

## FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Empresas Publicas de Armenia

Vigencia Tercer Cuatrimestre de 2016

Fecha publicación 31 de Diciembre de 2016

Subcomp	Responsable	Act	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
	Lideres de los Procesos y Directores Técnicos de los Laboratorios	Realizar un estudio de Mercado en el caso de Obra, Compra y/o Suministro, teniendo en cuenta lo productos especializados establecer el valor del Presupuesto Oficial	Si	100%	Se evidencia estudios de mercado realizados por el proceso Gestión Recursos. Los interventores revisan periodicamente las actividades contractuales antes de aprobar el pago Se realiza control de la correspondencia a través del area de correspondencia Monitoreo se evidencia a través de informe de archivo , sin embargo no es socializado a los procesos. La oficina de Control de GESTIÓN realiza labores de enlace con la contraloría municipal, suministrando oportunamente la información solicitada
		Revisión permanente de las carpetas, teniendo en cuenta el diligenciamiento del formato por parte del interventor y/o supervisor.			
		Supervisión permanente de las acciones planificadas en operación			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar controles para el recibo y envío de respuestas a entes solicitantes</li> <li>• Aplicar los procedimiento de control de Documentos y Registros establecidos en el Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Realizar copias de seguridad como se tiene establecido en la Guía para la administración de sistemas de información de EPA ESP.</li> </ul>			
	Gerencia General	Verificación de documentos entregados por el proveedor al momento de hacer el registro en el software.	Si	100%	Se evidencia seguimiento a través de las fotocopias de 3 proveedores Se evidencia monitoreo a través de actas periódicas
	Comunicaciones	• Generar registro para la publicación de documentos.	Si	100%	Se evidencia registro de publicaciones Monitoreo se realiza revisión periódica del riesgo mediante acta
		• Aplicación de controles para la verificación de documentos. • Seguimiento a la evaluación y reevaluación de proveedores.	Si	100%	Se evidencia seguimiento a través de las fotocopias de 3 proveedores Se evidencia monitoreo a través de actas periódicas
		• Generar registro para la publicación de documentos. • Operacionalización del Comité Editorial de EPA ESP	Si	100%	Se evidencia registro de publicaciones Monitoreo se realiza revisión periódica del riesgo mediante acta
	Planeación Corporativa	Realizar la verificación de la información enviada por los procesos y la información socializada en la Rendición de cuentas	Si	100%	Se evidencia seguimiento a través de correos y el monitoreo a través de acta de seguimiento y monitoreo de evaluación de la rendición de cuentas
	Análisis y Mejora	Realizar supervisión permanente de las actividades que realiza el personal de los Procesos	No	0%	En reunión con el proceso aduce que el riesgo y actividades corresponde a todos los procesos.
Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditorio al personal del ente certificador o Acreditador contratado.		Si	100%	Se evidencia el acompañamiento a través de la recertificación y la revisión por la gerencia	

