**COMUNICACIÓN INTERNA**

Para : María Mercedes Jaramillo Garcés

 Gerente General

De : Janeth Villalba Mahecha

 Jefe Oficina de Control Interno.

**Asunto: Informe Integral Auditorias de Calidad**

**1. INTRODUCCIÓN.**

La Norma ISO 9000:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario) define las Auditorías Internas de Calidad como ***“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de auditoría*”, con el** objetivo de evaluar la suficiencia y efectividad de las disposiciones de calidad de una organización mediante la recolección y uso de evidencia objetiva, e identificar y registrar las instancias de no cumplimiento con las disposiciones de calidad e indicar, donde sea posible, las razones. En general, los objetivos que se buscan al implementar una Auditoría interna de Calidad son:

* Velar por el cumplimiento de los requisitos que contempla la norma ISO 9001:2015.
* Evaluar la idoneidad o la no conformidad del sistema de gestión de calidad implantado en una organización acorde a los requisitos establecidos.
* Determinación de la eficacia que presenta el sistema de gestión de calidad vigente para la consecución de los objetivos establecidos previamente.
* Detectar oportunidades de mejora en el sistema de gestión adoptado.
* Mantener un registro y documentación que recoja las valoraciones y evidencias evaluadas durante todo el proceso auditor.

**2. PRIMER CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

Conforme a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2020, la Oficina de Control Interno implementó el primer Ciclo de Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

* El ciclo de Auditorías Internas de Calidad se efectuó a nivel de prueba piloto para un primer diagnóstico sobre el tema de calidad en la empresa.
* Las auditorías se realizaron a tres procesos así. Un proceso Estratégico, un proceso Misional y un proceso de Apoyo, en las fechas y horas descritas en el cuadro de Cronograma - Ciclo de Auditorías Internas 2020.
* Se tuvo en cuenta a los auditores internos capacitados, con el fin de que adquieran experiencia en el proceso de auditorías.
* Las auditorías fueron atendidas por los Líderes Operativos de cada proceso.

**2.1 Objetivo General**

* Evaluar la idoneidad y conformidad de los procesos a auditar, acorde a los objetivos y requisitos establecidos para el mismo.

**2.2 Objetivos Específicos.**

* Verificar que se están cumpliendo los estándares de calidad, prevención de riesgos y mejora continua de los procesos a auditar.
* Obtener información acerca de cómo se están ejecutando los procesos con el propósito de detectar oportunidades de mejora.
* Constatar que la Empresa y sus procesos siguen los requisitos de las normas que le aplican.
* Ayudar a ofrecer a nuestros clientes internos y externos una imagen de calidad y de corporación exitosa.

**2.3 Metodología.**

Para la ejecución de la auditoría se utilizaron las siguientes técnicas, métodos y procedimientos de auditoría:

**2.3.1 Técnicas de auditoría:**

* Estudio de los documentos del proceso a auditar, como: caracterizaciones, procedimientos, manuales, guías, instructivos y formatos.
* Análisis y estudio de los documentos que permiten evaluar el desempeño de los procesos a auditar, como: indicadores de gestión, mapas de riesgos, planes de mejoramiento, etc.
* Inspección física y magnética de los soportes documentales de los procesos a auditar, y de ser necesario, visitas de campo.
* Rastreo por muestreo sobre el universo de auditoria a partir de técnicas estadísticas establecidas.
* Investigación a través entrevistas con los Equipos de Trabajo de los procesos a auditar, para recopilación y análisis de información.
* Observación para la verificación de la manera como se ejecutan las operaciones asociadas a los procesos a auditar.

