE LA DOCUMENTACION DEL PROCESO NO SE RECUPERE CON OPORTUNIDAD, INADECUADA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO CONFORME A LA NORMATIVIDAD APLICABLE, POSIBLE MEDICION INADECUADA DEL INDICADOR ESTRATEGICO DEL PROCESO GESTION FINANCIERA, POSIBLE INTERACCION INADECUADA DEL PROCESO FINANCIERO FRENTE A LOS DEMAS PROCESOS DEL SIG, POSIBLE NO RAZONABILIDAD DE LOS SALDOS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS, POSIBLE INCUMPLIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES INSTITUCIONALES, INCUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN LOS PROCEDIMIENTOS”

El proceso **Gestión de Cobro** tiene identificados 4 Riesgos en el periodo: “NO REALIZAR EL COBRO PERSUASIVO A DEUDORES MOROSOS DE ARRENDAMIENTO, POSIBLE DESACTUALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO, QUE NO SE CONSERVEN ADECUADAMENTE CONFORME A LA NORMA LA TRD DEL PROCESO, QUE NO SE ENVIEN LOS COBROS A DEUDORES MOROSOS DEL SGSSS EN TIEMPO REAL”

Para el proceso **Asistencia Jurídica** se le detecto 2 hallazgos identificando los siguientes Riesgo: “DESACTUALIZACIÓN DEL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTO DEL PROCESO OAJ, DESACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SIG”

AL proceso **Gestión de Prestaciones Económicas** se le identificó 1 Riesgo en el periodo: “QUE NO EXISTAN EVIDENCIA DENTRO DE ORFEO DE LA RESPUESTA DADA A LOS USUARIOS Y ENTIDADES.”

4.2 Clasificación del Riesgo.

PROCESO	TOTAL RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	9	12	ZONA DE RIESGO ALTA
GESTIÓN DOCUMENTAL	10	11	ZONA DE RIESGO ALTA
GESTIÓN TICS	10	10	ZONA DE RIESGO ALTA
MEDICIÓN Y MEJORA	10	10	ZONA DE RIESGO MODERADA
ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	10	ZONA DE RIESGO ALTA
BIENES TRANSFERIDOS	6	9	ZONA DE RIESGO MODERADA
GESTIÓN SERVICIOS DE SALUD	6	7	ZONA DE RIESGO MODERADA
GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	7	ZONA DE RIESGO MODERADA
GESTIÓN TALENTO HUMANO	5	6	ZONA DE RIESGO ALTA
RECURSOS FINANCIEROS	5	5	ZONA DE RIESGO MODERADA
GESTIÓN COBRO	4	4	ZONA DE RIESGO ALTA
PRESTACIONES ECONOMICAS	1	2	ZONA DE RIESGO MODERADA
ASISTENCIA JURIDICA	2	2	ZONA DE RIESGO BAJA

