

**MEMORANDO N° 003 -2017-GG-GA-GPP-GRE-GSF-OSITRAN**

A : **ESTEBAN RAMIREZ MARTINEZ**  
Jefe del Órgano de Control Institucional

Cc : **VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO**  
Presidente del Consejo Directivo

**JUAN CARLOS MEJÍA CORNEJO**  
Gerente General

Asunto : Subsanción de Observaciones al Formulario de Medición del Grado de Madurez del Sistema de Seguimiento y Evaluación del Sistema de Control Interno.

Referencia : a) Memorando N° 128-2017-OCI/OSITRAN  
b) Correo electrónico de fecha 01.09.2017

Fecha : 01 de setiembre de 2017



Me dirijo a usted en relación con el documento de la referencia, mediante el cual remitió la validación de evidencias y sustento de cada respuesta registrada por el Líder del equipo de trabajo para la implementación del Sistema de Control Interno en el "Formulario de Medición del Sistema de Control Interno 2016" del aplicativo informático "Sistema de Seguimiento y Evaluación del Sistema de Control Interno", e informó que de las 54 respuestas registradas, 7 de ellas han sido observadas.

Al respecto, se le informa que se ha tomado conocimiento de las observaciones efectuadas y los comentarios consignados en el documento de la referencia y en atención a lo solicitado se adjunta el reporte de las observaciones y la respectiva subsanción, así como los documentos de sustento en CD adjunto.

En torno a ello, es preciso indicar que a efectos de coadyuvar con la adecuada subsanción de las observaciones y la evaluación de las mismas, la suscrita y representantes de los órganos de OSITRAN han sostenido el día 29 de agosto de 2017 una reunión con el señor auditor Juan Alberto Pachas Lévano, en la que se le brindó una explicación del alcance de cada una de las respuestas que han sido materia de registro.

Finalmente, cabe señalar que la información que se remite adjunta al presente no ha podido ser registrada en el Aplicativo antes señalado, debido a la restricción consignada en el mismo y que ha motivado la remisión del correo señalado en b) de la referencia, luego de la comunicación telefónica que se sostuvo con la señora Milagros Quenaya de la Contraloría General de la República.

Atentamente,

**PATRICIA REYNAGA ALVARADO**  
Presidente del Comité de Control Interno



Reg. Salida GG-GA-GPP-GRE-GSF-OSITRAN N° 31524 -2017  
Cód. ET. N° 002-2017 - Comité de Control Interno.

Se adjunta:

- Reporte de Subsanción de Observaciones Memorando N° 128-2017-OCI/OSITRAN
- Correo electrónico de fecha 01.09.2017 dirigido a la CGR
- CD con documentos de sustento de la subsanción de Observaciones



