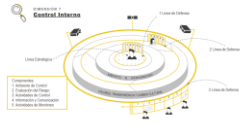


MEDICIÓN ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ENTIDAD							
No.	Componente del MECI asociado	Lineamiento General por Componente	Literal	Requerimiento asociado al componente	Seguimiento al control (Si, No, En proceso)	Evidencia de seguimiento al control (Establezca actividades adelantadas de aplicación del documento o elemento antes identificado, esto cuando se responde SI o bien EN PROCESO)	Evaluación
1	AMBIENTE DE CONTROL	El ambiente de control institucional está integrado por todas esas condiciones mínimas que debe generar cualquier entidad pública para el ejercicio del control interno. Para el caso de su entidad indique si se cuenta con:	a	Documento interno o adopción del MECI actualizado	SI	A la fecha no se evidenció el acto administrativo de adopción interna del Modelo Estándar de Control Interno en su última actualización, sin embargo la entidad implementó y aprobó el MPG mediante resolución 076 de 2019, en la cual está inmerso el componente de control interno.	Mantenimiento del control
			b	Un documento tal como un código de ética, integridad u otro que formalice los estándares de conducta, los principios institucionales o los valores del servicio público	SI	Mediante Resolución 079 del 13 de septiembre de 2019 fue adoptada el Código de Integridad, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: https://www.setpreva.gov.co/normativa.html?c3%3B3dgo-de-integridad	Mantenimiento del control
			c	Planes, programas y proyectos de acuerdo con las normas que rigen y atendiendo con su propósito fundamental institucional (misión)	SI	La Entidad cuenta con un plan de acción coherente con el Plan de Desarrollo Municipal "Mandato Ciudadano Territorio de Paz y Vida 2020 - 2023", de donde se desprende la ejecución de proyectos propios de la misión del Sistema Estratégico de Transporte Público TRANSFEDERAL S.A.S. Dichos planes pueden ser consultados en la página web institucional https://www.setpreva.gov.co/dependencias/plani/cad/C3%3B3n-estral/C3%3BAgncia.html#planes-estral/C3%3BAgncos	Mantenimiento del control
			d	Una estructura organizacional formalizada (organigrama)	SI	El SETP TRANSFEDERAL S.A.S tiene adoptado el esquema Organizacional el cual se encuentra publicado en página web de la entidad en el siguiente enlace: https://www.setpreva.gov.co/dependencias/ptgo/organigrama2019.pdf	Mantenimiento del control
			e	Un manual de funciones que describa los empleos de la entidad	SI	El SETP TRANSFEDERAL S.A.S solo cuenta con un empleado de planta, el resto del personal se encuentra vinculado mediante contrato de prestación de servicios, sin embargo se evidencia que mediante Resolución 065 del 2016 se estableció el Manual Específico de funciones y Competencias Laborales.	Mantenimiento del control
			f	La documentación de sus procesos y procedimientos o bien una lista de actividades principales que permitan conocer el estado de su gestión	SI	El SETP TRANSFEDERAL S.A.S cuenta con políticas, manuales, formatos y procedimientos documentados correspondientes a los procesos internos identificados en su mapa de procesos, además, dicha información se encuentra almacenada en la carpeta compartida "SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN" la entidad en la vigencia 2022 realizó la actualización de sus procesos y procedimientos mediante la oficina de planeación estratégica.	Mantenimiento del control
			g	Vinculación de los servidores públicos de acuerdo con el marco normativo que los rige (carrera administrativa, libre nombramiento y remoción, entre otros)	SI	El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. solamente existe un cargo propiamente dicho, que es el cargo de Gerente, quien es un funcionario público de libre nombramiento y remoción, designado por la Junta Directiva, cuyas funciones se encuentran estipuladas en la Resolución 065 del 24 de junio de 2016, los demás son contratistas debido a que la entidad tiene proyectada su duración hasta el 2025.	Mantenimiento del control
			h	Procesos de inducción, capacitación y bienestar social para sus servidores públicos, de manera directa o en asociación con otras entidades municipales	SI	El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. Para el primer semestre de 2023 realizó por medio de la ESPAP capacitaciones para personal contratista y la gerencia con el fin de mejorar los procesos de selección al ciudadano y la supervisión a la contratación.	Mantenimiento del control