roles de corrupción

Subcomp	Responsable	Act	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
	Gestión Aseo	Realizar seguimiento y análisis estadística del consumos de combustibles de los vehículos Km/galón para la aproximación a la estandarización	Si	100%	Fue realizada evaluación estadística de manera mensual del consumo de combustible de los vehículos adscritos al Servicio de Aseo(Km/galón) a través del indicador Monitoreo a través del cuadro SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION ASEO_tercer cuatrimestre ASEO
		Realizar revisión permanente del: • Inventario de Vehículos, Maquinaria y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. • Inventario de repuestos para mantenimiento	Si	100%	Revisión de los inventarios (Gestión Recursos) conforme a solicitud realizada por la Gestion de Aseo dejando acta de cada visita. Monitoreo a través del cuadro SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION ASEO_tercer cuatrimestre ASEO
		Realizar revisión permanente del Inventario de aceites y refrigerantes	Si	100%	Acta de verificación del inventario de aceites y refrigerantes de manera mensual Monitoreo a través del cuadro SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION ASEO_tercer cuatrimestre ASEO
		Realizar revisión permanente del: • Inventario llantas • Seguimiento y análisis estadística	Si	100%	Fue realizada revisión del inventario llantas de manera mensual dejando acta de cada verificación. Monitoreo a través del cuadro SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION ASEO_tercer cuatrimestre ASEO
		Realizar visitas aleatorias a los aforos en ejecución.	Si	100%	Acta de visita realizadas a los aforos Monitoreo a través del cuadro SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION ASEO_tercer cuatrimestre ASEO
		Implementar el sistema de GPS y cámaras de monitoreo en los vehículos y maquinaria del servicios de Aseo.	No	50%	<del>Sistema de GPS:</del> Actualmente se está realizando el proceso para la implementación de los GPS en los vehículos de Aseo <u>Escombrera:</u> Se enviaron los oficio SUA-PI144 y SUA-PI264, no se ha recibido respuesta por parte de la subgerencia administrativa Monitoreo a través del cuadro SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION ASEO_tercer cuatrimestre ASEO
		• Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma. • Visitas esporádicas del personal encargado del Corte y Poda de Césped. • Realizar seguimiento y análisis estadística de la cantidad de m2 realizados por cuadrilla en un periodo	Si	100%	Indicador cumplimiento de los cronogramas de trabajo. El supervisor de corte de césped realiza visitas a los frentes de trabajo, lo cual se evidencia con fotografías. Consolidado de los m2 que realiza la cuadrilla de trabajo en un periodo de tiempo (mensual) Monitoreo a través del cuadro SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION ASEO_tercer cuatrimestre ASEO
		• Publicar los requisitos necesarios en la pagina WEB para la informar a los Organizadores de eventos • Revisión y aprobación del valor liquidado. • Seguimiento a la ejecución del evento.	Si	100%	En la página se encuentra publicado el documento GA-B-002 (Requisitos para certificado de servicio de Aseo - Eventos) <u>Servicios especiales por eventos</u> Enero: 3, Febrero: 4, Marzo: 5, Abril: 6, Mayo: 6, Junio: 3, Julio: 6, Agosto: 3, Septiembre: 6, Octubre: 8, Noviembre: 8 y a 22 de Diciembre: 4.

ite Mapa de Riesgos y Contr

Subcomp	Responsable	Act	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
	Gestión Captación y Tratamiento	2 veces al mes verificar las horas extras y recargos liquidados de todo el personal	Si	100%	Reporte horas extras (Octubre, Noviembre y Diciembre) Monitoreo a través de acta periodica de seguimiento
		Garantizar que todos los Contratos cuenten con actas finales y de liquidación Calificación del Proveedor		100%	Contrato 224 de 2016 Johan Manuel Colorado Formato GDR035 pago 4 actas parciales Monitoreo a través de acta periodica de seguimiento
		Verificar que se cumplan las especificaciones establecidas en el contrato		100%	Contrato 005 2016 QUMPAC suministro de Cloro Monitoreo a través de acta periodica de seguimiento
		Realizar revisión periódica del inventario de Maquinaria, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP		100%	Control insumos GCT-r-023 Monitoreo a través de acta periodica de seguimiento
	Gestión distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP.</li> <li>Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería</li> <li>Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2"</li> </ul>	Si	100%	Memorando con entrega de cemento para laborales diarias Actas de salidas de almacen versus ordenes generadas y ejecutadas Seguimientos reportados por el personal que ejecuta las labores de fontanería Visitas de verificación trabajo ejecutado Encuesta satisfacción del cliente