**REPORTE DE SUBSANACION DE OBSERVACIONES MEMORANDO N° 128-2017-OCI/OSITRAN**

<p>Primera Validación (Pregunta 3)</p>	<p>Se ha efectuado la difusión del Acta de Compromiso para la implementación del Sistema de Control Interno suscrita por la Titular, la Alta Dirección y los directivos del OSITRAN el 14.12.16 en el portal web institucional y en la intranet de OSITRAN.</p> <p>El Comité de Control Interno designado por la Titular del OSITRAN aprobó y ejecutó el Plan de Sensibilización y Capacitación del Control interno 2016, dirigido a todo el personal del OSITRAN.</p> <p><u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 5- CI</u> <u>Mejora continua</u></p>	<p>En torno a la respuesta del CCI, que la difusión se hace bajo objetivos identificables y a todo nivel en la entidad, y además se implementan cambios a partir de las sugerencias recibidas.</p> <p>No se adjuntan los documentos que acrediten que se reciban o soliciten sugerencias y que éstas se hayan implementado cambios a partir de tales sugerencias; por lo que se deberá adjuntar el sustento pertinente y/o efectuar y/o anexar el comentario y documento respectivo que sustente la respuesta marcada.</p> <p>RESPUESTA OBSERVADA.</p>	<p align="center">LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIÓN</p>
<p>Segunda Validación OCI – Pregunta 3).</p>	<p>Al 23 de junio de 2017 <u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 5: CI</u> <u>Mejora continua</u></p>	<p>Se anexa el Acta del Comité de Control Interno del OSITRAN de 19 de octubre de 2016 y la Nota n.° 003-2016-CCI-OSITRAN de 22 de junio de 2016. En este último se anexa el Plan de Sensibilización y Capacitación en Control Interno. Sin embargo, no se adjunta documentos que acrediten que se reciben o solicitan sugerencias, de la implementación de cambios a partir de las sugerencias recibidas. El nivel de implementación no corresponde a las evidencias anexadas.</p> <p>No se absuelve lo observado. RESPUESTA NO VALIDADA.</p>	<p>Se anexa la Nota N° 0002-2017-GG-GRE-GAJ-GAU-GA-GPP-OSITRAN, de fecha 30 de mayo de 2017, mediante la cual el Equipo de Trabajo para la Gestión por Procesos y de Riesgo, cuyos integrantes fueron capacitados en el marco del Plan de Sensibilización y Capacitación en Control Interno, remitió al Comité de Control Interno (CCI) la versión final de los Proyectos de Manual y Plan de Gestión de Riesgos de OSITRAN, indicando que los mismos han sido elaborados en el marco de la Política de Gestión de Riesgos de OSITRAN y considerando lo establecido la "Guía para la Implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado", aprobada por Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG.</p> <p>Cabe señalar que dicho Grupo de Trabajo designado por el Comité de Control interno está conformado por colaboradores de las diferentes áreas de la Entidad. Asimismo dichas propuestas (De Plan y Manual) han sido resultado de un trabajo en conjunto, y el consolidado de los puntos obtenidos en consenso luego de diversas reuniones, deliberación de opiniones, recepción de sugerencias, tanto entre los integrantes del grupo como con los Coordinadores de Control Interno que tiene cada área de la Entidad.</p> <p>Mediante Informe N° 001-2017-GG-GA-GPP-GRE-GSF-OSITRAN el Comité de Control Interno remitió dichas propuestas, adjuntando el Acta de Sesión de Ordinaria N° 05-2017-CCI-OSITRAN del Comité de Control Interno, mediante el cual el Comité de Control Interno de OSITRAN brindó opinión favorable a los mismos y solicitó se realicen las gestiones necesarias para la aprobación respectiva.</p> <p>Mediante Nota N° 189-2017-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica concluyó que ambas propuestas son jurídicamente viables.</p> <p>Mediante Nota N° 109-2017-GG-OSITRAN, la Gerencia General remitió a la Presidencia la propuesta de Plan y Manual de Gestión de Riesgos para que en caso lo considere conveniente apruebe dichos instrumentos.</p> <p>Cabe señalar que este caso es un ejemplo de cómo la Sensibilización y Capacitación brindada ha permitido la formulación de instrumentos (plan y manual de gestión de riesgos) como resultado del trabajo en conjunto, de la recepción de sugerencias, de la deliberación al interior del Grupo de Trabajo de Gestión de Riesgos y con los Coordinadores de Control Interno, lo cual permitirá la implementación de cambios a partir de su aplicación práctica.</p>

