

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTRILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ASEO
Bogotá, diciembre de 2014**

PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP

ANÁLISIS 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Conformación Empresa

TIPO DE SOCIEDAD	SOCIEDAD ANONIMA - PRIVADA
RAZÓN SOCIAL	PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP
SIGLA	PROASA
ÁREA DE PRESTACIÓN	Santiago de Cali, Valle del Cauca
SERVICIOS PRESTADOS	Aseo
FECHA DE CONSTITUCIÓN	17/12/2002
NOMBRE DEL GERENTE	ALBA NIDIAN ACOSTA
MUNICIPIO SE ENCUENTRA CERTIFICADO	El municipio de Santiago de Cali se encuentra certificado.
RUPS	23 de octubre de 2012 última actualización aprobada.

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS

1.2 Junta Directiva

La Junta Directiva de la empresa es la siguiente:

NOMBRE	CARGO EN LA JUNTA
ALBA NIDIAN ACOSTA	PRESIDENTE
ALEJANDRO GIVANNI RODRIGUEZ CAMARGO	SECRETARIO
JANNIS IVON FALLA PATIÑO	OTRO
FELIPE ALEJANDRO DUQUE ACOSTA	OTRO

Fuente: RUPS.

1.3 Acto de creación de la empresa

El 17 de diciembre de 2002, se constituyó la empresa PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP

1.4 Servicios prestados

De acuerdo con RUPS aprobado, las actividades que presta PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP en el Municipio son las siguientes:

MUNICIPIO	SERVICIO	ACTIVIDADES
Cali	Aseo	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, Comercialización, Recolección y Transporte y Disposición Final.

Fuente: RUPS

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

La información utilizada para los años 2011, 2012 y 2013 es la que se encuentra certificada en el SUI.

2.1 Balance General servicio de aseo

BALANCE GENERAL								
	2011	%	2012	%	2012/2011	2013	%	2013/2012
Activo	1.012.799.118	100%	1.074.040.036	100%	6%	1.069.657.145	100%	0%
Deudores Servicios Públicos	160.665.856	16%	146.652.957	14%	-9%	176.853.171	17%	21%
Deudores Servicio de Aseo	157.738.660	16%	146.652.957	14%	-7%	176.853.171	17%	21%
Otros deudores servicios	2.927.196	0%	0	0%	-100%	0	0%	-
Otros Activos CP	19.682.992	2%	39.079.609	0	99%	33.988.058	3%	-13%
Total Activo Corriente	180.348.848	18%	185.732.566	17%	3%	210.841.229	20%	14%
Propiedad, Planta y Equipo	684.339.417	68%	740.196.617	69%	8%	746.815.217	70%	1%
Depreciación Acumulada	-165.256.072	-16%	-165.256.072	-15%	0%	-201.366.226	-19%	22%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	519.083.345	51%	574.940.545	54%	11%	545.448.991	51%	-5%
Valorizaciones	313.366.925	31%	313.366.925	29%	0%	313.366.925	29%	0%
Total Activo LP	832.450.270	82%	888.307.470	83%	7%	858.815.916	80%	-3%
Total Activos	1.012.799.118	100%	1.074.040.036	100%	6%	1.069.657.145	100%	0%
Total Pasivos	460.159.900	45%	516.069.608	48%	12%	479.014.767	45%	-7%
Obligaciones Financieras CP	11.286.200	1%	0	0%	-100%	0	0%	-
Obligaciones Laborales	12.779.751	1%	18.430.897	2%	44%	36.058.872	3%	96%
Impuestos por Pagar	11.720.590	1%	2.704.762	0%	-77%	13.933.457	1%	415%
Acreeedores B y S por pagar	424.373.359	42%	494.933.949	46%	17%	149.020.979	14%	-70%
Total Pasivo Corriente	460.159.900	45%	516.069.608	48%	12%	199.013.308	19%	-61%
Otros Pasivos LP	0	0%	0	0%	-	280.001.459	26%	-
Total Pasivo LP	0	0%	0	0%	-	280.001.459	26%	-
Total Pasivos	460.159.900	45%	516.069.608	48%	12%	479.014.767	45%	-7%
Capital Social	100.000.000	10%	100.000.000	9%	0%	100.000.000	9%	0%
Reservas	8.055.049	1%	8.519.988	1%	6%	9.053.109	1%	6%
Utilidades Retenidas	103.070.133	10%	107.254.581	10%	4%	112.052.670	10%	4%
Utilidad Ejercicio	4.649.387	0%	5.331.210	0%	15%	32.671.950	3%	513%
Valorizaciones	313.366.925	31%	313.366.925	29%	0%	313.366.925	29%	0%