# Anexo 1 Componer

Subcomp	Responsable	Act	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
	Recolección y Transporte	Se realizan visitas de control al sitio intervenido para verificar lo referente a la actividad realizada Visitas de verificación en campo para constatar la ejecución de las actividades programadas Garantizar que todos los Contratos cuenten con toda la documentación requerida	Si	100%	Programación de actividades Ordenes de trabajo Encuesta satisfacción cliente Verificación del diligenciamiento del formato GD R 035 (05/2016 y 253/2016) Monitoreo a través de acta periódica de
	Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	Lista de chequeo para documentación suministrada	Si	100%	Concepto de vertimientos Monitoreo a través de acta periódica de seguimiento
	Planeación Técnica	Seguimiento y control a los informes y conceptos emitidos	Si	100%	Seguimiento de disponibilidades Monitoreo a través de cuadro de seguimiento
	Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustes en los criterios de análisis.</li> <li>• Mayor número de visitas de verificación de lectura e Intradomiciliarias.</li> <li>• Optimizar el proceso de control a la facturación.</li> <li>• Capacitación a los funcionarios responsables en actualización de la normativa, regulatoria y riesgos derivados de ella.</li> <li>• Revisión permanente de los descuentos que generan los funcionarios del área de atención al usuario.</li> <li>• Realizar análisis estadístico de los descuentos y sus causas</li> </ul>	Si	100%	Control de visitas Lecturas critica Descuentos nota Actas de capacitaciones internas Acta de monitoreo de los riesgos
	Control Perdidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP.</li> <li>• Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería</li> <li>• Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2"</li> <li>• Proyectar un documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo.</li> <li>• Los pagos que van a ser causados por los trabajos realizados.</li> <li>• Reporte de accesorios utilizados en los trabajos.</li> <li>• <u>Llamadas de verificación</u></li> </ul>	Si	100%	Revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos Arqueo Materiales Consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías Ordenes trabajo Llamadas de verificación (no se guarda registro)
	Laboratorio de Medidores	Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos éticos, de integridad del personal y a los requisitos documentados.	Si	100%	Solicitud portal tramites Se evidencia mediante acta monitoreo de los riesgos de corrupción
	LECA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar seguimiento permanente a la elaboración de informes de ensayos y aplicación del plan de aseguramiento de la calidad.</li> <li>• Reportar a la Unidad de Talento Humano los reportes detectados de modificación de informes</li> </ul>	Si		LECA-R-033 Contro de ejecucion de cronograma informe de elementos de protección personal Monitoreo Indicador Ensayos
	Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de Funciones a los cajeros.</li> <li>12 arqueos de caja</li> <li>12 visitas para verificación de la aplicación de los protocolos y la ética en las funciones</li> <li>12 arqueos de caja</li> </ul>	Si	100%	Se realiza seguimiento al arqueo de caja se realiza monitoreo mediante acta