			i	Evaluación a los servidores públicos de acuerdo con el marco normativo que la rige	No	Debido a que la Entidad cuenta con un funcionario, vinculado a través de Libre Nombramiento y Remoción, no se ha realizado evaluación de desempeño público.	Deficiencia de control
			j	Procesos de desvinculación de servidores de acuerdo con lo previsto en la Constitución Política y las leyes	No	No se evidenció que la Entidad realice proceso de desvinculación asistida a los servidores públicos, debido a que el único funcionario nombrado es el señor gerente y este es nombrado por acta de Junta Directiva y no de libre nombramiento y remoción.	Deficiencia de control
			k	Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía	SI	En el primer semestre de 2023 la Alcaldía Municipal de Neiva en conjunto con el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. la rendición de cuentas a la comunidad.	Mantenimiento del control
l	Presentación oportuna de sus informes de gestión a las autoridades competentes	SI	Los informes de Gestión se presentan de forma oportuna y publicados en la página web de la entidad como se puede evidenciar en el siguiente enlace: http://www.setpreva.gov.co/informes.html#informes-de-gest%3B3n	Mantenimiento del control			
2	EVALUACION DEL RIESGO	Toda entidad debe identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, en la medida de lo posible, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. Para el caso de su entidad indique si se cuenta con:	a	Identificación de cambios en su entorno que pueden generar consecuencias negativas en su gestión	SI	El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. cuenta con matrices de riesgo por proceso interno, donde se identificaron posibles eventos externos, además, también cuenta con una matriz de riesgos relacionados de manera directa a la gestión del proyecto Sistema Estratégico de Transporte Público en la ciudad de Neiva. Sin embargo, se recomienda analizar sobre la pertinencia de estos eventos de riesgo y actualizar o incluir, de ser necesario, nuevos eventos a partir de los cambios en el entorno de TRANSFEDERAL S.A.S.	Mantenimiento del control
			b	Identificación de aquellos problemas o aspectos que pueden afectar el cumplimiento de los planes de la entidad y en general su gestión institucional (riesgos)	SI	La Matriz de Riesgos sede identificada los posibles problemas que pueden llegar a afectar el cumplimiento de las metas de la entidad.	Mantenimiento del control
			c	Identificación de los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción en el ejercicio de sus funciones	SI	La Matriz de Identificación de Riesgos cuenta con 13 riesgos de Gestión y 8 posibles riesgos de corrupción, a los cuales se les realiza el respectivo seguimiento.	Mantenimiento del control
			d	Si su capacidad e infraestructura le permite, identificación de riesgos asociados a las tecnologías de la información y las comunicaciones	SI	La Entidad ha identificado algunos riesgos relacionados con las tecnologías de la información como la administración de sistemas de información o equipos de cómputo con los cuales se cuenta, sin embargo, se recomienda continuar con la identificación de otros riesgos relacionados, se puede evidenciar en las matrices de riesgo de los procesos internos relacionados con administración de sistemas de información.	Mantenimiento del control
3	EVALUACION DEL RIESGO	Los líderes de los programas, proyectos o procesos de la entidad junto con sus equipos de trabajo:	a	Hacen seguimiento a los problemas (riesgos) que pueden afectar el cumplimiento de sus procesos, programas o proyectos a cargo	SI	El seguimiento es realizado por el área de Control Interno y Gestión de Planeación Estratégica de manera cuatrimestral.	Mantenimiento del control
			b	Informan de manera periódica a quien corresponda sobre el desempeño de las actividades de gestión de riesgos	SI	Se evidenció que la Entidad cuenta con la plantilla para el seguimiento periódico de los riesgos identificados por proceso, además, dicha información pública en la carpeta compartida (Sistema Integrado de Gestión). En este sentido, los procesos cuentan con acceso a la información sobre el desempeño de las actividades de riesgos de los procesos internos.	Mantenimiento del control