BALANCE GENERAL								
	2011	%	2012	%	2012/2011	2013	%	2013/2012
Revalorización del Patrimonio	23.497.724	2%	23.497.724	2%	0%	23.497.724	2%	0%
Total Patrimonio	552.639.218	55%	557.970.428	52%	1%	590.642.378	55%	6%
Total Pasivo + Patrimonio	1.012.799.118	100%	1.074.040.036	100%	6%	1.069.657.145	100%	0%

Fuente: SUI

La empresa durante los años 2011 y 2013 tuvo un incremento del 1 2% de los deudores de servicios públicos, que pasó de \$157,7 MM a \$176,8 MM, Los activos presentaron una leve caída de -0,4% en el año 2013 en comparación del año 2012.

En cuanto a los pasivos presenta una caída del 7%, como consecuencia en gran medida de la disminución de los acreedores de bienes y servicios que pasaron de \$494 MM en el año 2012 a \$149 MM en el 2013.

En el año 2013, se originó un resultado del ejercicio positivo (\$32 MM), al igual que en el 2012 (\$5,3 MM). Adicionalmente, la empresa incrementó su patrimonio en un 6% durante el año 2013, como consecuencia del aumento de un 513% de la utilidad del ejercicio, la cual se originó en gran medida por el incremento de los ingresos operacionales en un 40%

2.2 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS								
	2011	%	2012	%	2012/2011	2013	%	2013/2012
Ingresos Operacionales	731.211.363	100%	679.794.805	100%	-7%	954.900.871	100%	40%
Servicio de Aseo	731.211.363	100%	679.794.805	100%	-7%	954.900.871	100%	40%
Costo de Ventas y Operación	650.223.946	89%	609.577.219	90%	-6%	668.553.349	70%	10%
Utilidad Bruta	80.987.417	11%	70.217.586	10%	-13%	286.347.522	30%	308%
Gastos operacionales	67.584.670	9%	61.677.750	9%	-9%	236.505.794	25%	286%
Gastos de Administración	67.584.670	9%	61.677.750	9%	-9%	230.161.768	24%	273%
Gastos de personal	34.649.723	5%	26.768.182	4%	-23%	147.716.206	15%	452%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	0	0%	0	0%	-	24.535.026	3%	-
Utilidad Operacional	13.402.747	2%	8.539.836	1%	-36%	49.841.728	5%	484%
Otros ingresos	18.280	0%	20.782	0%	14%	2.661.884	0%	12709%
Otros gastos	8.771.640	1%	3.229.408	0%	-63%	1.639.457	0%	-49%
Gasto de Intereses	0	0%	0	0%	-	1.205	0%	-
Utilidad antes de Impuestos	4.649.387	1%	5.331.210	1%	15%	50.862.950	5%	854%
Impuesto de renta	0	0%	0	0%	-	18.191.000	2%	-
Utilidad Neta	4.649.387	1%	5.331.210	1%	15%	32.671.950	3%	513%

Fuente: SUI

IN-F-003 V.1

Los ingresos por servicio de aseo en el año 2013, presentaron un importante crecimiento del 40% con respecto en el año 2012, no es posible determinar la causa o las causas de este cambio significativo, teniendo en cuenta que la empresa no realiza el cargue de información al SUI, de la misma forma el costo venta se incrementó pero en una menor proporción (10%). Lo anterior, permitió disminuir la utilidad bruta en un 308%.

La utilidad operacional sufrió una aumentó en el año 2013 de un 484%, como consecuencia de los ingresos, pero es importante destacar que este aumento debería ser superior si no fuera por el aumento de un 286% de los gastos operacionales.

Teniendo en cuenta la gestión realizada por la empresa, la utilidad neta se aumentó en un 513%, pasando de \$5,3 MM a \$32,6 MM.

2.3 Análisis de indicadores financieros

FINANCIEROS	2012	2013
INGRESOS OPERACIONALES	\$679.794.805,00	\$954.900.871,00
UTILIDAD OPERACIONAL	\$8.539.836,00	\$48.201.066,00
UTILIDAD NETA	\$5.331.210,00	\$32.671.950,00
% ENDEUDAMIENTO	48,05%	44,78%
LIQUIDEZ	0,36	1,06

Fuente: Cálculos SSPD.

