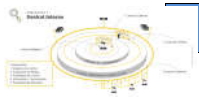
Nombre de la Entidad:	**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO**
Periodo Evaluado:	**01/07/2023 al 31/12/2023**



Estado del sistema de Control Interno de la entidad	90%

Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno

¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Si / en proceso / No) (Justifique su respuesta):	Si	El Sistema de Control Interno de la Entidad continúa su evolución bajo la responsabilidad, liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, asegurando su sostenimiento y mejora permanente. La implementación de las dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión permiten el desarrollo de los lineamientos de los cinco componentes del Modelo Estándar de Control Interno. Se evidencian los cinco componentes de MECI operando correctamente con un adecuado y efectivo ambiente de control.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	Se identifican los cinco componentes del MECI de forma PRESENTE y FUNCIONANDO. La Entidad ha desarrollado una estructura de gestión que es adecuada para la operación de los procesos, se tiene identificado y documentados aspectos como: actividades claves; gestión de riesgos; indicadores de gestión; y en caso de ser necesario se analizan los puntos de mejora y se formulan planes de mejoramiento. Las fortalezas y puntos de mejora identificados desde el proceso de Evaluación Independiente se detallan a continuación para cada uno de los componentes del MECI.
La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Líneas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio tiene documentada y actualizada la Pollítica de Administración de Riesgo en el Código de Buen Gobierno versión 37, documento identificado con código DE-CE-001, en el anexo 1 del Código se encuentran definidas las RESPONSABILIDADES EN RELACIÓN CON LAS LÍNEAS DE DEFENSA DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI, incluyendo acciones específicas para la adecuada gestión de los riesgos institucionales.

Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente	Estado actual: Explicacion de las Debilidades y/o Fortalezas	Nivel de Cumplimiento componente presentado en el informe anterior	Estado del componente presentado en el informe anterior	Avance final del componente
Ambiente de control	Si	90%	Fortalezas: * El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Entidad es el máximo órgano asesor e instancia decisoria en lineamientos para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Control Interno. * La Entidad tiene adoptado el Código de Integridad asociado a los cinco valores del servicio público. La Dirección de Talento Humano desarrolló diferentes actividades relacionadas con el conocimiento e interiorización de los valores institucionales: respeto, diligencia, compromiso, justicia y honestidad, como la base del comportamiento de los servidores. Los comités de convivencia de planta interna y externa analizan asuntos de convivencia laboral. * La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional inició la implementación de la Guía para Evitar o Mitigar la Fuga del Conocimiento de la Entidades Públicas definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se realizó ejercicio piloto en la ejecución de algunas actividades que se desarrollaran en 2024: definición acciones para mitigar la fuga del conocimiento, generación de inventario de aliados estratégicos, proyectos de aprendizaje en equipo, entre otras. * Se está implementado el módulo ambiental del aplicativo del SIG, Suite Visión Empresarial, a partir del cargue de los requisitos y aspectos legales ambientales del Ministerio de Relaciones Exteriores. * Se ejecutaron capacitaciones en el marco del plan institucional de capacitación 2023, las cuales aportaron de forma relevante al ambiente de control. En el segundo semestre de 2023, se realizaron aproximadamente 220 inducciones y reinducciones. * Se desarrollaron satisfactoriamente las actividades programadas en el plan anual de trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo, las cuales buscan identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles a fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales. * Mediante los decretos 1808 y 1862 de 2023 se modificó la planta de personal del Ministerio de Relaciones Exteriores. * Se formalizó el protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual del Ministerio de Relaciones Exteriores, el cual fue socializado a todo el personal de la entidad. * Se realizó plan piloto de implementación de un modelo de IA en Power Automate para la clasificación y asignación de las PQRSDF a los funcionarios responsables de la solución. * Como resultado de la auditoría de cumplimiento adelantada por la CGR, el órgano de control consideró que el cumplimiento de la normatividad relacionada con la ejecución de las actividades generadoras de ingresos propios resulta conforme, en todos los aspectos significativos, frente a los criterios aplicados; el concepto de la evaluación realizada es SIN RESERVAS, toda vez que FINMRE en el control de los recursos