Subcomp	Responsable	Act	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar constatación con entes certificadores</li> <li>Lista de chequeo y/o relación de documentos ingresados para archivo en historias Laborales en medio digital</li> </ul>	Si	60%	Se evidencia seguimiento a través de la lista de chequeo GTH R 007 digitalización Hojas de vida (Pendiente)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de chequeo y constatación con entes certificadores.</li> <li>Digitalización de Historias Laborales</li> <li>Generar directrices para el Acceso al área donde se almacenan las Historias Laborales</li> </ul>	Si	60%	Aviso de Solo personal autorizado, pendiente directriz Seguimiento se realiza a través de correo electrónico y telefonicamente
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar mantenimiento permanente (Aplicativo en el programa Compuhelmac).</li> <li>Establecer mecanismos de seguimiento a las reclamaciones por fallas presentadas en la Nomina</li> </ul>	Si	60%	Se evidencia instructivo actividades de nómina GTH I 002 Pendiente metodología de monitoreo
	Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exigir acreditación de experiencia profesional de acuerdo con las funciones asignadas.</li> <li>Aplicar los criterios de evaluación y reevaluación a los contratistas que ejecutan las funciones</li> <li>Establecer agendas por Profesional y reparto y hacer seguimientos Diarios</li> <li>Crear mecanismos y responsabilidades para la revisión de requisitos establecidos para evaluación de propuestas</li> </ul>	Si	100%	Reparto a través de oficio Lista de chequeo de requisitos esenciales Calificación proveedor Actividades contractuales o informe final Monitoreo a través de acta de revisión
	Gestión Recursos	Realizar seguimientos y verificar controles	Si	100%	Se evidencia seguimiento a través de la plataforma intranet modulo correspondencia y el monitoreo a través del indicador de correspondencia y de acta
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de procedimientos para el control de prestamos.</li> <li>Publicación de listados de documentos prestados a funcionarios y que esta pendiente su devolución..</li> </ul>	Si	100%	El seguimiento se evidencia mediante módulo de archivo gestión documental el monitoreo se evidencia a través de acta
		Seguimiento al diligenciamiento de las actas de inspección a satisfacción	Si	100%	Se realiza seguimiento a través de la verificación en el formato GR r 004 por parte del lider del proceso, supervisor y almacenista de los ingresos al almacen el monitoreo se realiza a través del acta
		Realizar análisis de datos de la información obtenida	Si	100%	Se evidencia informe enviado a Planeación Corporativa EPA y municipal con el seguimiento y monitoreo de las escombreras
	Control Gestión	Cumplimiento de los procedimientos y formatos establecidos "Evaluación y seguimiento a la Gestión Institucional"	Si	100%	Se realiza seguimiento a las actividades del proceso a través de tablero de control, cronograma de actividades, cronograma de informes. Monitoreo del riesgo se realiza a través de acta e indicador de cumplimiento de cronograma
	TICS	Los líderes de procesos deben notificar a la Dirección de TICS la creación, modificación y eliminación de los usuarios con sus respectivos perfiles.	Si	100%	se realiza mntoreo a través del indicador Seguimiento a través de circulares y registro de cambios en usuarios
ANEXO 2 COMPONENTE FORMICA	TICS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>Realizar la actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020.</li> <li>Enviarla al Área de Tic para la actualización en el Portal del Estado.</li> </ul>	Si	60%	Se han realizado las actividades proyectadas en el anexo 2, sin embargo: La priorización de trámites y servicios identificadas por la EPA, es distinta a los inscritos en la pagina del SUIT Parcial cumplimiento en el diligenciamiento en la aplicación del SUIT de la estrategia de racionalización de trámites y relacionando los nombres de los trámites y OPA inscritos en el SUIT en el portal web oficial de la entidad, con un enlace directo al SI Virtual <a href="http://www.sivital.gov.co">www.sivital.gov.co</a> . Es por este motivo que la dependencia de Control Gestión carece de información para evaluar la estrategia de racionalización

Subcomp	Responsable	Act	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TICS	Enviar a cada uno de los procesos el procedimiento para que sea evaluado y se soliciten los ajustes requeridos Realizar la actualización del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos. Denuncias, Solicitudes de información y/o Sugerencias	Si	100%	Se encuentra actualizado procedimiento PQRDS Se evidencia manejo de mesa de ayuda por intranet Se evidencia en la pagina web de la institución apps PQRDS Se evidencia socialización constante por parte de Comercial en temas normativos y de atención al cliente Se realiza monitoreo de las PQRDS a través de la plataforma dispuesta en la intranet Se realiza de forma trimestral informe PQRDS publicado en la pagina de la institución Se evidencia banners promoviendo los canales de comunicación con el usuario
	Comercial	• 2. Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente • Verificar la eficacia de las capacitaciones. • Evaluar la atención a los clientes			
	Todos los procesos	Realizar seguimiento permanente a los términos de los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales			
	Todos los procesos	Dar las respuestas oportunas a los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales y generar el cierre de las acciones en el aplicativo ventanilla Única			
	Todos los procesos	Dar las respuestas oportunas a los PQRDS direccionados en medio digital a los líderes de los Procesos encargándose del control de las actividades propuestas y dando cumplimiento a los términos legales.			
	Todos los procesos	Los usuarios que cuenten con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar una PQRDS Se realizara una mayor divulgación de los Mecanismos establecidos			
	Financiamiento	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario			
	Todos los procesos	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura			
Todos los procesos	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios				
Acceso a la información	Subgerente de Aseo	Horarios de Recolectión y Transporte de Residuos Solidos domiciliarios	Si	100%	Publicado
	Subgerente de Aseo	Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas	Si	100%	Publicado
	Subgerente de Aseo	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Si	100%	Publicado
	Subgerente de Aguas	<b>Comunicar a la comunidad:</b> Las novedades presentadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Ejecución de Obras, daños, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, Racionamientos, etc.)	Si	100%	Publicado
	Subgerente de Aguas	<b>Tramites y servicios:</b> Ejecución de tramites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Áreas administrativas.	Si	100%	No es coherente con los tramites SUIT
	Subgerente de Aguas	<b>Requisitos para:</b> La prestación de servicios de: • Inspección de redes con equipo de video, • Actividades de limpieza con vehículo a presión, • Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado.	Si	100%	No es coherente con los tramites SUIT
	Subgerente de Aguas	<b>Requisitos para:</b> La Expedición de Certificados de Contratos	Si	100%	No es coherente con los tramites SUIT
	Subgerente de Aguas	<b>Requisitos para:</b> La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	Si	100%	No es coherente con los tramites SUIT
	Subgerente de Aseo	<b>Requisitos para:</b> • Expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental • La recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares) • Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos	Si	100%	No es coherente con los tramites SUIT
	Subgerente Técnico	<b>Requisitos de:</b> • Otorgamiento de Disponibilidades de servicios. • Solicitud de Matrícula para nuevos usuarios • Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	Si	100%	No es coherente con los tramites SUIT
	Subgerente Técnico	<b>Requisitos de:</b> • Documentos necesarios para realizar Financiación de Deudas. • La expedición del Certificado de Paz y Salvo de la factura de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Si	100%	No es coherente con los tramites SUIT
	Director TIC	Base de datos de usuarios	Si	100%	No es coherente con los tramites SUIT
	Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas	Si	100%	No es coherente con los tramites SUIT	