La empresa ha cambiado favorablemente los ingresos operacionales, por lo cual su nivel de liquidez paso de 0,36 en el año 2012 a 1,06 en el año 2013.

Es importante destacar de la misma forma que es necesario ejercer control sobre los deudores del servicio de aseo que han venido incrementándose durante los últimos años.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

La Empresa PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP presta el servicio de aseo en el municipio de Cali – Valle del Cauca, con las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas, comercialización, recolección y transporte y disposición final bajo el esquema prestador – operador.

3.1 Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Teniendo en cuenta la información suministrada durante la visita de verificación realizada entre el 16 y 17 de junio de 2014, la empresa no presta el barrido, por lo cual nunca ha realizado el cobro a los usuarios, esta actividad la facturan y la realizan las empresas a las cuales les corresponde la zona donde está ubicado el usuario (EMAS S.A. ESP, CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. ESP, PROMOAMBIENTAL CALI S.A. ESP o PROMOAMBIENTAL VALLE S.A. ESP).

De acuerdo a la reunión sostenida en el mes de noviembre de 2014, la empresa PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP está adelantando gestiones con el objeto de

suscribir acuerdos de barrido con los prestadores PROMOAMBIENTAL VALLE S.A. ESP, PROMOAMBIENTAL CALI S.A. ESP y CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. ESP.

Es necesario que la empresa realice las actualizaciones al RUPS que correspondan.

3.2 Recolección de residuos sólidos

La frecuencia de recolección es 3 veces por semana; lunes, miércoles y viernes o martes, jueves y sábado. También se tienen usuarios con recolección diaria como el hospital universitario. Tienen dos microrrutas: una en el sur y otra en el norte de la ciudad

La actividad de recolección se realiza con 2 vehículos compactadores y uno de reserva. En esta actividad participan 6 operarios y 3 conductores.

Durante la verificación del mes de junio de 2014, se evidenció que la empresa suministra a los conductores de los vehículos un listado de los usuarios a los cuales tienen que recogerle los residuos, para lo cual utilizan una planilla en la que diligencian la hora de salida y terminación de la ruta. Adicional a lo anterior, a los usuarios a los cuales se les presta el servicio, se les entrega un recibo el cual es firmado por el usuario. En este recibo se especifica el volumen o peso de los residuos recolectados.

La empresa recolectó durante el primer semestre del año 2014 un promedio de 355 toneladas mensuales.

3.3 Vehículos

La prestación es realizada usando 2 vehículos compactadores con las siguientes placas:

- Compactador con placas CFH-479.
- Compactador con placas CFE-448

3.4 Disposición final

La disposición final de residuos la realizan en el relleno sanitario Colombia El Guabal, En la visita de verificación del mes de junio de 2014, la empresa informó, que en el caso en que el vehículo compactador no haya recolectado más de 3 toneladas de residuos lo llevan a la estación de transferencia de Palmaseca ubicada en el perímetro rural de Palmira.

La empresa actualmente tiene inscrita la actividad de disposición final, sin ser el responsable de operar el relleno sanitario Colomba El Guabal. Se observa que en la última actualización con fecha 24 de septiembre de 2014, el prestador solicita el retiro de la actividad y se clasifica como empresa hasta de 2.500 usuarios, la misma fue rechazada mediante radicado SSPD No. 20141800733951 del 18 de noviembre de 2014.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Número de suscriptores

Los suscriptores del servicio de aseo de la empresa PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP para el mes de mayo de 2014, son los siguientes:

IN-F-003 V.1

ESTRATO	NUMERO DE USUARIOS
ESTRATO 1	1
ESTRATO 2	17
ESTRATO 3	8
ESTRATO 4	591
ESTRATO 5	808
ESTRATO 6	247
COMERCIAL	726
OFICIAL	2
INDUSTRIAL	9
ESPECIAL	1
TOTAL	2410

Fuente: PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP

La información suministrada por la empresa no es posible verificarla ya que no ha hecho el reporte de la información al SUI.

4.2 Facturación

La facturación de la empresa PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP para la prestación del servicio público de aseo en Cali – Valle del Cauca es realizada por EMCALI, quien es el ente facturador de todas las empresas que prestan el servicio en la ciudad.