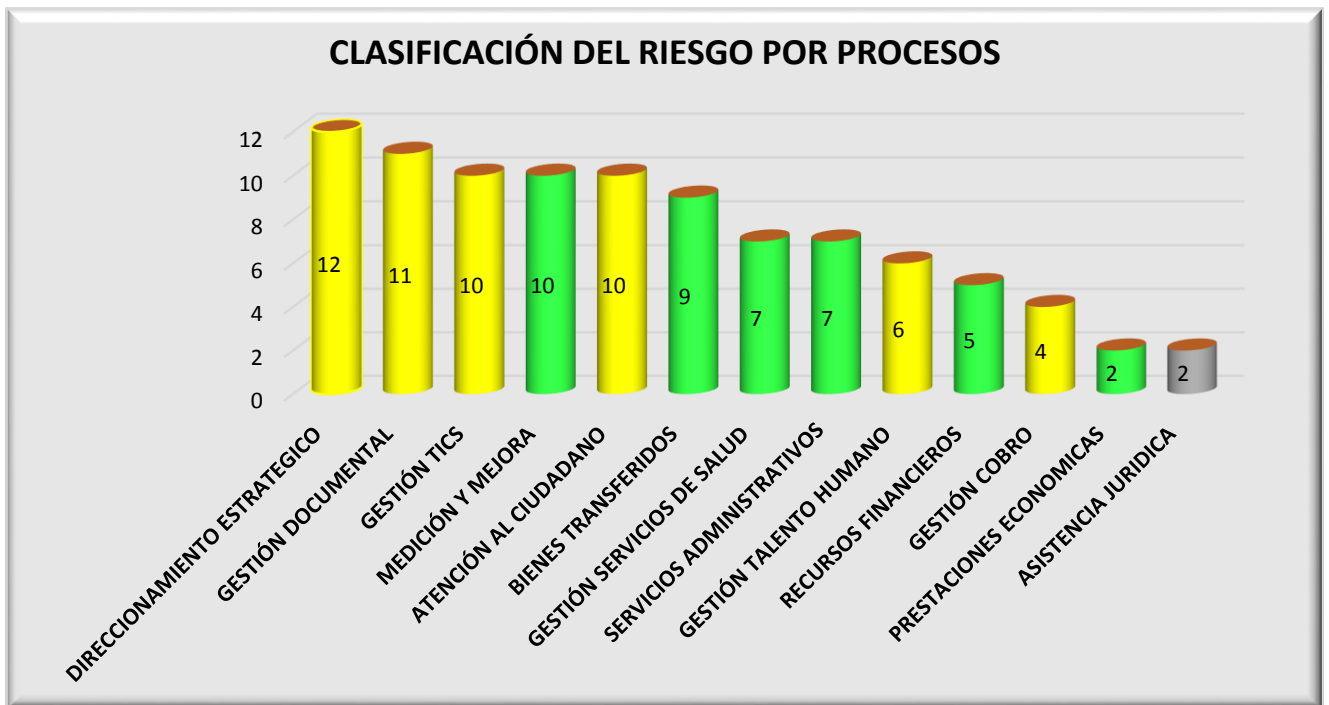
Tabla No 2 Clasificación del Riesgo

En la anterior Tabla se muestra el grado de calificación de los Riesgos por proceso, identificando que los procesos que tienen una clasificación Alta son: Direccionamiento Estratégico, Gestión Documental, Gestión Tics, Atención al Ciudadano, Gestión Talento Humano y Gestión Cobro.

En un Rango de Clasificación Moderada se encuentran los Procesos: Medición y Mejora, Bienes Transferidos, Gestión Servicios de Salud, Gestión Servicios Administrativos, Recursos Financieros, Prestaciones Económicas.

Y el proceso Asistencia Jurídica se ubicó en un rango de calificación baja.

4.3 Nivel de Exposición del Riesgo: El Nivel de exposición del Riesgo en la Entidad es Alta-Moderada, el cual se obtuvo del promedio de 95 acciones preventivas implementadas para mitigar 83 hallazgos en el “PLAN DE MANEJO DE RIESGOS”, se observa que existe un numero de procesos igual en zona Alta y Zona Media, por el cual se debe Reducir, Evitar, Compartir o Transferir el Riesgo.



5.0 CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO POR PARTE DE LOS PROCESOS, DURANTE EL I SEMESTRE DEL AÑO 2016.

5.1 VERIFICACION DE ACCIONES PREVENTIVAS POR PROCESO.

PROCESO	No DE ACCIONES PREVENTIVAS IMPLEMENTADAS/ No DE ACCIONES PREVENTIVAS EFICACES		NO DE ACCIONES PREVENTIVAS VENCIDAS	NO DE ACCIONES PREVENTIVAS NO CUMPLIDAS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	12	3	12	9
GESTIÓN DOCUMENTAL	11	5	11	6
GESTIÓN TICS	10	0	10	10
MEDICIÓN Y MEJORA	10	2	10	8
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	3	10	7
BIENES TRANSFERIDOS	9	2	9	7
GESTIÓN SERVICIOS DE SALUD	7	3	7	4
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	1	7	6
GESTIÓN TALENTO HUMANO	6	4	6	2
RECURSOS FINANCIEROS	5	0	5	5
GESTIÓN COBRO	4	2	4	2
PRESTACIONES ECONOMICAS	2	0	2	2
ASISTENCIA JURIDICA	2	2	0	0

Para el periodo se formularon un total de 95 Acciones Preventivas para mitigar los 83 Riesgos, las que a junio 30 de 2016 se encontraban en el siguiente estado:

Vencidas (95),

No Cumplidas (68),

Eficaces (27), las cuales se cumplieron a un 100% al 30 de Junio de 2016.

