

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011***Director de control Interno***JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA***Período evaluado: Julio 10 a 13 de Noviembre de 2014.**Fecha de elaboración: 3 de Diciembre de 2014 de 2014***Subsistema de Control Estratégico****Avances:**

Mediante Resolución no. 737 agosto 27 de 2014, por medio de la cual se modifica el plan de acción del Tecnológico de Antioquia del año 2014.

En el proceso de Extensión, modificar las siguientes metas:

<b>Metas Actuales</b>		<b>Modificar por</b>	
No. de convenios o contratos con los sectores públicos o privados para generar recursos	14	No. de convenios o contratos con los sectores públicos o privados para generar recursos	10
No. de eventos de educación continua por año	18	No. de eventos de educación continua por año	15
No. de proyectos de servicio y atención directa a la sociedad	2	No. de proyectos de servicio y atención directa a la sociedad	10
No. de eventos con los sectores públicos y privados	10	No. de eventos con los sectores públicos y privados	8

En la Dirección de Regionalización, modificar la siguiente meta:

<b>Metas Actuales</b>		<b>Modificar por</b>	
No. de estudiantes matriculados en los municipios del Área Metropolitana sin contar Medellín	1.500	No. de estudiantes matriculados en los municipios del Área Metropolitana sin contar Medellín	600

En la Biblioteca, modificar la siguiente meta:

<b>Metas Actuales</b>		<b>Modificar por</b>	
No. de libros adquiridos /año	250	No. de libros adquiridos /año	100

En el proceso de Egresados incluir el proyecto:

<b>Proyecto e Indicador</b>	<b>Meta</b>
<b>Articulación del programa de Egresados con el trabajo colaborativo en redes y con las capacidades y la normatividad institucionales -</b> Número de membrecías en Redes y de acciones conjuntas tanto intra como inter institucional	2

En la Dirección de Planeación retirar los siguientes proyectos:

<b>Proyecto e Indicador</b>	<b>Meta</b>
<b>Cableado de nuevas salas de sistemas, salones de clase y FO de interconexión entre edificios -</b> porcentaje	100%
<b>Implementación de comunicaciones unificadas –</b> <b>segunda fase</b> porcentaje	100%

Incluir los siguientes proyectos:

<b>Proyecto e Indicador</b>	<b>Meta</b>
Reestructuración de la Red corporativa – Compra de equipos	11
Ampliación de capacidad de almacenamiento SAN – No de terabytes. LB 7 terabytes.	50

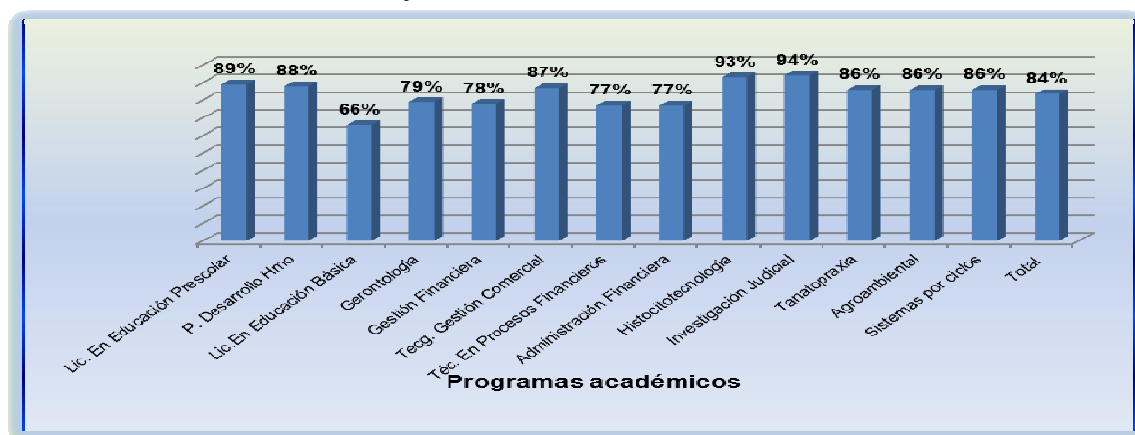
La Institución se encuentra en el proceso de la acreditación institucional, y ha recibido la autorización para continuar con el proceso, al llenar los requisitos definidos en las condiciones iniciales, lo que le permite reconocerse como un todo, así como valorar el