propios y la ejecución de los mismos, adelantó sus operaciones en cumplimiento de los principios de la gestión fiscal logrando los objetivos formulados durante la vigencia auditada. En términos generales del desarrollo de la auditoría de cumplimiento a los procesos relacionados con la ejecución de recursos propios, se concluye que se ha dado cumplimiento a las normas que regulan la operación de la entidad y que a la fecha de corte de la evaluación se han cumplido los procesos de control de los recursos generados. Debilidades: * El GIT de Licitaciones y Contratos debe hacer seguimiento al registro efectivo de la información de los contratistas en el aplicativo SIGEP II y el aplicativo por la Integridad Pública. * Implementación de una línea de denuncia interna sobre situaciones irregulares o posibles incumplimientos al Código de Integridad. * No se evidencia alineación entre el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio con el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida; aprobado por el Congreso Nacional de la República el 5 de mayo de 2023, en lo que respecta a la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la Entidad. * Una vez la entidad defina sus nuevos objetivos estratégicos, se deben suscribir los acuerdos de gestión con los gerentes públicos. * La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional como segunda línea de defensa debe implementar un mecanismo efectivo que asegure que los procesos suscriban planes de mejoramiento resultado de las no conformidades y oportunidades de mejora reportadas en los informes de auditorías y seguimientos y de la materialización de los riesgos.	92%	Fortalezas: * El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Entidad es el máximo órgano asesor e instancia decisoria en lineamientos para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Control Interno. El Comité aprueba el programa anual de auditoría de la Entidad y la política de administración del riesgo. * La Entidad tiene adoptado el Código de Integridad asociado a los cinco valores del servicio público. La Dirección de Talento Humano desarrolló diferentes actividades, con el propósito de afianzar los valores como la base del comportamiento de los servidores de la entidad. La Entidad cuenta con el Comité Mediador de Conflictos de planta interna y externa para el análisis de temas de convivencia laboral. * La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional realizó el autodiagnóstico de la política de Gestión del Conocimiento a través de la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), permitiendo identificar actividades necesarias para su implementación y fortalecimiento. * Se realizó la planeación del Sistema de Gestión Ambiental para el 2023, que incluye aspectos como la actualización de los factores ambientales en el contexto organizacional, fortalecimiento en la identificación de situaciones de emergencia potencial para la creación de controles, además de la integración de los aspectos e impactos ambientales en los cambios planificados del Sistema Integrado de Gestión (SIG). * Se ejecutaron capacitaciones en el marco del Plan Institucional de Capacitación 2023, las cuales aportaron de forma relevante al ambiente de control. Durante el periodo de enero a junio de 2023, se programaron aproximadamente 246 inducciones y reinducciones. * Se desarrollaron las actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo, las cuales buscan identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles a fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como proteger la seguridad y salud de todos los funcionarios. * La Dirección del Talento Humano gestionó la contratación de un experto consultor con el fin de "Prestar los servicios profesionales para apoyar en la elaboración de un estudio técnico que permita la implementación y fortalecimiento institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores". El estudio técnico fue culminado y se encuentra en revisión del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE). * Se formuló el proyecto de inversión a través del cual se ejecutará la política Exterior con enfoque de género "Cancillería Incluyente". Este proyecto tiene como objetivo promover y garantizar la igualdad de género en la agenda bilateral y multilateral, enmarcándose en un actor diferencial para el cambio y como eje transversal a las cinco transformaciones definidas en el Plan Nacional de Desarrollo. Debilidades: * El GIT de Licitaciones y Contratos debe tomar acción frente a las oportunidades de mejora consignadas en el informe de auditoría remitido por el GIT de Control Interno de Gestión el 20 de diciembre de 2022 relacionado con el registro de información de los contratistas en el aplicativo SIGEP II y Aplicativo por la Integridad Pública. * Implementación de una línea de denuncia interna sobre situaciones irregulares o posibles incumplimientos al código de integridad. * Es necesario dar prioridad a la formulación del plan estratégico institucional para el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 Colombia, Potencia Mundial de la Vida; aprobado por el Congreso Nacional de la República el pasado 5 de mayo. (actualizar misión, visión, objetivos estratégicos, riesgos asociados a asegurar el cumplimiento de la estrategia). * Una vez la entidad defina sus nuevos objetivos estratégicos se deben suscribir los acuerdos de gestión con los gerentes públicos.	-2%