#### 2.3.2 Método de auditoría:

El desarrollo de la auditoría se ejecutará bajo esquema PHVA de acuerdo con lo siguiente:

* Fase 1. Planeación de la auditoria: Involucra la preparación del plan específico de auditoria, listas de chequeo e instrumentos para el trabajo de auditoría, solicitud de información previa o inicial, realización de la reunión de instalación de auditoria, entre otros.
* Fase 2. Ejecución de la auditoria: En esta fase se adelantan las actividades planteadas en el plan específico de auditoria, dentro de las cuales se encuentran: presentación general del proyecto, solicitud de información complementaria, revisión y consulta documental remota e in situ, pruebas de software o sistemas de información existente, aplicación de entrevistas, recopilación y verificación de información.
* Fase 3. Balance de auditoria y preparación del informe preliminar: Fase en la cual se consolidan todos los resultados de auditoria a fin de realizar un análisis y reconocimiento de los resultados para la preparación del informe preliminar. Involucra la estructuración y generación de hallazgos de auditoria, conclusiones y recomendaciones, entre otros aspectos. Dentro de esta fase se facilita al auditado el derecho a la contradicción, réplica y objeciones soportadas en evidencias, datos y hechos a partir de la entrega del informe preliminar. Las objeciones son analizadas por el equipo auditor con participación de la jefatura de la Oficina de Control Interno y, luego de ello, se emite el informe definitivo de auditoria interna para que la Gerencia del proyecto auditado dé el debido tratamiento de los resultados de auditoria a través de la preparación del plan de mejoramiento correspondiente.
* Fase 4.1. Cierre de auditoría: Compone la socialización integra de los métodos, técnicas y resultados de la auditoría a todos los involucrados y las orientaciones para su tratamiento.
* Fase 4.2. Preparación, distribución y publicación del informe de auditoría: En esta última etapa se prepara el informe final de auditoría, documentando las objeciones y la manera como fueron resueltas y se procede a su notificación y publicación en el sitio web de la Empresa.

**2.3.3 Documentos Objeto de Auditoría.**

Este ejercicio de auditoría considerará los siguientes procedimientos:

Gestión de Grupos de Interés

* Caracterización.
* PD-15 Actualización de intranet y/o página web V2.
* PD-12 Comunicación Interna V2.
* PD-11 Comunicación Externa V3.

Dirección, Gestión Y Seguimiento De Proyectos

* Caracterización.
* PD-26 Seguimiento a los Proyectos Misionales V1

Gestión de Servicios Logísticos

* Caracterización.
* PD-GRF-BBSI-01 Baja de bienes servibles no utilizables y bienes inservibles.
* PD-59 Administración de Inventarios V3.
* PD-GRF-PB-02 Pérdida de Bienes V1.
* PD-19 Reconocimiento y depreciación de activos fijos V1.
* GU-GRF-APSE-02 Guía Administración Programa Seguros V1.
* PT-GRF-PMRF-01 Política Manejo de Recursos Físicos V1.
* GU-GRF-MMV-01 Guía para el manejo administrativo y mantenimiento de vehículos V1.

Generales

* Estándar NTC ISO 9001:2015.
* Estándar NTC ISO 14001:2015.
* Manual Operativo MIPG – Sistema de Gestión articulado con MECI.

**2.3.4 Criterios de Auditoría.**

Dentro de la auditoria se considerarán como criterios los siguientes aspectos: Requisitos Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015: Documentos internos de los procesos a auditar. (caracterizaciones, procedimientos, manuales, guías, instructivos y formatos), Requisitos de Ley, Requisitos para los productos y servicios, Requisitos del Cliente, Políticas, Indicadores, Mapas de Riesgos, Planes de Mejoramiento, Controles, Ciclo PHVA, Manual Operativo MIPG - Sistema de Gestión articulado con MECI.

**2.3.5 Equipo Auditor.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO ESTRATÉGICO** | **AUDITOR LÍDER** | Edgar Efrén Mogollón / José Santis |
| **Gestión de Grupos de Interés** | **ACOMPAÑANTES** | Lilian Rocío BuitragoIrene Duarte Méndez |
|
|
| **OBSERVADOR** | Káterin Steves-Bretón |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **PROCESO MISIONAL** | **AUDITOR LÍDER** | Edgar Efrén Mogollón / José Santis |
| **Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos** | **ACOMPAÑANTES** | Andrés QuirogaMauricio Liévano |
|
|
| **OBSERVADOR** | Betty Pérez |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO DE APOYO** | **AUDITOR LÍDER** | Edgar Efrén Mogollón / José Santis |
| **Gestión de Servicios Logísticos** | **ACOMPAÑANTES** | Yuliana Paola SeguraMauricio Echeverry |
|
|
| **OBSERVADOR** | Rufina García |