cumplimiento de su misión y su impacto social. Este proceso complementa y asume como requisito previo la acreditación de programas. Además, la acreditación institucional brinda la posibilidad de valorar la capacidad de la institución de desplegar recursos físicos y humanos para el cumplimiento social de su misión, de manera eficiente y responsable.

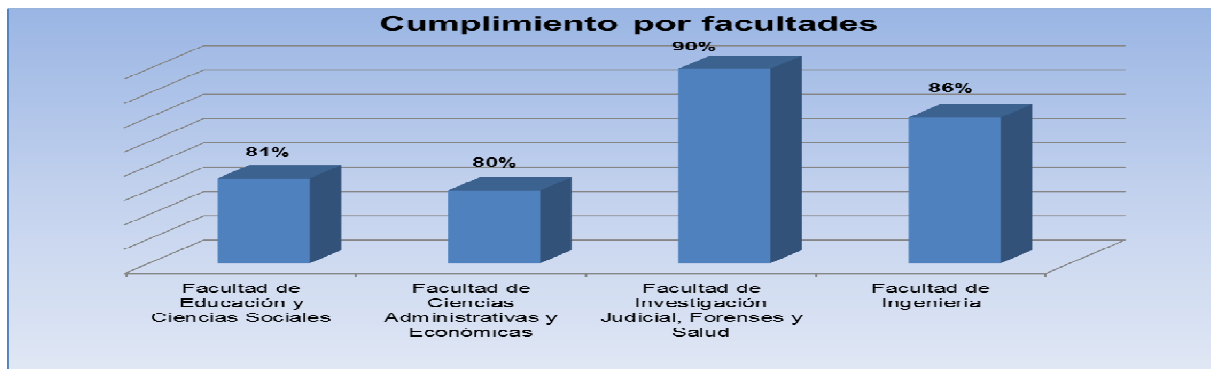
En este orden de ideas la acreditación Institucional ha sido un proceso permanente de co-construcción interinstitucional que va ligado a la calidad, lo que se determina por el logro tanto de los fines como de los objetivos de la Educación Superior, por la capacidad para autoevaluarse y autorregularse, por la pertinencia social de los postulados de la misión y del proyecto institucional, por la manera como se cumplen las funciones básicas de docencia, investigación y proyección social, por el impacto de la labor académica en la sociedad y por el desarrollo de las áreas de administración y gestión, bienestar y de recursos físicos y financieros.

En resumen la acreditación institucional apunta sustancialmente a valorar la capacidad de la institución para sostener en el mediano y largo plazo, su proyecto institucional y educativo, su capacidad para enfrentar y dar respuesta oportuna a los rápidos cambios que plantea el entorno.

La coordinación de autoevaluación institucional, informa en su informe de seguimiento, el estado de las acciones de mejora a 30 de noviembre de 2014.



En cuanto a las facultades se presentó el nivel de avance de cada una de ellas:



De igual manera se viene confeccionando, con la contribución de todos los funcionarios un documento de prospectiva institucional, Tecnológico de Antioquia 2014- 2020 lo que consolida a la organización y la perfila en el futuro, marcando pautas para la planeación en el largo plazo.

La alta dirección concentra todos sus esfuerzos para cumplir con este cometido, adelantando actividades permanentes para su interiorización.

El 18 de Julio se adelantaron actividades de reinducción institucional en la cual se fortalecieron los valores y principios institucionales. Adicionalmente, para iniciar las actividades académicas del semestre 2014-2 se realizó una inducción a los docentes de cátedra, en la que también se dio a conocer el marco estratégico de la Entidad.