**REPORTE DE SUBSANACION DE OBSERVACIONES MEMORANDO N° 128-2017-OCI/OSITRAN**

<p><b>Primera Validación (pregunta 15)</b></p>	<p>El OSITRAN cuenta con un Plan Operativo Institucional elaborado en base las normativas de la administración pública y las políticas nacionales. Se evalúa trimestralmente y se informa su evaluación para la retroalimentación y se toman las medidas correctivas.</p> <p><u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 5- CI mejora continua</u></p>	<p>En lo concerniente a la respuesta del CCI que, el POI fue elaborado en función del PEI o, según corresponda del PESEM o PDC, el POI cuenta con objetivos, metas e indicadores, cronograma y recursos financieros y fue elaborado con participación de todas las áreas de la institución; se realiza el seguimiento y evaluación (trimestral o mensual, según corresponda) de acuerdo a normativa del MEF; se incorpora las políticas nacionales aprobadas (Modernización de la Gestión Pública, Simplificación Administrativa, Gobierno Electrónico, Competitividad, Gobierno Abierto, entre otras); y además hay retroalimentación y se toman las medidas correctivas de manera oportuna.</p> <p>No se anexa a la respuesta del CCI, los documentos que evidencien que la evaluación del POI ha sido informada para las acciones de retroalimentación, y que se tomen las medidas correctivas.</p> <p><b>RESPUESTA OBSERVADA.</b></p>	
<p><b>Segunda Validación OCI – (Pregunta 15)</b></p>	<p>Al 23 de junio de 2017 <u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 4: CI Óptimo</u> (Nivel de implementación fue modificado.)</p>	<p>No se anexan documentos que acrediten los resultados de la evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) que corresponde al IV Trimestre del 2016.</p> <p><b>RESPUESTA NO VALIDADA</b></p>	<p>Se anexan los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo dirigido el 06 de febrero de 2017 a todo el personal a través del cual se informa que se encuentran disponibles los resultados de la evaluación del POI – IV Trimestre 2016</li> <li>- Memorando Circular N° 006-2017-GPP-OSITRAN, de fecha 02 de febrero de 2017, mediante el cual la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto remitió a los órganos y oficinas de la Entidad el Informe de Evaluación del POI correspondiente al IV Trimestre de 2016 a efectos que adopten las medidas que correspondan para alcanzar las metas programadas.</li> </ul> <p>A través de dichos documentos se acredita que no solo se efectúa una evaluación de la ejecución del POI al IV Trimestre sino que ésta es difundida a todos los colaboradores y a los órganos y oficinas de la Entidad solicitando se adopten las acciones que correspondan para alcanzar las metas.</p>

**REPORTE DE SUBSANACION DE OBSERVACIONES MEMORANDO N° 128-2017-OCI/OSITRAN**

<p>Primera validación (Pregunta 32)</p>	<p>Se cuenta con directivas y procedimientos documentados que regulan los procesos de contrataciones los cuales se difunden a todo el personal a través de la intranet. Se deja constancia documental de cada procedimiento realizado. Dentro del proceso de mejora continua comprendido en el Sistema de Gestión de Calidad se evalúan y actualizan los procedimientos para mejorarlos a través de la retroalimentación.</p> <p><u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 5- CI mejora continua</u></p>	<p>En torno a la respuesta del CCI que, los procedimientos para las contrataciones y adquisiciones siguen la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y su Reglamento, y la normativa interna del OSCE, tales como directivas, manuales y/o procedimientos de la entidad; tales procedimientos son difundidos en la entidad para asegurar el adecuado cumplimiento institucional; siempre se deja constancia documental de cada procedimiento realizado; se evalúan los procedimientos de contrataciones y adquisiciones en función del cumplimiento eficiente del Plan Anual de Contrataciones; y además se retroalimentan y mejoran los procedimientos de contrataciones y adquisiciones.</p> <p>El CCI no sustenta su respuesta con la evidencia de la evaluación y actualización de los procedimientos de contrataciones y adquisiciones dentro del proceso de mejora continua comprendido en el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p><b>RESPUESTA OBSERVADA.</b></p>	
<p>Segunda Validación OCI (Pregunta 32)</p>	<p>Al 23 de junio de 2017</p> <p><u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 5: CI mejora continua</u></p>	<p>Se anexa a la respuesta el documento denominado <b>PA-08-SGC Contratación de bienes y servicios (Procedimiento)</b>.</p> <p>El indicado procedimiento se encuentra desactualizado, toda vez que se formuló bajo los alcances de una base legal derogada como son el Decreto Legislativo n.° 1017, que aprobó la Ley de Contrataciones del Estado, y su Reglamento aprobado con el Decreto Supremo 184-2008-EF; normativa vigente hasta el 8 de enero de 2016.</p> <p>El nivel de implementación no corresponde con la documentación presentada.</p> <p><b>RESPUESTA NO VALIDADA.</b></p>	<p>Como evidencia de que existen documentos aprobados que regulan los procesos de contrataciones los cuales se difunden a todo el personal, asimismo, que en el marco del proceso de mejora continua se evalúan y actualizan los procedimientos para mejorarlos a través de la retroalimentación, se anexa lo siguiente:</p> <p>Memorando Circular N° 0048-17-GG-OSITRAN de fecha 20.03.2017, mediante el cual la Gerencia General aprobó los siguientes Formatos Guía para la formulación de requerimientos bajo el ámbito del Decreto Supremo N° 035-2001-PCM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato Guía para la elaboración de Términos de Referencia para la contratación de servicios de supervisión de obra.</li> <li>• Formato Guía para la elaboración de Términos de Referencia para la contratación de servicios de otras tareas de supervisión.</li> <li>• Formato Guía para la elaboración de Términos de Referencia para la contratación no programada de especialistas para apoyo en supervisión de obra, por montos menores o iguales a diez (10) UIT.</li> <li>• Formato Guía para la elaboración de Términos de Referencia para la contratación no programada del servicio de alquiler de camionetas, cuyo monto sea menor o igual a ocho (8) UIT.</li> </ul> <p>Cabe señalar que dichos documentos han sido remitidos a todo el personal mediante correo electrónico de fecha 27 de junio de 2017.</p> <p>Asimismo, se remite adjunto la Directiva de Contrataciones por montos menores a 8 UIT que fue aprobada a través de la Resolución de Gerencia General N° 128-2017-GG-OSITRAN de fecha 08 de agosto de 2017.</p>

Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page.

			<p>Dichos documentos tienen por finalidad servir de pauta orientadora para quienes formulan TDR o efectúan y/o gestionan contrataciones por montos a 8 UIT e incluyen disposiciones que resultan acordes a la normativa vigente en materia de contrataciones con el Estado. Estos documentos vienen siendo utilizados y producto de la aplicación práctica serán modificados, actualizados, etc. en el marco de la mejora continua, en la medida que se trata de un proceso dinámico.</p>
--	--	--	---

HP  
J



REPORTE DE SUBSANACION DE OBSERVACIONES MEMORANDO N° 128-2017-OCI/OSITRAN

<p>Primera Validación (Pregunta 33)</p>	<p>El personal a cargo de las contrataciones se encuentra capacitado y certificado por el OSCE. Aplica y cumple eficientemente la Ley de Contrataciones, la normativa interna de contrataciones, y demás normativa interna.</p> <p><u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 4- CI</u> <u>Óptimo</u></p>	<p>En torno a la respuesta del CCI que, el personal encargado de contrataciones y adquisiciones tiene conocimientos específicos o especializados (certificación OSCE); aplica la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y su Reglamento y la normativa interna del OSCE y de la entidad, reduciendo significativamente los procesos desfasados, suspendidos y/o cancelados (desiertos); y además el personal encargado de contrataciones y adquisiciones cumple de manera eficiente (en términos de procesos y plazos) el Plan Anual de Contrataciones.</p> <p>El CCI no sustenta su respuesta con la evidencia de las evaluaciones periódicas que se realizan al Plan Anual de Contrataciones; de tal forma que se acredite indubitablemente que cumple de manera eficiente (en términos de procesos y plazos) el Plan Anual de Contrataciones.</p> <p><b>RESPUESTA OBSERVADA.</b></p>	
<p>Segunda Validación OCI (Pregunta 33)</p>	<p>Al 23 de junio de 2017 <u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 4- CI</u> <u>Óptimo</u></p>	<p>Adjunta como sustenta de la respuesta el Informe n.º 044-2016-JLCP-GA-OSITRAN, avance de la ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC) al I trimestre 2016.</p> <p>No se anexan los documentos que acrediten la evaluación anual realizada al Plan Anual de Contrataciones (PAC), al 31 de diciembre de 2016.</p> <p>El nivel de implementación no corresponde con la documentación anexada.</p> <p><b>RESPUESTA NO VALIDADA.</b></p>	<p>Se remite adjunto el Informe N° 015-2017-JLCP-GA-OSITRAN, de fecha 16 de enero de 2017, a través del cual la Jefatura de Logística y Control Patrimonial remitió el Informe de evaluación de ejecución del PAC 2016 al 31 de diciembre de 2016.</p> <p>Cabe precisar que el informe anual de evaluación del PAC se realiza luego de culminado el cierre del año fiscal.</p>

**REPORTE DE SUBSANACION DE OBSERVACIONES MEMORANDO N° 128-2017-OCI/OSITRAN**

<p>Primera Validación (Pregunta 34)</p>	<p>El personal encargado de las contrataciones cuenta con un Manual de Descripción de Puestos en el caso del CAP, y cuenta con funciones debidamente segregadas en el caso del personal CAS, las cuales han sido aprobadas por la Alta Dirección.</p> <p>El personal practica y cumple con esta segregación de funciones. Se informa los aspectos de incumplimientos observaciones y/o deficiencias.</p> <p><u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 4- CI Óptimo</u></p>	<p>En torno a la respuesta del CCI que, la segregación de funciones se realiza en la práctica en los procesos de contrataciones y adquisiciones; dicha segregación ha sido aprobada en manuales y procedimientos específicos aprobados por la Alta Dirección y el Titular; se cumple con la segregación de funciones en aplicación de los manuales y procedimientos aprobados; y además se informa a las áreas responsables sobre posibles incumplimientos, observaciones y/o deficiencias.</p> <p>El CCI no sustenta su respuesta con la evidencia que acredite la emisión de informes con los que se comunica a las áreas responsables sobre incumplimientos observaciones y/o deficiencias detectadas; ello en lo concerniente al estado de segregación de funciones en los procesos de contrataciones y adquisiciones.</p> <p><b>RESPUESTA OBSERVADA.</b></p>	
<p>Segunda Validación OCI (Pregunta 34)</p>	<p>A1 23 de junio de 2017 <u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 3- CI Avanzado</u></p>	<p>Se anexa como sustento de la respuesta los documentos siguientes:</p> <p>PA-08-SGC Contratación de Bienes y Servicios PA-11-SGC Elaboración y Modificación del Plan Anual de Contrataciones.</p> <p>Los indicados procedimientos se encuentran desactualizados, toda vez que, se formularon bajo los alcances de una base legal derogada como son el Decreto Legislativo n.º 1017, que aprobó la Ley de Contrataciones del Estado, y su Reglamento aprobado con el Decreto Supremo 184-2008-EF; normativa vigente hasta el 8 de enero de 2016.</p> <p>No se anexan los MDP del personal CAP del Área de Logística y Control Patrimonial, y los contratos del personal CAS, cuyas funciones se establecen en las convocatorias correspondientes; en el extremo del personal de dicha Área que participa en los procedimientos de contrataciones del Estado.</p> <p>El nivel de implementación no corresponde con la documentación presentada</p> <p><b>RESPUESTA NO VALIDADA</b></p>	<p>Se anexa los Manuales de Descripción de Puestos y los Términos de Referencia del Personal CAP y por Contrato Administrativo de Servicios en el que se describen las funciones de los servidores de la Jefatura de Logística y Control Patrimonial</p>



<p>Primera Validación (Pregunta 35)</p>	<p>El personal de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto cuenta con un manual de descripción de puestos en el caso del personal CAP, y con funciones segregadas en el caso de personal CAS aprobados por la Alta Dirección. Se informa a las áreas responsables en caso de incumplimientos, observaciones y/o deficiencias.</p> <p><u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 4- CI</u> <u>Óptimo</u></p>	<p>Sobre la respuesta del CCI que, la segregación de funciones se realiza en la práctica para las funciones de planeamiento, presupuesto, inversiones y seguimiento y evaluación, dicha segregación ha sido aprobada en manuales y procedimientos específicos aprobados por la Alta Dirección y el Titular; se cumple con la segregación de funciones en aplicación de los manuales y procedimientos aprobados los que promueve la eficiencia en los procesos y cumplimiento de productos; y además se informa a las áreas responsables sobre posibles incumplimientos, observaciones y/o deficiencias</p> <p>El CCI no sustenta su respuesta con la evidencia que acredite la emisión de informes con los que se comunica a las áreas responsables sobre incumplimientos observaciones y/o deficiencias detectadas; ello en lo concerniente al estado de segregación de funciones en planeamiento, presupuesto, inversiones, seguimiento y evaluación.</p> <p><b>RESPUESTA OBSERVADA.</b></p>	
<p>Segunda Validación OCI (Pregunta 35)</p>	<p>Al 23 de junio de 2017 El personal de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto cuenta con un manual de descripción de puestos en el caso del personal CAP, y con funciones segregadas en el caso de personal CAS aprobados por la Alta Dirección. En los procedimientos se detalla el nivel de segregación de funciones para presupuesto y planeamiento.</p> <p><u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 3- CI</u> <u>Avanzado</u></p>	<p>Se anexa a la respuesta los documentos siguientes:</p> <p>PA-16-SGC Gestión Presupuestaria PE-01-SGC Formulación y Evaluación y Actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) PE-02-SGC Elaboración, Aprobación, Actualización y Evaluación del Plan Operativo Institucional.</p> <p>No se anexan los MDP del personal CAP de la gerencia de Planeamiento y Presupuesto y los contratos del personal CAS, cuyas funciones se establecen en las convocatorias correspondientes.</p> <p>El nivel de implementación no corresponde con la documentación presentada sobre segregación de funciones.</p> <p><b>RESPUESTA NO VALIDADA.</b></p>	<p>Se anexa los Manuales de Descripción de Puestos y los Términos de Referencia del Personal CAP y por Contrato Administrativo de Servicios en el que se describen las funciones de los servidores de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.</p>