**2.3.6 Condiciones de auditoría.**

* Se presenta un informe preliminar para asegurar el derecho a la réplica y contradicción de los procesos objeto de auditoría.
* En cualquier momento del desarrollo del ejercicio auditor podrá solicitarse o examinarse cualquier documento pertinente a la auditoría.
* La auditoría se realizará bajo un enfoque basado en riesgos.

**2.4 Alcance del Ciclo de Auditorías Internas de Calidad.**

Constatar que se están cumpliendo los criterios de la auditoría en los procesos: Gestión de Grupos de Interés, Dirección, Gestión y Seguimiento De Proyectos y Gestión de Servicios Logísticos; publicados en la Erunet – MIPG -SIG, a la fecha de ejecución de las auditorías( 10 al 12 de febrero de 2020); iniciando con la programación de la auditoría hasta el seguimiento de la ejecución y verificación de las actividades ejecutadas por el auditor interno para cada proceso a auditar.

**2.5 Cronograma de Auditoria.**

La ejecución del presente trabajo de auditoría se realizará siguiendo las siguientes etapas:

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **CRONOGRAMA - CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS 2020** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **TIPO DE PROCESO** | **PROCESO** | **LÍDER** | **NOTIFICACIÓN GRUPO AUDITOR** | **REUNIÓN OCI GRUPO AUDITOR** | **ALISTAMIENTO DE LA AUDITORÍA** | **FECHA NOTIFICACIÓN AL PROCESO** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Estratégico | Gestión de Grupos de Interés | Bibiana Salamanca Jiménez | 04/02/202 | 05/02/2020 | 06/02/2020 – 07/02/2020 | 06/02/2020 |
| Misional | Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos | Edgar René Muñoz Díaz | 04/02/2020 | 05/02/2020 | 06/02/2020 – 07/02/2020 | 06/02/2020 |
| Apoyo | Gestión de Servicios Logísticos | Gemma Edith Lozano Ramírez | 04/02/2020 | 05/02/2020 | 06/02/2020 – 07/02/2020 | 06/02/2020 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **TIPO DE PROCESO** | **PROCESO** | **REUNIÓN APERTURA** | **EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA** | **REUNIÓN DE CIERRE** | **ENTREGA INFORME FINAL** | **EVALUACIÓN DE AUDITORES** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Estratégico | Gestión de Grupos de Interés | 10/02/2020 | 11/02/2020 | 13/02/2020 | 26/02/2020 | 28/02/2020 |
| Misional | Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos | 10/02/2020 | 12/02/2020 | 13/02/2020 | 26/02/2020 | 28/02/2020 |
| Apoyo | Gestión de Servicios Logísticos | 10/02/2020 | 10/02/2020 | 13/02/2020 | 26/02/2020 | 28/02/2020 |

**3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.**

**3.1 Aspectos Generales.**

Las auditorías se ejecutaron bajo los parámetros establecidos en el plan de auditoría, donde en la reunión de apertura el Auditor Líder, expuso el programa de auditoría, presentó al equipo auditor, además de determinar criterios de auditoría y el alcance de la misma.

**3.2 Situaciones Específicas – Hallazgos.**

PROCESO DIRECCIÓN, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS

Fortalezas:

* Experticia por parte del grupo de trabajo del proceso en la implementación de las actividades descritas en las guías y procedimientos establecidos en el mismo.
* Repositorio de Información en Sistema Network Attached Storage (NAS), que es un dispositivo de almacenamiento conectado a la red de la empresa, que permite almacenar y recuperar información de los proyectos, teniendo como punto central de control el proceso Dirección, Gestión y Seguimientos a Proyectos, para que los usuarios autorizados, puedan gestionar la información de los proyectos.

Oportunidades De Mejora:

* Actualización de la caracterización del proceso, incluyendo temas de planear del ciclo de mejora continua como riesgos, presupuesto, plan de contratación; relacionar clientes externos y clasificación debida de actividades del ciclo PHVA. Numeral 4.4.1.d) f) ISO 9001.2015.
* Incluir autorizaciones en el formato FT127-V1 Definición de Roles y Responsabilidades, para garantizar su adecuada protección, uso inadecuado o uso por integridad. Numeral 7.5.3.1. ISO 9001:2015.
* Establecer métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos en la gestión del proceso como u otro que se pueda utilizar para tal fin. Numeral 9.1.1. ISO 9001:2015.
* Igualmente, establecer métodos de comunicación y seguimiento de la satisfacción de los clientes internos y externos. Numerales 8.2.1, 5.1.2. y 9.1.2. ISO 9001:2015.
* Revisar / replantear los controles establecidos dentro de sus procedimientos, estableciendo evidencias tangibles de la ejecución de las actividades donde se encuentran los puntos de control, ya que solo describen actividades generales de verificación de la actividad. Numeral 4.1.1. c) ISO 9001:2015.
* Determinar dentro de los controles establecidos para el riesgo del proceso las evidencias tangibles de la ejecución de los mismos, ya que solo describe en forma general las actividades que se realizan para controlar el riesgo. Numeral 6.1.1. ISO 9001:2015.
* Actualizar el procedimiento PD-26 Seguimiento a los Proyectos Misionales V1, acorde a las necesidades actuales del proceso y en armonía con lo establecido en la Guía Gestión de Proyectos GI-25, V1. Además de tener en cuenta el tiempo real de actualización de la información. Numeral 7.5.3.1. ISO 9001:2015.
* Determinar la responsabilidad y el compromiso de las diferentes subgerencias y dependencias que interactúan en las etapas de gestión de los proyectos, en la entrega y acceso a información con características de calidad como que sea oportuna, precisa, relevante y comprensible. Lo anterior debido a que la información referenciada anteriormente, es entrada fundamental para la ejecución del proceso. Numerales 7.3., 7.5.3.1., 7.5.3.2. y 8.1. ISO 9001:2015.
* Proporcionar las personas necesarias para la operación del proceso, dada su relevancia y transversalidad en la cadena de valor de la empresa, además de que la gestión actual recae en mayor parte sobre un profesional de prestación de servicios, que a su vez ejecuta otras obligaciones de acuerdo a lo establecido en su contrato, Numeral 7.1.2. ISO 9001:2015.
* Oportunidad para contar con herramientas tecnológicas / aplicativos en línea / software, que permitan mejorar la operatividad del proceso. 7.1.3 b), d). ISO 9001:2015.
* Documentar en el Plan de Mejoramiento del proceso, las ideas, iniciativas y actividades proyectadas por el grupo de trabajo para mejorar la operatividad del proceso, ya que lo anterior permitiría evidenciar la mejora continua del mismo. Numeral 10.3. ISO 9001:2015.
* Verificar la pertinencia del procedimiento PD-68 Etapa Inicio del Proyecto, ya que el mismo aplica para nuevos proyectos, según lo establecido en sus lineamientos, y la actualidad de gestión de la empresa identifica más de 50 proyectos. Lo anterior, porque según lo establecido en el procedimiento, éste no tendría aplicación hasta la determinación de nuevos proyectos. 5.3 b), 7.5.3.1 ISO 9001:2015.

PROCESO GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Fortalezas:

* Experticia por parte del grupo de trabajo en la operatividad del proceso.
* Equipo de trabajo (computadores, cámaras fotográficas, etc) acorde a las necesidades del proceso.

Oportunidades De Mejora:

* Reforzar el conocimiento al grupo de trabajo sobre la plataforma estratégica de la empresa (misión, visión, objetivos estratégicos, etc.), con el fin de armonizar su gestión con dicha plataforma. Numeral 5.1.1. ISO 9001:2015.
* Actualización de la caracterización del proceso, incluyendo temas de planear del ciclo de mejora continua como riesgos, presupuesto, plan de contratación; adicionalmente, relacionar clientes externos como proveedores en el hacer de dicho ciclo. Numeral 4.4.1.d) f) ISO 9001.20115.
* Actualizar el procedimiento PD-15 Actualización de intranet y/o página web V2, con lo establecido en el Manual de Administración de los Sitios Web de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. MN-07 V1, con el fin de lograr articulación de actividades descritas en ambos documentos. Numeral 7.5.3.1. ISO 9001:2015.
* Incluir autorizaciones al formato FT-10 Solicitud de Servicio para comunicaciones internas y/o externas V3 o verificar su oportunidad en la gestión del proceso, para garantizar su protección, uso adecuado e integridad. Numeral 7.5.3.1. ISO 9001:2015.
* Establecer indicadores de gestión enfocados a resultados válidos que aporten a la mejora del proceso, a la evaluación del desempeño y la eficiencia del proceso, así como a la toma de decisiones de la Gerencia. Numeral 9.1.1. ISO 9001:2015.
* Igualmente, establecer métodos de comunicación y seguimiento de la satisfacción de los clientes internos y externos. Numerales 8.2.1, 5.1.2. y 9.1.2. ISO 9001:2015.
* Revisar / replantear los controles establecidos dentro de sus procedimientos, estableciendo evidencias tangibles de la ejecución de las actividades donde se encuentran los puntos de control, ya que solo describen actividades generales de verificación de la actividad. Numeral 4.1.1. c) ISO 9001:2015.
* Determinar dentro de los controles establecidos para los riesgos las evidencias tangibles de la ejecución de los mismos, ya que solo describe en forma general las actividades que se realizan para controlar el riesgo. Numeral 6.1.1. ISO 9001:2015.
* Incluir dentro del mapa de riesgos del proceso, riesgos enfocados a su operatividad, como la deficiencia en el transporte logístico de equipos y personas, seguridad del grupo de trabajo y equipos en la realización de eventos, etc. Numeral 6.1.1. ISO 9001:2015.
* Proporcionar las personas necesarias para la operación del proceso, como un Web Master, solicitado en hallazgo anterior de la Auditoría de Regularidad de la Vigencia 2019 de la Contraloría de Bogotá. Numeral 7.1.2. ISO 9001:2015.
* Proporcionar un espacio físico acorde con las necesidades de operación del proceso. Numeral 7.1.3. ISO 9001:2015.

PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS

Fortalezas:

* Experticia por parte del grupo de trabajo del proceso en la implementación de las actividades descritas en las guías, política y procedimientos establecidos en el mismo.
* Sistema de Control de Pedidos – MOROrdes, aplicación web diseñada para el control y administración de pedidos de papelería de la empresa, que permite el control presupuestal del contrato de adquisición de papelería, generación y seguimiento de órdenes de compra, administración de devoluciones y garantías dentro del contrato, estadísticas y catálogo de productos.
* Se dispone de un parque automotor eléctrico que no emite gases contaminantes y de efecto invernadero a la atmósfera. Son vehículos que no necesitan de ningún tipo de combustible para funcionar, ya que es suficiente con la carga de las baterías.

Oportunidades De Mejora:

* Actualización de la caracterización del proceso, incluyendo temas de planear del ciclo de mejora continua como riesgos, presupuesto, plan de contratación; adicionalmente, es importante relacionar clientes externos como proveedores en el hacer de dicho ciclo. Numeral 4.4.1.d) f) ISO 9001.20115.
* Incluir autorizaciones en los formatos FT118-V2 Hoja de Mantenimiento Vehículos y FT140-V3 Solicitud de Vehículos, para garantizar su adecuada protección, uso adecuado e integridad. Numeral 7.5.3.1. ISO 9001:2015.
* Establecer indicadores de gestión enfocados a resultados válidos que aporten a la mejora del proceso, a la evaluación del desempeño y la eficiencia del proceso, así como a la toma de decisiones de la Gerencia. Numeral 9.1.1. ISO 9001:2015.
* Igualmente, establecer métodos de comunicación y seguimiento de la satisfacción de los clientes internos y externos. Numerales 8.2.1, 5.1.2. y 9.1.2. ISO 9001:2015.
* Determinar dentro de los controles establecidos para los riesgos las evidencias tangibles de la ejecución de los mismos, ya que solo describe en forma general las actividades que se realizan para controlar el riesgo. Numeral 6.1.1. ISO 9001:2015.

**4. CONCLUSIONES GENERALES.**

El ciclo de Auditorías Internas de Calidad, permitió evaluar objetivamente la medida en que se están cumpliendo los criterios de la mismas. Igualmente, proporcionó información que permitió identificar oportunidades de mejora para los procesos auditados con el fin de cumplir los requisitos establecidos y aumentar la satisfacción de sus clientes. Lo anterior de conformidad con el enfoque dado al ciclo de auditorías internas de calidad como prueba piloto para un primer diagnóstico sobre el tema de calidad en la Empresa.

Fortalezas:

* Se dispuso de un grupo de auditores internos de la Empresa, el cual presentó interés y disciplina en los ejercicios de auditoría efectuados.
* Experticia por parte de los grupos de trabajo de los procesos auditados, en la implementación de las actividades descritas en las guías, política y procedimientos establecidos en el mismo.
* Equipos de trabajo, software y hardware adecuados para la operatividad de los procesos.

Oportunidades de mejora:

* Referente a los documentos objeto de auditoría:
* Caracterizaciones de proceso: Requieren actualización acorde a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, específicamente en el planear, clasificación adecuada de actividades y relación de clientes internos y externos.
* Procedimientos: Actualización acorde a las necesidades actuales del proceso, y en armonía con lo establecido en manuales y guías del mismo.
* Formatos: Incluir autorizaciones en formatos que no cuentan con las mismas, con el fin de garantizar su adecuada protección, uso adecuado e integridad.
* Referente a los Mapas de Riesgos de los procesos:
* Determinar dentro de los controles establecidos para los riesgos las evidencias tangibles de la ejecución de los mismos, ya que solo describe en forma general las actividades que se realizan para controlar el riesgo.
* Referente a los Indicadores de Gestión de los procesos:
* Establecer indicadores de gestión enfocados a resultados válidos que aporten a la mejora del proceso, a la evaluación del desempeño y la eficiencia del proceso, así como a la toma de decisiones de la Gerencia.

**5. RECOMENDACIONES.**

En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa, se recomienda:

* Realizar el análisis / diagnóstico de la situación actual de la Empresa, en el marco de la nueva administración y del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024, para establecer un derrotero hacia donde se quiere llegar en cuanto a objetivos y metas para el Sistema de Gestión de Calidad.
* Realizar el Mapeo de Procesos que ayude a tener una visión clara de la misión empresarial y así determinar actividades, sistemas, controles e indicadores de calidad para el óptimo funcionamiento de cada parte del Sistema de Gestión de Calidad.
* Realizar la actualización documental y de políticas de la Empresa, en armonía con su nueva plataforma estratégica (misión, visión, objetivos estratégicos, metas, etc.), conforme al Plan Distrital de Desarrollo.
* Fortalecer la capacitación y apropiación del Sistema de Gestión de Calidad como herramienta de gestión, para asegurar su capacidad de proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y lograr la satisfacción del cliente mejorando continuamente la eficacia.
* Socializar este informe , vía magnética, a fin de que sea tomado como referencia en la implementación de mejores prácticas y acciones de mejora por procesos que no fueron objeto de evaluación.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha

Jefe Oficina de Control Interno

C.C. María Constanza Eraso Concha – Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos.

Nora Alejandra Muñoz Barrios – Subgerente de Gestión Corporativa

Bibiana Salamanca Jiménez – Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Firma |
| Elaboró: | José Ramón Santis Jiménez | Contratista | Oficina de Control Interno |  |
| Revisó: | N/A |  |  |  |
| Aprobó: | N/A |  |  |  |
| Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma. |