El manual de funciones y competencia laborales, se actualiza, teniendo en cuenta los traslados de cargos y funcionarios al interior de la institución, avalados por la resolución 936 del 5 de noviembre de 2014.

En cuanto al plan institucional de formación y capacitación, el Tecnológico de Antioquia, se han autorizado 5 doctorados para docentes de tiempo completo, dos autorizaciones para profesionales universitarios empleados y una autorización para especialización.

Con respecto a la capacitación por competencias, se llevaron a cabo capacitaciones en Servicio al cliente, habeas Data, contratación pública, planeación, salud ocupacional, Gestión de la calidad, educación incluyente, entre otros.

Así mismo se realizaron pasantías internacionales a países como Alemania, costa Rica, México, Ecuador y Panamá.

En cuanto a la inducción, se realizaron actividades de esta índole con docentes de cátedra, por una semana y a los nuevos funcionarios.

La reinducción con los funcionarios antiguos, se ha venido realizando de manera personalizada por parte de cada líder de proceso.

Se ha fortalecido sustancialmente el programa de bienestar social laboral mediante la realización de actividades frecuentes de integración y esparcimiento, tendientes a mejorar el clima laboral.

Se activó el programa de brigadas de emergencias institucionales y en este sentido, se han desarrollado simulacros para medir la capacidad de respuesta del sistema de emergencias.

En este sentido se ha Desarrolla pasado 29 de julio el primer simulacro general, a las 10 am.

El Comité Paritario de Salud Ocupacional –COPASO- se ha reactivado, debido a que se destinó un servidor para jalonar el programa de Salud Ocupacional.

El Plan de Salud Ocupacional se viene ejecutando con las actividades programadas hasta el momento (Evaluación de condiciones físicas y actividades de mantenimiento corporal).

En este orden se realizaron campañas de pausa laboral por dependencias con jornadas de manera colectiva.

Se aplicaron las encuestas de caracterización a 90 funcionarios.

En Recreación y deporte se continúa con la actividad física para empleados, una hora diaria, así mismo práctica deportiva los viernes por disciplinas. Para lograr este objetivo se dispusieron espacios exclusivos para funcionarios en horarios específicos.

En cultura y eventos sociales, se realizaron clases de pinturas y fotografía.

En este mismo sentido se celebraron las fechas especiales, el día del empleado público, día del amor y la amistad, se ejecutó el programa, porque te mereces lo mejor, en la primera semana de octubre, se hizo reconocimiento a los cumpleaños de todos los funcionarios de la institución.

En lo referente al plan de incentivos, mediante resolución 519 del 1 de julio de 2014, se exaltaron a los mejores empleados de carrera administrativa, gerentes públicos y profesionales de libre nombramiento y remoción, quienes seleccionaron los incentivos pecuniarios y no pecuniarios, previstos en la Resolución # 441 de 2013, que adopta el plan de incentivos institucional.

Adicionalmente se han otorgado capacitación formal a los funcionarios que han solicitado, a la fecha 1 doctorado, 1 Maestría, 1 especialización, 2 profesionalización.

Con respecto a la evaluación del desempeño, se hizo de manera parcial con corte al 31 de julio de 2014 a 36 empleados consolidándose la misma.

Se evaluó el proceso de periodo de prueba a una funcionaria por carrera administrativa, en el mes de noviembre y se realizó la evaluación de planes trabajo a los docentes de planta, ocasionales y catedra del TdeA.

Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, se presentó el informe semestral de seguimiento a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias. Se puede observar que se le hace seguimiento a los derechos de petición recibidos, y a su vez la Oficina de Atención al Cliente presenta una oportunidad del 100% en la respuesta a las quejas, reclamos y solicitudes recibidas.

Con respecto a la administración de riesgos, cabe mencionar el seguimiento realizado a los mapas de riesgos por proceso definidos para la vigencia anterior.

Cada líder de proceso reviso su panorama de riesgos para realizar los cambios pertinentes y adoptar el panorama de riesgos de los procesos del Tecnológico de Antioquia correspondiente a la presente vigencia. En total se identificaron 78 riesgos, incluidos los riesgos de corrupción en materia de contratación, gestión de trámites y atención al ciudadano.