5.2 RESULTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS.

5.2.1 EFECTIVIDAD EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS

TOTAL ACCIONES PREVENTIVAS I SEMESTRE 2016	No DE ACCIONES PREVENTIVAS EFICACES DURANTE EL I SEMESTRE DE 2016	PORCENTAJE %
95	27	28.4%

Este indicador brinda información sobre la efectividad en la implementación de las acciones preventivas propuestas en el Plan de Manejo de Riesgos, de los Riesgos evidenciados en el primer semestre del año 2016, Durante el periodo evaluado se evidenció que de las noventa y cinco (95) Acciones preventivas documentadas, solo veinte y siete (27) fueron efectivas en razón a que no se materializó ningún Riesgo, acreditando un porcentaje del 28.4%

5.2.2 ACCIONES PREVENTIVAS VENCIDAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

No de Riesgos	No de Acciones Preventivas	No de Acciones preventivas Vencidas a 30/06/2016	Porcentaje
83	95	95	100%

5.2.3 ACCIONES PREVENTIVAS NO VENCIDAS PARA EL PERIODO EVALUADO.

No de Riesgos	No de Acciones Preventivas	No de Acciones preventivas no vencidas	Porcentaje
83	95	0	0%

Durante la evaluación del periodo se evidenció que de las 95 Acciones Preventivas Documentadas, las 95 se encontraban vencidas a la fecha 30 de junio de 2016, con un porcentaje de 100%

5.2.4 ACCIONES PREVENTIVAS NO EFICACES PARA EL PERIODO EVALUADO.

No de Riesgos	No de Acciones Preventivas	No de Acciones preventivas no eficaces	Porcentaje
83	95	68	71,5%

Este indicador nos brinda información sobre la cantidad de acciones preventivas no eficaces en el primer semestre del año 2016, el cual se encuentra en un porcentaje del 71.5%

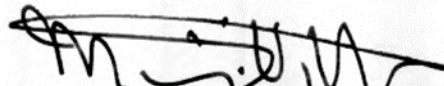
6.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

6.1 CONCLUSIONES.

- Es importante adquirir el compromiso por parte de los diferentes procesos, para incluir acciones y así mitigar los Riesgos más relevantes que se presentan en relación con la elaboración y ejecución de los planes de actividades anuales de tal forma que se disminuya el Riesgo.
- Revisar los controles establecidos para cada uno de los Riesgos con el fin de afectar positivamente el Nivel de estos.

6.2. RECOMENDACIONES.

- La principal recomendación para la administración de los Riesgos es formular y adoptar controles, lineamientos y acciones con la finalidad de evitar, reducir, compartir, transferir o asumir los riesgos identificados.
- Se recomienda establecer los objetivos, las estrategias, el alcance y los parámetros de las actividades de la Entidad para el Administrar de los Riesgos.
- Fomentar la cultura del autocontrol y autoevaluación para lograr buenas prácticas que logren resolver con calidad las necesidades de los procesos.
- Verificar las acciones propuestas frente a su eficacia, para tomar las acciones frente aquellas que no lo fueron.
- Dado el incumplimiento de las acciones para el I semestre de 2016 se realizará con cada uno de los procesos el monitoreo programado en donde quede el compromiso por parte del responsable del proceso el cumplimiento de las acciones en los términos establecidos, sensibilizarlos de la importancia de cumplir con las actividades establecidas.



MAURICIO VILLANEDA JIMENEZ
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS