	Reporte Preliminar con los Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	1
		Página:	1 de 10
		Rige:	01-07-2020

Jueves 25 de marzo, 2021
AI-0120-2021

Al contestar refiérase al número de oficio; preferiblemente con el uso de firma digital, a través de la dirección correo electrónico auditoria.interna@sfe.go.cr

Licenciada
Glenda Ávila Isaac, Jefe
Unidad de Proveeduría
Departamento Administrativo y Financiero

ASUNTO: Se remite reporte preliminar AI-SFE-RPS-051-2021, relacionado con los resultados del seguimiento de las recomendaciones N° 2.1.6.2, N° 2.2.6.1, N° 2.3.6.2, N° 2.3.6.3, N° 2.4.6.1, N° 2.5.6.1, N° 2.6.6.1, N° 2.6.6.2, N° 2.7.6.1, N° 2.7.6.2, N° 2.7.6.3, N° 2.7.6.4, N° 2.8.6.1, N° 2.8.6.2, N° 2.8.6.3, N° 2.8.6.4, N° 2.9.6.1, N° 2.10.6.1 y N° 2.11.6.1 contenidas en el informe AI-SFE-SA-INF-001-2019.

Estimada señora:

Por medio de los oficios AI-SFE-026-2019 y AI-SFE-027-2019, ambos de fecha 28 de febrero de 2019, se comunicó el Informe de Auditoría N° AI-SFE-SA-INF-001-2019, que contiene los resultados del estudio de carácter especial que se orientó a “Evaluación de la gestión asociada al proceso denominado Adquisición de bienes y servicios”.

El servicio de seguimiento vinculado con la implementación las recomendaciones N° 2.1.6.2, N° 2.2.6.1, N° 2.3.6.2, N° 2.3.6.3, N° 2.4.6.1, N° 2.5.6.1, N° 2.6.6.1, N° 2.6.6.2, N° 2.7.6.1, N° 2.7.6.2, N° 2.7.6.3, N° 2.7.6.4, N° 2.8.6.1, N° 2.8.6.2, N° 2.8.6.3, N° 2.8.6.4, N° 2.9.6.1, N° 2.10.6.1 y N° 2.11.6.1 contenidas en el citado informe de auditoría, se realizó conforme al Plan Anual de Labores 2021.


El propósito que tienen las recomendaciones sujetas a seguimiento, se describe en anexo adjunto a la presente comunicación.

1. ESTADO DE CUMPLIMIENTO QUE MUESTRAN LAS RECOMENDACIONES SUJETAS A SEGUIMIENTO

De acuerdo con nuestros registros, se informa sobre el estado de cumplimiento¹ que muestran las recomendaciones sujetas a seguimiento.

Para facilitar la comprensión de la presente comunicación, se hace referencia a la naturaleza de los apartados que conforman la estructura que informa sobre el resultado del seguimiento:

¹ Recomendación Cumplida (**RC**), Recomendación Parcialmente Cumplida (**RPC**), Recomendación en Proceso de Verificación (**RPV**), Recomendación No Cumplida (**RNC**) y Recomendación Sin Vigencia (**RSV**),

	Reporte Preliminar con los Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	1
		Página:	2 de 10
		Rige:	01-07-2020

Jueves 25 de marzo, 2021

AI-0120-2021

Licda. Glenda Ávila Isaac, Jefe UP-DAF


- **Primer Nivel:** Hace referencia al número de informe de auditoría, el cual se conforma de tres subniveles.
 - **Primer Subnivel:** Informa sobre el estado que registra(n) la(s) recomendación(es).
 - **Segundo Subnivel:** Consigna antecedentes de la gestión emprendida por la administración.
 - **Tercer Subnivel:** Describe los comentarios de la Auditoría Interna.
- **Segundo Nivel:** Detalla el requerimiento de información planteado por la Auditoría Interna.

1.1 Sobre el informe AI-SFE-SA-INF-001-2019

1.1.1 Estado de cumplimiento que registran las recomendaciones sujetas a seguimiento

Referencia de la Recomendación	Datos asociados a la ejecución cronograma de actividades		Estado de Cumplimiento ²				
	Fecha de cumplimiento	Documentos recibidos	RC	RPC	RNC	RPV	RSV
2.1.6.2	31/12/2019	Sin referencia			√		
2.2.6.1	31/05/2019	Sin referencia			√		
2.3.6.2	30/06/2019	Sin referencia			√		
2.3.6.3	30/11/2019	Sin referencia			√		
2.4.6.1	30/11/2019	Sin referencia			√		
2.5.6.1	30/11/2019	Sin referencia			√		
2.6.6.1	31/05/2020	Sin referencia			√		
2.6.6.2	30/09/2020	Sin referencia			√		
2.7.6.1	30/08/2019	Sin referencia			√		
2.7.6.2	30/11/2019	Sin referencia			√		
2.7.6.3	30/11/2019	Sin referencia			√		
2.7.6.4	31/03/2019	Sin referencia			√		
2.8.6.1	30/11/2019	Sin referencia			√		
2.8.6.2	30/08/2019	Sin referencia			√		
2.8.6.3	30/08/2019	Sin referencia			√		
2.8.6.4	30/04/2019	Sin referencia			√		
2.9.6.1	30/11/2019	Sin referencia			√		
2.10.6.1	31/05/2019	Sin referencia			√		
2.11.6.1	30/06/2019	Sin referencia			√		

² Recomendación Cumplida (RC), Recomendación Parcialmente Cumplida (RPC), Recomendación No Cumplida (RNC), Recomendación en Proceso de Verificación (RPV) y Recomendación Sin Vigencia (RSV).

	Reporte Preliminar con los Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	1
		Página:	3 de 10
		Rige:	01-07-2020

Jueves 25 de marzo, 2021

AI-0120-2021

Licda. Glenda Ávila Isaac, Jefe UP-DAF

1.1.2 Antecedentes sobre la gestión emprendida por la administración

La Auditoría Interna no registra información sobre las medidas adoptadas por la Unidad de Proveeduría (UP) con respecto a la atención a las recomendaciones sujetas a seguimiento.

1.1.3 Comentarios de la Auditoría Interna

Considerando los términos de lo descrito en el numeral 1.1.2, es necesario que la UP suministre información que permita visualizar una atención efectiva de las recomendaciones bajo estudio; lo anterior reviste mayor importancia, la antigüedad de las recomendaciones sujetas a seguimiento; en ese sentido, no se debe dilatar más su pronta atención, por las eventuales consecuencias negativas, según los términos del artículo 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292.

2. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Considerando lo descrito en los numerales 1.1.2 y 1.1.3 anteriores, se deberá remitir la evidencia que demuestre la atención efectiva de las recomendaciones sujetas a seguimiento. No obstante, en la eventualidad de existir trámites pendiente con relación a la atención de las referidas recomendaciones, que imposibiliten suministrar la información que es requerida, se debe remitir el cronograma de actividades actualizado, cuyos plazos deben ser razonables y con carácter de improrrogables, a efecto de que se informe sobre las acciones que estarían permitiendo al SFE atender las citadas recomendaciones; en dicha gestión se deberá utilizar el formulario “Planificación y seguimiento para la atención de los informes de Auditoría Interna del SFE” (PCCI-CI-PO-02_F-01).


De considerarlo necesario, la administración puede valorar si en forma previa a dar respuesta a este requerimiento, solicita una audiencia a esta Auditoría Interna, con el propósito de analizar los aspectos de su interés, a efecto de que se facilite la implementación efectiva de las referidas recomendaciones.

La atención de la presente comunicación, se debe dar dentro del plazo máximo establecido por medio del oficio **AI-0069-2021**, siendo dicho plazo al **30 de junio de 2021**.

Atentamente,



Lic. Henry Valerín Sandino
Auditor Interno

 Servicio Fitosanitario del Estado MAG · COSTA RICA	Reporte Preliminar con los Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	1
		Página:	4 de 10
		Rige:	01-07-2020


Jueves 25 de marzo, 2021

AI-0120-2021

Licda. Glenda Ávila Isaac, Jefe UP-DAF

HVS/JRG

Cc: Mba. Gabriela Sáenz Amador, -Jefe Departamento Administrativo y Financiero
Ing. Silvia Ramírez Moreira, Encargada del Área de Control Interno - PCCI
Archivo / Legajo

	Reporte Preliminar con los Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	1
		Página:	5 de 10
		Rige:	01-07-2020

Oficio: AI-0120-2021

Informe Preliminar de Seguimiento: AI-SFE-RPS-051-2021

ANEXO

Oficios: AI-SFE-026-2019 y AI-SFE-027-2019

Informe de auditoría: AI-SFE-SA-INF-001-2019

Descripción: “Evaluación de la gestión asociada al proceso denominado Adquisición de bienes y servicios”.

Asunto: Descripción del propósito de las recomendaciones sujetas a seguimiento.

Recomendación N° 2.1.6.2: Elaborar, aprobar e implementar el Plan de Acción que le permita atender las debilidades identificadas por cada uno de los componentes funcionales que conforman el sistema de control interno relativo al proceso denominado “Adquisición de Bienes y Servicios”, según lo descrito en el apartado de “Condición” del presente hallazgo. Sobre este particular, la Auditoría Interna estará facilitando (insumo) el detalle del resultado obtenido, producto de la aplicación de la herramienta establecida para esos efectos, situación que le debe permitir a la Unidad de Proveeduría validar y/o depurar en lo que corresponda ese resultado, que le genere la información necesaria que facilite y soporte la toma de decisiones.


Recomendación N° 2.2.6.1: Revisar las condiciones actuales que presenta la Ficha de Proceso denominada “Adquisición de bienes y servicios” (ABS), a efectos de depurarla en lo que corresponda y gestionar posteriormente su nueva versión. La Unidad de Proveeduría deberá considerar en dicha gestión lo descrito en el apartado de “Condición” del presente hallazgo.

Recomendación N° 2.3.6.2: Coordinar con la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos del MAG a efectos de que se realice un diagnóstico y evaluación desde la técnica de análisis ocupacional de los puestos que forman parte de la Unidad de Proveeduría, prestando especial atención al puesto asociado al cargo de subproveedora, el cual en apariencia y por el nivel de responsabilidad que tiene, debería obedecer a una clasificación superior a la actual; no obstante, de existir imposibilidad normativa de realizar dicha gestión, se deberá documentar y fundamentar esa situación.

Recomendación N° 2.3.6.2: Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación de la Unidad de Proveeduría debidamente soportado en el Plan-Presupuesto, cuya implementación permita contar con personal debidamente capacitado, resultado que debe incluir la actualización en los diferentes temas vinculados con la contratación administrativa y el uso eficiente del sistema SICOP.

Recomendación N° 2.4.6.1: Adoptar las medidas necesarias que le permitan:

- a) Revisar, validar y ajustar en lo que corresponda, la documentación relacionada con el proceso denominado “Adquisición de bienes y servicios” que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se debe considerar las funciones establecidas en el Artículo 16 del Decreto Ejecutivo N.º 36801-MAG y el 10 del Decreto Ejecutivo N.º 30640-H.


	Reporte Preliminar con los Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	1
		Página:	6 de 10
		Rige:	01-07-2020

- b) Establecer y oficializar el procedimiento para el tratamiento de la facturación electrónica, mediante el cual se regulen las diferentes actividades asociadas a dicha gestión, definiendo las líneas de coordinación que deben imperar con la Unidad Financiera, así como con el resto de instancias del SFE, según corresponda. Sobre este particular y de considerarse necesario, se deberán solicitar los criterios legales y técnicos ante las instancias internas o externas a la organización, situación que le debe permitir al SFE, contar con la seguridad jurídica suficiente que soporte las regulaciones internas que sean implementadas, que propicien con ello, un adecuado control sobre este aspecto.
- c) Incorporar como parte de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, los formularios vinculados con las regulaciones internas asociadas al proceso denominado “Adquisición de Bienes y Servicios”, mediante los cuales se documentan aspectos diferentes o complementarios a los gestionados por medio del sistema SICOP.
- d) Implementar la regulación interna que permita dar un cumplimiento a cabalidad a lo establecido en el Directriz DGABCA-NC-0007-2016, situación que le debe permitir al SFE comunicar en tiempo y forma, el informe que es requerido (que incluya la evaluación del nivel de cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes y aplicables), para lo cual deberá establecer, entre otros aspectos, las coordinaciones internas que faciliten acceder a la información que es requerida, delimitar el proceso de elaboración, revisión y aprobación del informe, así como la definición del formato de ese informe

Recomendación N° 2.5.6.1: Establecer los procedimientos necesarios que permitan ejecutar un control adecuado sobre la publicación (incluye la divulgación oportuna del plan de adquisiciones en el sistema SICOP y lo correspondiente en La Gaceta, así como garantizar el alineamiento que debe existir entre la información almacenada en el SICOP y la divulgada a través del archivo Excel que se ubica en la página web) y la ejecución del plan de adquisiciones, en cumplimiento de la normativa vigente. Dichas regulaciones deben formar parte de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. La gestión que se emprenda debe ser consistente con la implementación de la recomendación 2.4.6.1 a) del hallazgo 2.4.

Recomendación N° 2.6.1.1: Diagnosticar las condiciones actuales en que se encuentran los expedientes de los procesos de contratación administrativa, cuyo resultado permita soportar la toma de decisiones y según corresponda, se proceda a adquirir y diseñar mejores medidas de seguridad para la custodia de los referidos expedientes. Como parte de dicha gestión, se deberá valorar la necesidad de solicitar apoyo a la Encargada del Archivo Institucional, instancia funcional que forma parte integral de la Unidad de Servicios General del Departamento Administrativo y Financiero.


Recomendación N° 2.6.6.2: Gestionar ante la Encargada de Archivo Institucional de la Unidad de Servicios Generales, la oficialización y actualización de las tablas de plazo de conservación de documentos de la Unidad de Proveeduría, por medio de las cuales les permitan establecer la antigüedad de la documentación y efectuar las respectivas eliminaciones, en apego a los ordenamientos jurídico y técnico, vigentes y aplicables.

	Reporte Preliminar con los Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	1
		Página:	7 de 10
		Rige:	01-07-2020

Recomendación N° 2.7.6.1: Realizar revisiones periódicas aleatorias de los expedientes físicos y digitales por parte de la persona encargada de la supervisión de los analistas de la Unidad de Proveeduría, con el fin de verificar que la documentación se encuentre de forma ordenada, foliada y completa, protocolo que debe integrarse a la regulaciones internas que forman parte de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (se podría considerar implementar, como un mecanismo de control, la aplicación de una lista de chequeo de cumplimiento, mediante la cual se documente los resultados de la revisión de los expedientes seleccionados).

Recomendación N° 2.7.6.2: Adoptar las medidas necesarias, a efectos de que las regulaciones internas asociadas al proceso “Adquisición de bienes y servicios”, contemplen los siguientes aspectos:

- a) Obligación de las instancias solicitantes del bien o servicio, de elaborar el documento denominado “Decisión Inicial”, dependencias que previamente remiten esa documentación a la Unidad de Proveeduría por los medios establecidos, deben haber coordinado con las unidades a cargo de los aspectos legales y financieros, según corresponda. Por tal razón, conforme al Artículo 8 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se deberá acreditar, al menos, lo siguiente:
 - Justificación de la procedencia de la contratación y su vínculo con la planificación.
 - La descripción del objeto, las especificaciones técnicas y características de los bienes, obras o servicios requeridos.
 - La necesidad de aplicar procedimientos de control de calidad, durante la ejecución del contrato y en la recepción de la obra, suministro o servicio.
 - Estimación actualizada del costo del objeto.
 - Acreditar en las licitaciones públicas y según corresponda, la existencia de estudios que demuestren que los objetivos del proyecto de contratación serán alcanzados con una eficiencia y seguridad razonables. Esa razonabilidad, será determinada considerando los riesgos asociados de la contratación, los cuales deberán ser analizados y evaluados para adoptar las medidas pertinentes de administración de riesgos.
 - Indicación expresa de que se cuenta o llegará a disponer de la capacidad instalada destinada a verificar la correcta ejecución contractual.
 - La designación de un encargado general del contrato cuando así sea conveniente al interés público o institucional. Consecuente con lo anterior, posteriormente, la administración deberá velar por el efectivo cumplimiento de lo establecido en los Artículos 10 y 52 del citado Reglamento.
- b) Implementación del mecanismo de control que impida la elaboración y notificación de contratos al adjudicatario sin que primeramente se haya verificado y documentado la presentación de la garantía de cumplimiento según corresponda. En este caso concreto, se deben girar las instrucciones respectivas que garanticen lo señalado anteriormente.
- c) Establecimiento de un mecanismo de control que permita documentar el resumen de las ofertas presentadas en cada procedimiento realizado de contratación administrativa, con la indicación de los requisitos técnicos, legales y de admisibilidad solicitados por la administración en el cartel e indicando si el oferente cumple o no con cada uno de estos. Asimismo, este documento debe quedar anexo al expediente electrónico de la contratación (SICOP) y estar adjunto con el acta de adjudicación para la debida justificación del oferente que resulte seleccionado. Sobre este particular, el formato estandarizado por implementar deberá formar parte de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.