Es de resaltar el proceso de rendición de cuentas a los grupos de interés, jornada que se socializo con los estudiantes, personal administrativo, consejo directivo, cuerpo docente, medios de comunicación.

De igual manera se avanza en el proyecto de modernización corporativa, donde se ha levantado la información de cargas de trabajo del 100% de los procesos corporativo y se encuentra en desarrollo la fase de consolidación de la información, con el objetivo de presentar a la alta dirección, la propuesta de nueva estructura corporativa.

## **Subsistema de Control de Gestión**

### **Dificultades**

La Institución ha cumplido a cabalidad con todos los componentes y elementos del Subsistema de Control de Gestión, gracias al compromiso de todo el equipo de trabajo de la Entidad. Por tanto no se identifican dificultades al respecto.

### **Avances**

Se ha venido realizando un trabajo sobresaliente con respecto a la actualización de los documentos y formatos asociados al Sistema de Gestión de la Calidad. Adicionalmente se han revisado y adoptado procedimientos para los procesos de docencia, comunicaciones, extensión, entre otros.

Se dieron a conocer los resultados de los indicadores de gestión de cada uno de los procesos de acuerdo a su periodicidad, en el marco de la Revisión por la dirección.

Se realizó socialización del proceso de atención al cliente, para mantener y mejorar el compromiso de las distintas áreas de gestión con la respuesta oportuna y pertinente a los diferentes tipos de solicitud de los usuarios de la Institución.

Se realizó auditoría a los archivos de gestión de Talento Humano y Admisiones, con el fin de verificar la correcta aplicación de la tabla de retención documental de estas dependencias, y la adecuada administración de la información secundaria que soporta la operación de estas áreas.

Desde la alta dirección se jalona la estrategia de Actualización tecnológica apoyando la materialización de proyectos como la consolidación de un sistema de información que permita la integralidad de todos sus módulos, tanto académicos como administrativos; la implementación del concepto de BI (Bissness-Inteligent) para generar conocimiento por medio de los datos almacenados en las bases de datos institucionales; la actualización de los equipos de comunicaciones, de tal forma que permitan tratar el tráfico de forma específica mediante calidad de servicio para las aplicaciones críticas y troncales a mayor velocidad para la interconexión de los diferentes bloques; la generación de políticas de seguridad de la información para el uso de: correo, internet, información capital intelectual de la Institución y utilización de los recursos tecnológicos; la migración del sistema de correo para los administrativos, que permita mayor cuota de correo, y mayor seguridad en la transmisión de los mensajes; la implementación del concepto de comunicaciones unificadas, para facilitar la comunicación y la visibilidad con las sedes remotas.

A través de la página web se da a conocer toda la información institucional a los diferentes públicos de la Entidad. Esto apoya el proceso de rendición de cuentas. Se utilizan además carteleras ubicadas en distintos puntos de la Institución.

Se emiten los boletines “Prensa al día” para dar a conocer a la comunidad institucional las actividades, programas, proyectos, eventos, y demás noticias de interés. Se suministra además vía correo electrónico, la agenda semanal, con los eventos y actividades que tendrán lugar en el acontecer de la institución durante estos días.

## Subsistema de Control de Evaluación

### Dificultades

Se han identificado debilidades en cuanto a la configuración y puesta en marcha de los planes de mejoramiento individual de acuerdo a los resultados de autoevaluación o a los indicadores de desempeño de cada colaborador.

### Avances

Se avanza con el diseño de la campaña de ajuste al modelo autocontrol y autogestión "MECI 2014" para continuar promoviendo el autocontrol y la autogestión en toda la Institución Universitaria ajustada al Decreto 943 de 2014. El objetivo de la campaña es que los empleados de la Institución se apropien de los roles que desempeña cada uno de los organismos internos con poder decisorio, que entiendan como se articulan en la estructura organizacional y cómo sus funciones se sincronizan con un todo para lograr los objetivos institucionales.