Evaluación de riesgos	Si	88%	Fortalezas: * En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional se presentan los resultados del seguimiento a los riesgos y los planes de mejoramiento. * Los informes del seguimiento al mapa de riesgos Integrado son remitidos a la alta dirección y se encuentran publicados en la página oficial de la Entidad. * La metodología de administración del riesgo adoptada por la Entidad mediante el procedimiento DE-PT-028 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO, se elabora con base en la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, definida por la Presidencia de la República, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Debilidades: * En el plan de acción de la vigencia 2023 no se observa ninguno de los elementos de alineación tales como: ejes del Plan Nacional de Desarrollo, dimensión y política del modelo integrado de planeación y gestión MIPG o el proceso del sistema de gestión relacionado. La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional informó los objetivos estratégicos se encuentran en construcción. Es necesario dar prioridad a la alineación de la planeación estratégica institucional con el Plan Nacional de Desarrollo "Colombia potencia mundial de la vida" y dar estricto cumplimiento a los lineamientos del procedimiento DE-PT-032 Formulación, seguimiento y modificaciones plan de acción. * Las misiones en el exterior que tienen registrados riesgos en el Mapa de Riesgos Integrado deben reforzar los lineamientos de la gestión de riesgos en cuanto a la definición y reporte de autoevaluación. * Dar prioridad a la implementación de los módulos de riesgos y de mejora en la Suite Visión Empresarial, para el segundo semestre fueron registrados 110 riesgos de los 154 definidos en el mapa. * Los responsables de los procesos deben revisar y tomar acción frente a lo consignado en los informes de evaluación a la gestión del riesgo realizados por el GIT de Control Interno de Gestión.	94%	Fortalezas: * En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional se presentan los resultados del seguimiento a los riesgos y los planes de mejoramiento. * Los informes del seguimiento al Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital) son remitidos a la Alta Dirección y se encuentran publicados en la página oficial de la Entidad. * La metodología de Administración del Riesgo adoptada por la Entidad mediante el procedimiento DE-PT-028 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO, se elabora con base en la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, definida por la Presidencia de la República, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Debilidades: * Para el primer cuatrimestre de 2023, el resultado de cumplimiento del indicador "Cumplimiento de las acciones definidas en el Mapa de Riesgos" presentó un rango de calificación insatisfactorio, por tanto, es necesario adelantar las acciones de mejora pertinentes. Este aspecto es relevante en el componente de actividades de control. * En las misiones en el exterior que tienen definidos riesgos es necesario reforzar los lineamientos de la gestión de riesgos en cuanto a la definición y reporte de autoevaluación. * Dar prioridad a la implementación de los módulos de riesgos y de mejora en la Suite Visión Empresarial, para el primer semestre se tienen cargados 59 riesgos de los 191 definidos en el Mapa de Riesgos Institucional. * Se considera relevante la gestión del riesgo "Incumplimiento en el alcance, tiempo y calidad, definidos en los proyectos realizados por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología" (riesgo eliminado), ya que los proyectos desarrollados por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología son fundamentales para las actividades y la prestación de los servicios de la Cancillería. * Los responsables de los procesos deben revisar y tomar acción frente a lo consignado en el informe de evaluación a la gestión del riesgo realizado por el GIT de Control Interno de Gestión con corte al primer cuatrimestre de 2023.	-6%