			c	Identifican deficiencias en las maneras de controlar los riesgos o problemas en sus procesos, programas o proyectos, y propone los ajustes necesarios	En proceso	Durante los seguimientos realizados a la gestión de los riesgos, se identifican oportunidades de mejora frente a cómo controlar los riesgos o los procesos, además, de proponer ajustes si se evidencia su necesidad.	Oportunidad de mejora
4	EVALUACION DEL RIESGO	Para el manejo de los problemas que afectan el cumplimiento de las metas u objetivos institucionales (riesgos), el jefe de control interno o quien haga sus veces, ha podido evidenciar si en la entidad:	a	Se definen espacios de reunión para conocerlos y proponer acciones para su solución	SI	La Entidad si ha definido espacios de reunión donde se toman temas relacionados a los problemas que afectan el cumplimiento de las metas u objetivos institucionales, además, se discuten y analizan acciones para su solución. De manera complementaria, esta Entidad cuenta con la asociación de profesionales de otras entidades como el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Transporte y DNP, quienes también participan en estos espacios, incluyendo la identificación y evaluación de los riesgos de este proyecto.	Mantenimiento del control
			b	Cada líder del equipo autónomamente toma las acciones para solucionarlas.	SI	Siempre ha sido responsabilidad de los líderes de procesos el tomar las acciones para dar solución, estas se reflejan en las actas de reunión que se llevan a cabo con la gerencia.	Mantenimiento del control

			c	Solamente hasta que un organismo de control actúe se definen acciones de mejora.	En proceso	Aunque la Entidad no ha documentado acciones de mejora por autoevaluación en el periodo evaluado, si se ha evidenciado que se han actualizado, modificado o subsanado acciones evidenciadas en los seguimientos autónomos realizados.	Oportunidad de mejora
5	ACTIVIDADES DE CONTROL	Una vez identificados los problemas que afectan el cumplimiento de los planes de la entidad o su gestión institucional, la entidad debe diseñar los controles o mecanismos para darlos tratamiento. Para el caso de su entidad indique si se cuenta con:	a	La definición de acciones o actividades para dar tratamiento a los problemas identificados (mitigación de riesgos), incluyendo aquellos asociados a posibles actos de corrupción.	Si	Se evidenció que en la matriz de riesgos de los procesos internos, cuenta con controles definidos para mitigar la probabilidad o impacto de ocurrencia de los riesgos identificados. Se evidenció en la matriz de riesgos construida y almacenadas en el archivo de gestión de la Entidad.	Mantenimiento del control
			b	Mecanismos de verificación de si se están o no mitigando los riesgos, o en su defecto, elaboración de planes de contingencia para subsanar sus consecuencias.	En proceso	Se realizan mediciones de aplicación de los controles a través de centralitas con obligaciones de planeación institucional y de la oficina asesora de control interno. Sin embargo, no se evidenció la construcción de planes de contingencia para subsanar la materialización de riesgos o mitigar las consecuencias para la Entidad.	Oportunidad de mejora
			c	Planes, acciones o estrategias que permitan subsanar las consecuencias de la materialización de los riesgos, cuando se presentan.	Si	Dentro de la Matriz de Riesgos de la entidad cuenta con la casilla de "Tratamiento/Controles a ser implementados"	Mantenimiento del control
			d	Un documento que consolide los riesgos y el tratamiento que se les da, incluyendo aquellos que corrientes posibles actos de corrupción y la capacidad e infraestructura lo permite, los asociados con las tecnologías de la información y las comunicaciones.	Si	La Matriz de Riesgos del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. esta se encuentra publicada en la página web en siguiente enlace: https://www.setpreiva.gov.co/instucional/59-plan-anticorrupcion.html#planes-anticorrupcion%2C%3B3n-y-atenua%2C%3B3n-el-ciudadano-hatrc%2C%3B3n	Mantenimiento del control