<p>Primera Validación OCI (Pregunta 36)</p>	<p>En el marco del Sistema de Gestión de Calidad se ha identificado los procesos que generan valor clasificándolos en procesos estratégicos centrales y de apoyo. Durante el año se revisan y evalúan los procesos para su mejora.</p> <p><u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 3- CI Avanzado</u></p>	<p>Acerca de la respuesta del CCI que se han realizado estudios específicos en aquellas áreas, procesos, actividades que crean valor o cuellos de botella; y además los resultados de los estudios específicos realizados han sido informados al Titular y la Alta Dirección.</p> <p>El CCI no sustenta su respuesta con la evidencia sobre los resultados de los estudios específicos realizados que identifican los procesos que generan valor.</p> <p><b>RESPUESTA OBSERVADA.</b></p>	
<p>Segunda validación OCI (Respuesta 36)</p>	<p>Al 23 de junio de 2017</p> <p><u>NIVEL IMPLEMENTACIÓN 2- CI Intermedio</u></p> <p>Nivel de implementación fue modificado.</p>	<p>Se anexa el Manual del Sistema de Gestión de Calidad – SGC versión 15. No se anexan los documentos que evidencien los estudios específicos realizados a los procesos que generan valor o cuello de botella, o los resultados de las evaluaciones efectuadas en el marco del indicado Manual</p> <p>El nivel de implementación no corresponde con la documentación anexada sobre segregación de funciones.</p> <p><b>RESPUESTA NO VALIDADA.</b></p>	<p>En el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no se efectúan estudios específicos, se realizan en cada proceso seguimientos o medición según sea el caso, además se realizan auditorías a fin de evaluar el sistema implementado, realizándose ante alguna desviación, una corrección. Dicho alcance se mantuvo así en el año 2016. Desde el año 2017 se viene efectuando la metodología de riesgos a fin de prever posibles desviaciones.</p> <p>Los Informes de las auditorías internas o externas realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad, se realizan en el marco de la Norma ISO 9001:2008, hasta el año 2016. En dicha norma internacional no responde a la segregación de funciones, responde a evaluar un sistema que tiene como uno de sus pilares "el enfoque de procesos" y no en funciones (Modelo tradicional), este mismo enfoque se asume en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP, 2013):</p> <p>"d) Gestión por procesos: Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las "cadenas de valor" de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles. Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o servicio o ambos) en una salida (la entrega del bien o servicio o ambos), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros)." (PNMGP, 2013).</p> <p>En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad se realizan auditorías internas a los procesos del SGC a fin de verificar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los requisitos propios de la organización para su SGC.</li> <li>2. Los requisitos de esta Norma Internacional.</li> <li>3. Si se implementa y se mantiene el SGC.</li> </ol> <p>Con los resultados de los informes de auditorías, se realizan las correcciones a las desviaciones detectadas, de esta forma se corrigen o reducen los efectos no deseados o también se mejoran el SGC a través de las oportunidades de mejora viables de realizar.</p> <p>Como sustento de lo antes indicado se adjunta el Informe de la Auditoría Externa del periodo evaluado 2016.</p>