Actividades de control	Si	92%	Fortalezas: * Se identifica que el Sistema Integrado de Gestión tiene 1.047 documentos activos y públicos. * El proceso de Direccionamiento Estratégico tiene el procedimiento DE-PT-028 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO, que contiene las responsabilidades para elaborar y supervisar el mapa de riesgos. * La Secretaría General emitió circulares con lineamientos en diversos temas administrativos y de apoyo a la gestión. * Se implementó Duo, un sistema de seguridad de Cisco, centrada en los usuarios, la cual asegura autenticación de dos factores para proteger la identidad de los usuarios y el acceso a los datos y aplicaciones de la Entidad. Debilidades: * Se refiere que, dado que no se observa en los trámites la referencia a la aceptación de la cédula digital para acceder a los trámites y servicios de la entidad, se recomienda revisar la pertinencia de definir políticas de operación relacionadas con el tema. * Se refiere la necesidad de actualizar los informes de evaluación del desempeño disponibles en la página web (enlace: https://www.cancilleria.gov.co/ministry/about/performance_evaluation) toda vez que el último informe disponible corresponde al 2018. * En cumplimiento del Decreto 830 de 2021, identificar a los servidores públicos y/o contratistas que cumplen con la condición de Personas Expuestas Políticamente con el propósito de gestionar en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) el registro de estos, para que los ciudadanos puedan conocer las hojas de vida correspondientes. * La socialización oportuna de las circulares que expide la Entidad con lineamientos relevantes que eviten el incumplimiento a la normatividad vigente por parte de los funcionarios. * Implementar capacitaciones permanentes para los gestores de cambio.	92%	Fortalezas: * Se identifica que el Sistema Integrado de Gestión tiene 1.037 documentos activos y públicos. * El proceso de Direccionamiento Estratégico cuenta con el procedimiento DE-PT-028 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO, el cual contiene las responsabilidades para la elaboración y seguimiento del mapa de riesgos. * La Secretaría General emitió circulares con lineamientos en diversos temas administrativos y de apoyo a la gestión. * En febrero de 2023, se implementó la funcionalidad que permite al ciudadano consultar la factura electrónica del trámite realizado ante Cancillería. * Desde el 17 de abril, se habilitó la Sede Centro, ubicada en la Calle 12 C # 6 – 27, en la que se presta la atención para la expedición de pasaportes. El nuevo punto, cuenta con 30 módulos, mejores instalaciones, espacios para atención prioritaria, salas de espera, ascensor para personas en condición de discapacidad. Debilidades: * Se refiere que dado que no se observa en los procedimientos de los trámites la referencia a la aceptación de la cédula digital para el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que brinda la entidad, se recomienda revisar la pertinencia de definir políticas de operación relacionadas con el tema. * Se refiere la necesidad de actualizar los informes de evaluación del desempeño disponibles en la página web (enlace: https://www.cancilleria.gov.co/ministry/about/performance_evaluation) toda vez que el último informe disponible corresponde al 2018. * En cumplimiento del Decreto 830 de 2021, identificar a los servidores públicos y/o contratistas que cumplen con la condición de Personas Expuestas Políticamente con el propósito de gestionar en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) el registro de estos, para que los ciudadanos puedan conocer las hojas de vida correspondientes.	0%
Información y comunicación	Si	86%	Fortalezas: * Capacitaciones a funcionarios de planta interna y externa en buenas prácticas de seguridad de la información y la protección de datos personales. * En el segundo semestre de 2023, 55 consulados, 37embajadas y 4 delegaciones participaron en los procesos de descongestión de archivo en aplicación de las Tablas de Retención Documental y los lineamientos de las Circulares de Descongestión 2023. * Se culminó la elaboración del índice de información clasificada y reservada del Ministerio de Relaciones Exteriores, se emitió la Resolución de 5958 del 4 de agosto de 2023, por medio de la cual se adopta la actualización de los instrumentos de Gestión de la Información Pública del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. * La entidad cumplió con el cronograma de transferencias documentales de la vigencia 2023. * Implementación de la telefonía a través de Microsoft Teams (2200 extensiones a usuarios con licencia de MS 365), lo que permite reducir costos en el mantenimiento de aparatos telefónicos y mantenimiento, además facilita la asignación de una IP fija para el servidor con opción de marcado para línea nacional e internacional. * El diagnóstico, especificación, diseño y estructuración de la Arquitectura Empresarial (AE) para las diferentes soluciones tecnológicas de la entidad a través del contrato interadministrativo 296 de 2023. Este proyecto desarrollado entre agosto y diciembre de 2023 se realizó en 2 etapas y 10 fases, en las que, según el Modelo de Arquitectura Empresarial (adoptado por el Estado Colombiano mediante la Resolución 1978 de 2023 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) y el marco de referencia internacional TOGAF, se identificaron el estado actual y deseado de la AE, se encontraron 125 brechas y 33 proyectos, que se ejecutarán en el periodo 2024-2026. Debilidades: * Es necesario la actualización permanente y oportuna del directorio de las misiones de Colombia en el exterior disponible en la página web de la entidad. * Dar estricto cumplimiento a la Circular C-DSG-GACAF-23-000043 con asunto: Capacitación en Gestión Documental y Administración de Archivos 2023, solo 