			e	Un plan anticorrupción y de servicio al ciudadano con los temas que le aplican, publicado en algún medio para conocimiento de la ciudadanía.	Si	El Plan anticorrupción y de servicio al ciudadano se encuentra publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace: https://www.setpreiva.gov.co/images/archivos/Plan-anticorrupcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2020.pdf	Mantenimiento del control
6	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Las entidades deben procurar, de acuerdo con sus propias capacidades internas, que la información y la comunicación que requiere para su gestión y control interno fluya de manera clara. Acorde con lo anterior, indique si se cuenta con:	a	Responsables de la información institucional.	Si	Se evidenció que la Entidad, debido a su estructura orgánica reducida, cuenta con un responsable que es el Gerente de la Entidad, quien a su vez se apoya a través de la ejecución de actividades a través de centralitas, con obligaciones previamente definidas y al tratarse de personal idóneo se cumple con esta obligación de forma aceptable.	Mantenimiento del control
			b	Canales de comunicación con los ciudadanos.	Si	Página web https://www.setpreiva.gov.co/ y de igual forma el proceso de control interno realiza seguimientos a las PQRSD semestralmente. Redes sociales: Fanpage Facebook, twitter. Botellón Interno INFO-SETP. Correo Institucional.	Mantenimiento del control
			c	Canales de comunicación o mecanismos de reporte de información a otros organismos gubernamentales de control.	Si	Correo institucional: info@setpreiva.gov.co y página web https://www.setpreiva.gov.co/	Mantenimiento del control
			d	Lineamientos para dar tratamiento a la información de carácter reservado.	En proceso	Desde la oficina Jurídica y de Contratación se emitió un concepto sobre la información de carácter reservado a solicitud de la oficina de control, pero de igual forma es necesario su adopción mediante acto administrativo.	Oportunidad de mejora
			e	Identificación de información que produce en el marco de su gestión (Para los ciudadanos, organismos de control, organismos gubernamentales, entre otros).	Si	Se encuentra publicado en la página web del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. los Informes de Gestión en el siguiente enlace: https://www.setpreiva.gov.co/informes.html#informes-de-gestion%2C%3B3n . Para la Vigencia el área de planeación estratégica ha venido actualizando los procesos de identificación de información para cada uno de los usuarios que la requiere.	Mantenimiento del control
			f	Identificación de información necesaria para la operación de la entidad (normograma, presupuesto, talento humano, infraestructura física y tecnológica).	Si	En la página web del SETP TRANSFEDERAL S.A.S se encuentra publicada la estructura orgánica y talento humano: https://www.setpreiva.gov.co/leg-transparencia.html	Mantenimiento del control
			g	Si su capacidad e infraestructura lo permite, tecnologías de la información y las comunicaciones que soporten estos procesos.	Si	La infraestructura del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. tiene onduido el Gobierno Digital y Accesibilidad Web.	Mantenimiento del control
7	ACTIVIDADES DE MONITOREO	Las entidades deben valorar: la eficiencia y eficacia de su gestión y la efectividad del control interno de la entidad pública con el propósito de detectar desviaciones y generar recomendaciones para la mejora. Para el caso de su entidad indique si se cuenta con:	a	Mecanismos de evaluación de la gestión (cronogramas, indicadores, listas de chequeo u otros).	Si	Se evidenció que la Entidad cuenta con mecanismos de seguimiento como lo son cronogramas y listas de chequeo de proyectos relacionados a la implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público SETP TRANSFEDERAL S.A.S., de igual forma el gerente presenta anualmente el informe de gestión, el cual es presentado ante junta directiva donde ellos evalúan y aprueban el informe de gestión en cada vigencia.	Mantenimiento del control