Anexo 5 Mecanismos para la transparencia

Subcomp	Responsable	Act	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
	Director Comercial-	Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial	Si	100%	No es coherente con los tramites SUIT
	Gerencia General	Portafolio de Servicios	Si	100%	Publicado
	Alta Dirección de Comunicaciones	<b>Estructura Orgánica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La descripción de la estructura orgánica</li> <li>Las funciones y deberes</li> <li>La ubicación de sus sedes y áreas</li> <li>La descripción de divisiones o departamentos</li> <li>El horario de atención al público</li> </ul>	Si	90%	Pendiente actualización organigrama
	Alta Dirección de Comunicaciones	<b>Presupuesto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El presupuesto general asignado</li> <li>La ejecución presupuestal histórica anual</li> <li>Los planes de gasto público para cada año fiscal</li> <li>Estrategias</li> <li>Proyectos</li> <li>Distribución presupuesta de proyectos de inversión</li> <li>Informe de gestión año anterior</li> <li>Presupuesto desagregado con modificaciones</li> </ul>	Si	100%	Publicado
	Alta Dirección de Comunicaciones	<b>Planeación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los indicadores de desempeño</li> <li>Mecanismo o procedimiento para la participación Ciudadana</li> <li>Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado</li> <li>Las políticas, lineamientos o manuales</li> </ul>	Si	100%	Publicado
	Alta Dirección de Comunicaciones	<b>Contratación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El plan anual de Adquisiciones</li> <li>El plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</li> <li>Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública.</li> </ul>	Si	100%	Publicado
	Alta Dirección de Comunicaciones	<b>Trámites y servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los detalles de los servicios brindados directamente al público</li> <li>Los formularios y protocolos de atención al público</li> <li>Los formatos o formularios requeridos para los trámites</li> <li>El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público.</li> </ul>	Si	100%	No es coherente con los tramites SUIT
	Alta Dirección de Comunicaciones	<b>Control</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los resultados de las auditorias al ejercicio presupuestal</li> <li>Los informes de gestión, evaluación y auditoria</li> <li>El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia</li> </ul>	Si	100%	Publicado
	Alta Dirección de Comunicaciones	<b>PQRDS</b> El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado	Si	100%	Publicado
	Alta Dirección de Comunicaciones	<b>Comunicación</b> Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa	Si	100%	Publicado
Alta Dirección de Comunicaciones	<b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los formatos alternativos para los grupos que particularmente</li> </ul>	Si	100%	Videos institucionales subtitrulados	

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control