355 funcionarios se capacitaron entre septiembre y diciembre de 2023. * Dar prioridad a la implementación de una herramienta informática para la gestión de la correspondencia producida y recibida por la Entidad. * Teniendo en cuenta que el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC, es el instrumento que permite valorar el alcance, tiempo y calidad de los proyectos realizados por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, es prioritario actualizar este documento que esta publicado en la página web de la entidad, a partir de las orientaciones y buenas prácticas emitidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. * Diseñar un procedimiento encaminado a evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación con los usuarios.	86%	Fortalezas: * Capacitaciones a funcionarios de planta interna y externa en buenas prácticas de seguridad de la información. * Avance en el cumplimiento de las Circulares No. C-DSG-DIAF-23-000002 Descongestión de archivos en Consulados y la No. C-DSG-DIAF-23-000003 Descongestión de archivos en Embajadas y Delegaciones, de las que se han recibido a satisfacción los procesos de descongestión de tres embajadas y doce consulados. * Elaboración del índice de información clasificada y reservada del Ministerio de Relaciones Exteriores producto de la información recolectada y consolidada durante el 2022, publicado el 28 de abril del 2023, en la página web de la Cancillería sección de transparencia y en el portal de datos abiertos del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. * Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica a través de la renovación de equipos de cómputo. * Implementación de nuevos canales de atención virtuales para usuarios, basados en el uso de inteligencia artificial: Chatbot en línea, Telegram y WhatsApp. * Se fortaleció el relacionamiento con los ciudadanos mediante 86 publicaciones sobre la programación de actividades para las comunidades en el exterior, así como 43 publicaciones con el fin de fomentar la inscripción en el "Registro Único de Retornados" informando sobre la política pública integral migratoria y la promoción de su construcción participativa, además de los servicios disponibles. Debilidades: * Es necesaria la actualización permanente y oportuna del directorio de las misiones de Colombia en el exterior disponible en la página web de la entidad. * Dar prioridad a la implementación de una herramienta informática para la gestión de la correspondencia producida y recibida por la Entidad. * Teniendo en cuenta que el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC, es el instrumento que permite valorar el alcance, tiempo y calidad de los proyectos realizados por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, es prioritario actualizar este documento que esta publicado en la página web de la entidad, a partir de las orientaciones y buenas prácticas emitidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. * Actualizar la información en la página web sobre el horario de los trámites y la normatividad vigente https://www.cancilleria.gov.co/tuconsulado/tramites/8925. * Actualizar el organigrama de la Entidad ya que no referencia la ubicación actual del Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos definida en la Resolución 1270 del 10 de febrero de 2023.	0%
Monitoreo	Si	93%	Fortalezas: * En el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en sesión presencial del 11 de diciembre de 2023, se socializó el cumplimiento al Programa Anual de Auditoría de la vigencia 2023. * El GIT de Control Interno revisa como insumo para las auditorías de gestión, los informes de la Contraloría General de la República, además hace seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos por la Entidad. Debilidades: * Los procesos deben revisar las recomendaciones registradas en los informes de los seguimientos y auditorías de gestión y llevar a cabo las acciones pertinentes. * Puesta en marcha de todos los módulos de la plataforma Suite Visión Empresarial. * La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional debe implementar un mecanismo efectivo que asegure que los procesos suscriban planes de mejoramiento resultado de las no conformidades y oportunidades de mejora reportadas en los informes de auditorías y seguimientos.	93%	Fortalezas: * El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en sesión presencial del 11 de mayo de 2023, aprobó el programa de Auditoría de la vigencia 2023. * El GIT de Control Interno revisa como insumo para las auditorías de gestión, los informes de la Contraloría General de la República, además hace seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos por la Entidad. * Para las oportunidades de mejora derivadas de la Auditoría realizada al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en diciembre de 2022, se formuló un plan de mejoramiento que está en ejecución y al cual se hace seguimiento. Debilidades: * Los procesos deben revisar las recomendaciones registradas en los informes de los seguimientos y auditorías de gestión y llevar a cabo las acciones pertinentes.	0%