			d	Algún mecanismo para monitorear o supervisar el sistema de control interno institucional, ya sea por parte del representante legal, o del área de control interno (o la entidad cuenta con ella), o bien a través del Comité departamental o municipal de Auditoría.	Si	Con el objetivo de realizar supervisión al Sistema de Control Interno, la Entidad, a través del área de Gestión control interno, realiza la aplicación del autodiagnóstico de la política de gestión y desempeño con el mismo nombre de manera periódica, además, supervisa y analiza los resultados obtenidos a través del FURAD. También se realizan seguimientos y auditorías a los procesos internos, donde se evidencian y alertan a la gerencia posibles desviaciones en la gestión administrativa de la Entidad, a su vez la entidad participa en el comité municipal de auditoría donde se hace seguimiento por parte del municipio a los mecanismos adoptados por el SETP TRANSFEDERAL SAS y así mismo este comité hace capacitación y retroalimentación de los mecanismos de control.	Mantenimiento del control
			f	Medidas correctivas en caso de detectarse deficiencias en los ejercicios de evaluación, seguimiento o auditoría.	Si	Mediante Resolución 095 de 2018 se creó el Comité de Control Interno, el cual permite monitorear el Control Interno, de igual manera existen los diferentes entes de control.	Mantenimiento del control
			g	Seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con instancias de control internas o externas.	Si	Los seguimientos a los Planes de Mejoramiento se realizan semestralmente y son rendidos en la plataforma SIA MISCONAL. O al ente de control que lo haya propuesto.	Mantenimiento del control
8	ACTIVIDADES DE MONITOREO	¿La entidad ha solicitado hacer parte del Comité Municipal de Auditoría, a efectos de contar con un escenario para compartir buenas prácticas en materia de control interno, así como analizar la realidad de contar como mínimo con un proceso auditor en la vigencia?	h	La entidad participa en el Comité Municipal de Auditoría?	Si	El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. hace parte del Comité Municipal de Auditoría, durante este periodo el 16 de diciembre participó en este comité realizado por el municipio de Neiva en la biblioteca Huellas de la concha acústica Jorge Vilamil Corobates.	Mantenimiento del control
			a	Evitar que los problemas (riesgos) obstaculicen el cumplimiento de los objetivos.	Si	Se ha identificado que la Entidad, a través de la aplicación de controles, ha logrado evitar la materialización de algunos riesgos y minimizar la ocurrencia de problemas. De igual manera desde la oficina de control interno se hace seguimiento para disminuir la probabilidad de materialización de los riesgos.	Mantenimiento del control
9	ACTIVIDADES DE MONITOREO	El jefe de control interno o quien haga sus veces, ha podido evidenciar si en la entidad el manejo que se ha hecho a los problemas que afectan el cumplimiento de sus metas y objetivos (riesgos) lo ha permitido:	b	Controlar los puntos críticos en los procesos.	En proceso	En los seguimientos y auditorías realizadas, se ha identificado que la entidad ha establecido controles en algunos puntos críticos en la Entidad, no obstante, se advierte que no se ha documentado claramente los puntos críticos para el SETP TRANSFEDERAL S.A.S.	Oportunidad de mejora
			c	Diseñar acciones adecuadas para controlar los problemas que afectan el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales (riesgos).	Si	Desde la oficina de control interno se toman acciones y se hacen seguimientos con el fin de que se cumplan las metas y objetivos institucionales frente a los riesgos.	Mantenimiento del control
			d	Ejecutar las acciones de acuerdo a como se diseñaron previamente.	Si	Se ha identificado que la Entidad, a través de la aplicación de controles, ha logrado evitar la materialización de algunos riesgos y minimizar la ocurrencia de problemas. No obstante, se recomienda realizar el proceso de revisión y actualización de estas herramientas de manera constante.	Mantenimiento del control
			e	No se gestionan los problemas que afectan el cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales(riesgos).	Si	La Entidad si ha gestionado la materialización de problemas institucionales, lo cual se ha evidenciado en la realización de auditorías internas e informes de seguimiento presentados a la gerencia de la Entidad.	Mantenimiento del control

Nombre de la Entidad:	SETP TRANSFEDERAL S.A.S.