	Reporte Preliminar con los Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	1
		Página:	8 de 10
		Rige:	01-07-2020

- d) Obligatoriedad de que cada procedimiento de contratación administrativa se realice en apego a los límites de rangos establecidos en el Artículo 27 de la Ley de Contratación Administrativa y las actualizaciones que realiza la Contraloría General de la República en el mes de febrero de cada año, en caso de excepciones, se deberá justificar la necesidad de realizar procesos más rigurosos, aspecto que debe quedar documentado e integrado al expediente (físico o electrónico).
- e) Elaboración de las actas de recepción, provisional y definitiva, en los casos de contratación de servicios, dado que únicamente se realiza para la recepción de bienes, situación que debe propiciar su archivamiento como parte integral del expediente físico y/o digital, según corresponda. Sobre este particular, el formato estandarizado por implementar deberá formar parte de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- f) Incorporación de una copia de las actas de recepción provisional y definitiva de bienes y servicios en cada uno de los respectivos expedientes de contratación administrativa (físicos y/o electrónicos).
- g) Obligatoriedad de que las actas de la Comisión de Recomendación y Adjudicación, se emitan en los folios de los libros autorizados por la auditoría interna y su copia sea incorporada al expediente electrónico respectivo en el SICOP (escaneo de documento), así como adoptar la sana práctica de incluir en el acta, entre otra información relevante, los datos del oferente al que se recomienda adjudicar el procedimiento y el monto ofertado. Además, al ser dicho libro de actas, un control físico, estas no deben ser firmadas digitalmente.
- h) Análisis de las condiciones actuales en que se custodia la documentación física que se genera, producto de la recepción, ejecución y devolución de garantías de participación y de cumplimiento, situación que debe permitir validar los controles y medidas de seguridad implementadas o caso contrario, se adopten las medidas necesarias que permitan fortalecer y/o establecer mecanismos de control adicionales.

La decisión que se adopte, se deberá fundamentar y documentar.

Recomendación N° 2.7.6.3: Depurar los procedimientos denominados “Solicitud de garantías de participación y cumplimiento” (DAF-PR-PO-07) y “Ejecución de garantías” (DAF-PR-PO-08), con el fin de que, en lo que corresponda, integren las acciones relacionadas con el control que se ejerce sobre las garantías de participación y de cumplimiento a través del SICOP y el registro complementario que se mantiene a través de la aplicación “Excel”. Dicha descripción de tareas debe considerar las coordinaciones y acciones que se deben realizar a través de la participación de la Unidad Financiera. En ese sentido, en la depuración, revisión y aprobación de las nuevas versiones de esos procedimientos, deben intervenir las unidades de Proveeduría y Financiera.

Recomendación N° 2.7.6.4: Girar instrucciones a efectos de que en todos los casos de contratación administrativa, sea completada en el SICOP, la sección 12 de los contratos electrónicos “Registro de la fecha de ejecución de servicio”, en caso de excepción, si la orden de inicio se emite en documento impreso, debe integrarse como un anexo en el expediente electrónico. Dicha situación se hace extensiva a cualquier otro aspecto en que exista la posibilidad de ser implementado a través del referido sistema.