Se realizó la revisión por la dirección en la cual cada líder de proceso dio cuenta de los resultados de su gestión, y de sus acciones de mejoramiento.

Se desarrolló el curso de fortalecimiento de las competencias de los auditores internos de calidad, en el cual se certificaron 25 auditores internos bajo las normas ISO 9001:2008, NTCG P 1000:2009, e ISO 19011:2011.

Se actualizó la guía para la realización de las auditorías internas de acuerdo a los cambios institucionales y normativos, de modo que se contara con un procedimiento de auditoría que responda realmente a las necesidades de la Entidad.

Se llevaron a cabo las auditorías internas de calidad para validar si el Sistema de Gestión de la Calidad del Tecnológico de Antioquia, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTCG P 1000:2009, con los requisitos de la organización; y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva, logrando su recertificación a febrero de 2017.

Se realizó seguimiento a la gestión mediante el informe de verificación de los planes de acción con corte a diciembre 31 de 2013, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de las metas fijadas a cada dependencia. Se revisaron los resultados presentados y se validó el grado de avance de cada área de gestión con respecto a la implementación de sus actividades.

En cumplimiento a su rol de evaluador independiente, la Dirección de Control interno realizó una auditoría a la gestión ambiental para verificar el cumplimiento de las políticas



y actividades contempladas para el ejercicio de la gestión ambiental en el Tecnológico de Antioquia, y validar que el uso de los recursos naturales no tenga efectos que incidan negativamente sobre la comunidad.

Se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas calidad, y de la auditoría del ente certificador ICONTEC, correspondientes a la vigencia anterior, registrando un porcentaje de implementación del 91%.

La institución, desde cada uno de los procesos ha venido retroalimentando con acciones de mejora, el sistema de gestión de la calidad, se han desarrollado con éxito la capacitación de los auditores internos, y la revisión por la dirección demostró la coherencia y el trabajo en equipo de todos los miembros de la comunidad tecnológica.

### **Estado General del Sistema de Control Interno**

La Institución ha logrado consolidar el Sistema de Control Interno gracias al compromiso de la alta dirección y de los colaboradores de los diferentes procesos de la Entidad. Se promueven de forma permanente acciones encaminadas a optimizar los procesos y a mantener los estándares de calidad definidos por el Tecnológico de Antioquia, así como las directrices de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Se evidencia la relevancia que se le ha dado al proceso de control interno, especialmente en sus roles de evaluador y asesor acompañante.

En el período comprendido entre marzo a junio de 2014, se dio prioridad a la optimización y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, se logró la recertificación de la misma, haciendo seguimiento a los planes de mejoramiento, actualizando los documentos y formatos, y fortaleciendo la caracterización de los procedimientos asociados a cada proceso.

La institución propende de forma permanente por el mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005. En cumplimiento al Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, en el TdeA se abordan los 3 subsistemas, 9 componentes y 29 elementos del MECI. Se presenta el informe anual ejecutivo sobre el sistema de control interno de la vigencia fiscal 2013, al Departamento Administrativo de la Función Pública, donde se evidencia el cumplimiento adecuado -. Igualmente se presenta el informe de control interno contable a la contaduría donde se evidencia una calificación de 4.94 sobre 5. Se da por parte de la Dirección de control interno cumplimiento a los roles como fomento de la cultura del autocontrol, la autogestión y la autorregulación para que toda la comunidad institucional se apropie del Sistema de Gestión Integral de la entidad, y oriente sus actuaciones en pro del sostenimiento de los estándares de calidad y excelencia que hagan efectivas las

certificaciones de calidad en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, administración del riesgos, evaluación y seguimiento, acompañamiento ya asesoría y relación con entes externos. Se presentó el plan de auditoria de esta de control interno al comité coordinador de control interno de la entidad, el cual fue aprobado.