Periodo Evaluado:	01 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023



Estado del sistema de Control Interno de la entidad

90%

Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno

¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Si / en proceso / No) (Justifique su respuesta):	Si	La entidad ha logrado avances significativos en la articulación del Sistema de Control Interno con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, ha llevado a implementar acciones orientadas a interiorizar el Código de Integridad, el reconocimiento del talento humano como componente estratégico, los procesos de planeación y evaluación a la gestión institucional, la importancia de la adopción de políticas institucionales en temas de, gobierno digital. Igualmente, se cuenta con logros en la adopción, documentación y actualización de políticas, procesos, procedimientos y otros documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, desde la oficina de Control Interno se seguirá apoyando al mantenimiento de los diferentes procesos llevados en el SETP TRANSFEDERAL S.A.S.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	Se ha evidenciado que el Sistema de Control Interno, en la Entidad, ha permitido la implementación de herramientas de control y seguimiento que a su vez han apuntado al cumplimiento de metas y objetivos institucionales y al mejoramiento continuo institucional. No obstante a esto, la Entidad sí cuenta con oportunidades de mejora que permitirán mejorar la madurez del Sistema de Control Interno, y consigo, el grado de cumplimiento a los requerimientos de los diferentes grupos de interés y de valor.
La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Lineas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	La entidad tiene establecido las líneas de defensa mediante el seguimiento y evaluación a los planes implementados y se realiza las respectivas recomendaciones en los comités de control interno.

Componente	¿se esta cumpliendo los requerimientos ?	Nivel de Cumplimiento componente	Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas encontradas en cada componente
AMBIENTE DE CONTROL	Si	83%	La Entidad cuenta con políticas, directrices y otro información documentada, así como de herramientas de control como la adopción del código de integridad, manual de funciones, organigrama y plataforma estratégica institucional, que permiten tener claridad sobre algunos aspectos mínimos para la operación de la Entidad a través de su modelo de gestión. Asimismo, ha adoptado herramientas contenidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión que permiten guiar a los colaboradores de la Entidad al cumplimiento de metas y objetivos. Se evidencia que estas herramientas deben ser socializadas con todos los contratistas y funcionarios, además, de actualizadas cuando se requiera.
EVALUACION DEL RIESGO	Si	90%	Actualmente el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. cuenta con matrices de riesgos por procesos internos y del proyecto Sistema Estratégico de Transporte Público de la ciudad de Neiva, donde se identificaron riesgos y establecieron controles para su tratamiento, no obstante, se recomienda fortalecer las actividades de apropiación de la cultura de gestión del riesgo, así como los seguimiento por parte de planeación institucional y ejecutores de operaciones.
ACTIVIDADES DEL CONTROL	Si	90%	La entidad cuenta con procedimientos documentados, manuales y guías, además, de planes estratégicos e institucionales que propenden por el desarrollo de las estrategias y directrices establecidas por la Gerencia del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. para el cumplimiento de sus metas y objetivos. Se recomienda el fortalecimiento de la aplicación de controles a los diferentes eventos de riesgo identificados, así como el diseño de acciones de mejora a partir de los resultados de actividades de evaluación y seguimiento.
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Si	93%	El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. cuenta con canales para la comunicación con grupos de interés internos y externos, sin embargo, se recomienda la documentación de responsabilidades frente a la comunicación interna y externa a través de políticas y procedimientos internos, o políticas de la dirección. Además, de la evaluación de necesidad para la creación e implementación de herramientas que mejoren la comunicación.
ACTIVIDADES DE MONITOREO	Si	95%	Se evidenció que la Entidad cuenta con un Programa Anual de Auditoría basada en riesgos, el cual fue revisado y aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, además, ejecuta actividades de auditoría interna y seguimientos a través de la oficina asesora de control interno. Por su parte, se evidenció que se suscriben planes de mejoramiento derivados de auditorías internas y externas, a los cuales se les realiza seguimiento a su avance y cumplimiento. Se recomienda fortalecer la cultura del mejoramiento continuo, promoviendo la documentación de acciones de mejor por autogestión, formulación de indicadores de gestión por procesos o áreas e identificación de puntos críticos en los procesos.