	Reporte Preliminar con los Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	1
		Página:	9 de 10
		Rige:	01-07-2020

Recomendación N° 2.8.6.1: Documentar cada una de las actividades relacionadas con el quehacer del Almacén de Suministros, bajo el estándar del Sistema de Gestión de la Calidad (entre otros aspectos, el ingreso, registro, distribución, almacenamiento, custodia e inventario periódico de los bienes adquiridos).


Recomendación N° 2.8.6.2: Incorporar como parte del análisis de riesgos del proceso denominado “Adquisición de Bienes y Servicios”, los eventos asociados con el uso del sistema SIFITO con el fin de documentar las acciones y decisión que sobre este particular estaría asumiendo la Administración.

Recomendación N° 2.8.6.3: Adoptar las medidas necesarias que permitan concluir satisfactoriamente el proyecto de TI que corresponde a un desarrollo externo, a efectos de dotar al Almacén de Suministros de un sistema que permita la automatización de las diferentes actividades bajo su responsabilidad y que forman parte integral del proceso de “Adquisición de Bienes y Servicios”.

Recomendación N° 2.8.6.4: Identificar las causas que están originando que una parte del inventario ingresado al Almacén de Suministros se mantenga en los pasillos de esa instancia, a efectos de que se determine, si se debe a un exceso de inventario solicitado, a una incorrecta distribución o a la falta de espacio, con la finalidad de establecer las medidas correctivas que permitan obtener su mejor distribución y acceso. Dicha situación debe permitir dotar al Almacén de Suministros de la capacidad instalada que se requiere, con la finalidad de que esa instancia pueda garantizar razonablemente una gestión ajustada a la técnica y sanas prácticas administrativas, específicamente con respecto al ingreso, registro, distribución, almacenamiento y custodia de los bienes adquiridos.

Recomendación N° 2.9.6.1: Establecer bajo los estándares de Sistema de Gestión de la Calidad, las actividades de control que entre otros aspectos, posibiliten lo siguiente: a) Adoptar mecanismos que le permitan implementar como práctica de control realizar tomas de inventario al Almacén de Suministros y demás unidades y dependencias que tengan bajo su administración y custodia algún inventario. b) Establecer como mínimo, la periodicidad de las tomas físicas por realizar, el alcance (total o parcial), el personal a cargo de la actividad, por parte de la Unidad de Proveeduría, otras dependencias y entes externos, las instrucciones o metodología por utilizar para el desarrollo de la toma física del inventario, el tipo de insumo, como la realización de informes y comunicación de resultados a las unidades competentes.

Recomendación N° 2.10.6.1: Adoptar mejores prácticas de control que permitan, entre otros aspectos, lo siguiente: a) Diagnosticar la situación actual en que se mantienen los libros que utiliza la Unidad de Proveeduría, la cual debe permitir adoptar las medidas necesarias para mejorar las condiciones de almacenamiento, así como implementar los mecanismos que garanticen la asignación de la responsabilidad de la custodia y el adecuado control sobre su acceso. b) Concluir el proceso que permita la actualización del libro N.º 1 de la Comisión de Recomendación de Adjudicación, con la finalidad de que sea remitido lo antes posible, para autorización de cierre por parte de Auditoría Interna del SFE. De presentarse una imposibilidad para actualizarlo, se solicite el apoyo de la Unidad de Asuntos Jurídicos y considerando el criterio que se obtenga, posteriormente se remita la solicitud de cierre a la valoración de la Auditoría Interna.

	Reporte Preliminar con los Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	1
		Página:	10 de 10
		Rige:	01-07-2020

Recomendación N° 2.11.6.1: Analizar los resultados de la encuesta de percepción y satisfacción de usuario interno respecto al servicio brindado por la Unidad de Proveeduría, lo anterior con el fin de establecer y adoptar las medidas necesarias para la mejora continua del proceso bajo su responsabilidad. Este análisis deberá documentarse y según corresponda, establecer y oficializar el plan de acción (incluyendo cronograma) orientado a mejorar la gestión.