Con respecto a este subsistema vale la pena resaltar que la institución ha organizado el equipo MECI, definiendo los papeles y responsabilidades de cada uno de sus miembros, mediante Resolución Rectoral 409 del 9 de mayo de 2006 y en este sentido, ha identificado los objetivos y fines esenciales del Estado a través de ella.

En la actualidad la institución cuenta con una misión y visión, es un promotor constante de una cultura como entidad, soportados en un código de ética, adoptado mediante Resolución 551 de abril 12 de 2007.

Con respecto al Decreto 943 de 2014, la institución adelanta los procesos de actualización al modelo ajustado de acuerdo a la norma y de acuerdo al diagnóstico resultante, ajustará con acciones que le permitan mantener el nivel de desarrollo que hoy tiene.

Competencias laborales requeridas de los servidores, están claramente definidas, así como su definido su estructura organizacional.

El tecnológico de Antioquia ha creado programas de bienestar, mediante Resolución 000173 del 18 de febrero de 2013, así como la Resolución 461 del 6 de junio de 2013, por medio de la cual se adopta el plan de trabajo de salud ocupacional.

Se ha creado el plan de incentivos mediante Resolución 441 del 30 de mayo de 2013.

La Institución cuenta con un manual de contratación adoptado por Resolución 957 del 13 de septiembre de 2012, plan que ha establecido pliegos de condiciones u otras disposiciones aplicables para proveedores, productos y/o servicios adquiridos y requisitos legales en el desarrollo de sus funciones. De igual manera se adoptó el Manual de Interventoría mediante Resolución 39 del 20 de enero de 2012.

Se ha creado un plan institucional de formación y capacitación, para personal administrativo Resolución 1443 del 31 de diciembre de 2012 y el plan de capacitación para el personal docente Resolución 1444 del 31 de diciembre respectivamente.

En el período comprendido entre Julio y Noviembre de 2014 se ha hecho énfasis en la implementación de los planes de mejoramiento, la atención oportuna a los requerimientos del cliente, el control al servicio no conforme, seguimiento a la oportunidad en los requerimientos de los usuarios y optimización de procesos y la presentación oportuna de la información para dar cuenta de los resultados de la gestión de cada área, en torno al cumplimiento de los objetivos institucionales y garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Para fortalecer y afianzar el compromiso ético de los servidores del Tecnológico de Antioquia, se realizó una campaña denominada “Resalta tus valores”, a través de la cual se resocializaron los valores y principios institucionales, y se recalcó la importancia de aplicarlos en el desarrollo de las actividades diarias.

Para dar continuidad a la campaña, se adelantó un proceso de socialización en el cual se reforzó un valor en específico cada semana. Mediante mensajes de correo electrónico, se invitaba a los servidores del TdeA, a aplicar el valor a trabajar.

Se identificó la necesidad de empoderar a un encargado de jalonar el ejercicio de la gestión ética y poner a operar el Comité de ética. De esta manera, desde la Dirección de Planeación se están concibiendo acciones para que la gestión ética sea una realidad tangible, con resultados observables y de impacto y que redunde en el beneficio de la entidad y generen visión compartida de todas las partes interesadas.

Los códigos de ética y de buen gobierno que se han definido en la entidad, y los cuales se encuentran disponibles en la página web, se incluyen en el temario de los programas de inducción y re inducción.

El desarrollo del talento humano se evidencia en acciones como:

Se destinó a un servidor para fortalecer en su conjunto los programas de salud ocupacional. Se cuenta además con el apoyo de la ARP para realizar un diagnóstico del estado de la salud ocupacional en la institución. Se busca que los programas diseñados conversen con las acciones desarrolladas desde Bienestar Institucional.

Se elaboró el Plan de Trabajo en salud Ocupacional, se actualizó el Panorama de Factores de Riesgo. Se viene trabajando el Comité de Emergencias, se entregó la información sobre rutas de evacuación a docentes de cátedra y estudiantes. Se han desarrollado 2 actividades de prevención del riesgo visual y 2 de prevención del riesgo cardiovascular.

Se rediseñaron y actualizaron los instrumentos para evaluación de competencias y se diseñó el instrumento para evaluación de los empleados en provisionalidad.

Se elaboraron los planes de capacitación: Resoluciones 00313 Personal Administrativo y 00314 Personal Docente. Se han tramitado las solicitudes de capacitación recibidas hasta el momento. Se está realizando la medición de la eficacia de las capacitaciones.

Se elaboró el plan de Bienestar Laboral para la presente vigencia (Resolución 0001016 del 22 de diciembre de 2011) y se han desarrollado las siguientes actividades: Juegos deportivos departamentales, Eventos Especiales (Madres, Mujer, Maestro, Secretario), Cine Foro, Curso de Pintura, Curso de Fotografía y Semana de la Salud.

Los avances relacionados con el estilo de dirección se evidencian en lo siguiente:

Se realizó revisión por la dirección para dar cuenta del desenvolvimiento de cada uno de los procesos y de sus resultados. De esta manera se constituye un espacio de comunicación entre la alta dirección y los demás colaboradores de la entidad.

Se viene trabajando en la revisión y redefinición de los indicadores de gestión para asegurar que efectivamente agreguen valor y permitan medir el impacto de la gestión.

Con respecto al direccionamiento estratégico cabe resaltar los siguientes avances:

Se realizan seguimientos semestrales a los planes de acción, que permiten observar de manera más detallada el cumplimiento del plan de acción de cada vigencia y por ende de la ejecución del plan de desarrollo.

Adicionalmente, se realiza un informe de verificación para validar el cumplimiento de cada uno de los objetivos que tienen las áreas de gestión en sus planes de acción, a través del resultado de los indicadores asociados a cada objetivo.

Se está fortaleciendo el proceso de socialización del sistema de gestión de la calidad entre todos los miembros de la institución, además se han pensado acciones para que los procesos de evaluación que se adelantan en los procesos misionales estén en alineados con el sistema de gestión.

La estructura organizacional se está acercando cada vez más al trabajo por procesos y se han mejorado los canales de comunicación y los flujos de información entre las distintas áreas de gestión.

En el ámbito de la administración de riesgos, cada líder de proceso trabajó en la actualización de los riesgos asociados a las actividades críticas de sus procesos, para definir sus panoramas de riesgos correspondientes a esta vigencia. Se contemplaron también los controles y acciones preventivas para darle tratamiento a los riesgos identificados.

Igualmente, se identificaron los riesgos asociados a la estrategia anticorrupción definida para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”.

Se tiene adopción por acto administrativo el plan anticorrupción y atención al ciudadano de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2641 de 2014.

## Recomendaciones

- ✓ Es recomendable que se continúen promoviendo los espacios para socializar los valores y principios Institucionales entre los colaboradores del Tecnológico de Antioquia.
- ✓ Es importante continuar con el seguimiento más efectivo a la respuesta a los derechos de petición que se reciben a través del archivo central, de modo que se garantice una oportunidad del 100% por parte de las diferentes áreas de gestión responsables de dar la respuesta al usuario.
- ✓ Los resultados de la evaluación del desempeño se deben consolidar y analizar para que se pueden traducir efectivamente en planes de mejoramiento que fortalezcan las habilidades y competencias de los servidores de la Entidad, y le apunten al logro de los objetivos institucionales.
- ✓ Es importante que cada líder de proceso haga un seguimiento permanente a sus indicadores de gestión, a sus planes de mejoramiento, a sus actividades y a sus riesgos, para identificar desviaciones potenciales de los mismos, y poder tomar las
- ✓ medidas pertinentes orientadas a garantizar el logro de los resultados previstos.
- ✓ Continuar con los seguimientos al plan de acción, de tal manera que permita hacer los ajustes pertinentes ante la dirección de planeación y evitar subestimación o sobrestimación de porcentajes de ejecución.
- ✓ Fortalecer el vínculo de los egresados de los programas académicos de las facultades.
- ✓ Acoger e implementar las acciones de mejora necesarias para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

---

Firma