4.3. Tarifas aplicadas

Las tarifas finales (TI) al mes de diciembre de 2013 de acuerdo con la información reportada al SUI son las siguientes:

ESTRATO	TARIFA
Estrato 1	\$6.917
Estrato 2	\$9.311
Estrato 3	\$12.637
Estrato 4	\$13.699
Estrato 5	\$21.622
Estrato 6	\$28.788
Industrial (pequeño productor)	\$39.772
Industrial (gran productor)	\$120.372
Comercial (pequeño productor)	\$39.772
Comercial (gran productor)	\$120.372
Oficial (pequeño productor)	\$39.772
Oficial (gran productor)	\$120.372

Fuente: PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP

A la fecha de elaboración de esta Evaluación Integral, la empresa no ha realizado el reporte de información tarifaria correspondiente al año 2014.

De la misma forma, la información suministrada al mes de diciembre de 2013 mediante correo electrónico el día 27 de agosto y radicada con el número SSPD No 20145290478132 del 28 de agosto de 2014 no coincide con lo reportado al SUI.

Es importante indicar que la empresa manifestó durante la visita de verificación realizada entre el 16 y 17 de junio de 2014, que no presta el barrido, por lo cual nunca ha realizado el cobro a los usuarios. Es necesario que la empresa explique por qué al mes de diciembre de 2014 reporta en el SUI cobros por el componente TBL y explique las diferencias entre la información suministrada en el radicado SSPD No. 20145290478132 del 28 de agosto de 2014 y la reportada al SUI.

4.4 Cartera

Teniendo en cuenta la información del plan contable certificado por la empresa. Para el año 2013 cuenta con deudores por la suma de \$176,8 MM. A 29 de agosto de 2014, componente de comercialización únicamente.

La empresa debe aclarar por qué posee cuentas por cobrar exclusivamente por el componente de comercialización, de la misma forma, debe discriminar el detalle las cuentas contrato (usuarios que son deudores).

4.5 Subsidios y contribuciones

Para el municipio de Cali, actualmente existen los siguientes porcentajes de subsidios y contribuciones:

- Subsidio Estrato 1: 48%.
- Subsidio Estrato 2: 30%
- Subsidio Estrato 3: 5%
- Contribución Estrato 5: 50%.
- Contribución Estrato 6: 60%.
- Contribución Comercial: 50%.
- Contribución Industrial: 30%.

Durante la visita del mes de junio de 2014, la empresa suministró el balance entre subsidios y contribuciones, en el cual se pone de manifiesto que es superavitaria. También se suministraron copias de las consignaciones realizadas al FSRI.

4.6 Peticiones, quejas y reclamos.

La relación de PQR durante el año 2013, de acuerdo con la información suministrada por el prestador mediante el radicado SSPD No. 20145290478132 del 28 de agosto de 2014, se presenta a continuación:

TIPO TRAMITE	CAUSAL	ACCEDE	NO ACCEDE	Total general
RECLAMACIÓN	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	16		16
	TARIFA COBRADA		5	5
	TERMINACION DEL CONTRATO	2		2

TIPO TRAMITE	CAUSAL	ACCEDE	NO ACCEDE	Total general
	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCIÓN	2		2
	OTROS	1		1
TOTAL RECLAMACIÓN		21	5	26
PETICIÓN	TERMINACION DEL CONTRATO	3		3
TOTAL PETICIÓN		3		3
TOTAL GENERAL		24	5	29

Fuente: PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP

De acuerdo con la información reportada, para el mes de diciembre de 2013 se presentaron 29 PQR, de los cuales 16 tienen relación con el descuento por predio desocupado. La anterior información no pudo ser validada ya que la empresa no ha reportado información al SUI.

Para el mes de julio de 2014 se recibieron 16 PQR, de los cuales 11 son reclamaciones y 5 peticiones. La empresa accedió a todas las reclamaciones.

Es importante indicar que se evidencia códigos de causal que corresponden a peticiones dentro del registro de reclamaciones.

La información suministrada por la empresa mediante el radicado SSPD No. 20145290478132 del 28 de agosto de 2014 no es posible verificarla ya que no ha hecho el reporte de la información al SUI. La empresa no ha reportada información del año 2014.

Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

La empresa tiene contrato de condiciones uniformes el cual cuenta con concepto de legalidad mediante acto de legalización No. 20112110026611 del 14 de abril de 2011.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, aplicando la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA-, a través de la Resolución 315 de 2005, modificada parcialmente por las Resoluciones 361 de 2006, 435 de 2007 y 473 de 2008, presentó los resultados del Nivel de Riesgo de los prestadores que atienden los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para el año 2013. A partir de la información reportada a través del Sistema Único de Información – SUI en la página oficial de la Entidad. Por lo cual a continuación se presenta el nivel de riesgo agregado en el cual fue clasificada la empresa:

CONCEPTO	VALOR INDICE	RANGO
Rango ICTR	100%	Rango I
Rango ICTBL	100%	Rango I
Rango VU	26	Rango I
IOCA		Rango I
Rango liquidez – Endeudamiento	0,36 – 0,48%	Rango III
Rango ER	96,37%	Rango I

CONCEPTO	VALOR INDICE	RANGO
Rango CI	4,48	Rango I
IFA		Rango II
Nivel de Riesgo		Rango I

Como se puede observar la empresa se encuentra clasificada en nivel de riesgo bajo. Nuevamente se indica que la empresa de acuerdo a la información suministrada en la visita de verificación realizada entre el 16 y 17 de junio nunca ha realizado la actividad de barrido.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Con corte 12 de diciembre de 2014, la empresa PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP tiene los siguientes reportes pendientes de cargue:

TOPICO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total general
Administrativo				2	2	2	2	2		10
Administrativo y Financiero		7	6	7	14	4	1	7	2	48
Auditor		13	13	13	13					52
Comercial y de Gestión		28	66	61	69	76	80	94	45	519
NSC					1	1	1	1		4
Prestadores				12	12	12	3			39
Proceso NIF									1	1
Técnico operativo	1	19	35	28	14	14	14	20	33	178
Total general	1	67	120	123	125	109	101	124	81	851

Fuente: SUI al 12 de diciembre de 2014.

El porcentaje de cargue es del 36%, faltando 851 reportes por cargar.

7. ACCIONES DE LA SSPD

La estrategia adelantada por la SSPD frente a la prestación del servicio de aseo por parte de la empresa PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP se centra en los siguientes aspectos:

- Control tarifario.
- Verificación de información asociada a cobros no autorizados.
- Suscripción de acuerdos de barrido.

Dado lo anterior, se han realizado las siguientes acciones:

Visita de verificación:

- Durante el mes de junio de 2014 la SSPD realizó visita de verificación con el objeto de determinar que la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Cali se cumple de conformidad con la normatividad actual.

Mesas de trabajo:

- Mesa de trabajo el día 14 de mayo de 2014 con los prestadores del servicio de aseo con el objeto de tratar aspectos relacionados a la suscripción de acuerdos de barrido.

- Mesa de trabajo con EMSIRVA el día 4 de agosto de 2014 con presencia de la Dra. Patricia Duque Cruz donde se presentó el estado actual de la prestación del servicio de aseo en esta ciudad y del pasivo pensional.
- Mesa de trabajo el día 22 de agosto de 2014 con los prestadores del servicio de aseo con el objeto de tratar aspectos relacionados a la suscripción de acuerdos de barrido.
- Mesa de trabajo el 07 de noviembre de 2014 con los prestadores del servicio de aseo con el objeto de tratar aspectos relacionados a los dobles cobros que se han venido presentando en la ciudad de Cali.

Requerimientos

- Requerimiento con Radicado SSPD No. 20144310202801 del 11 de abril de 2014 remitido a la empresa PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP. con el objeto de obtener información acerca de suscriptores que presentan cobros no autorizados.
- Requerimiento con radicado SSPD No. 20144310286711 del 29 de mayo de 2014 dirigido a PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP con asunto: Prestadores que no han cargado información financiera en SUI a 14/05/2014.
- Radicado SSPD No. 20144310684641 del 22 de octubre de 2014 remitido a la empresa PROYECTO AMBIENTAL S.A. ESP. Asunto: Citación para tratar asuntos relacionados con los usuarios a los cuales presuntamente se le realizaron dobles cobros mediante.

Control tarifario

- La SSPD durante el mes de agosto de 2013 realizó visita con el fin de realizar control tarifario, los resultados del mismo fueron informados a la empresa mediante el Radicado SSPD No. 20144310032531 del 29 de enero de 2014.. Asunto: Verificación de las tarifas aplicadas en el servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Cali, Valle del Cauca. Se solicita respuestas a las observaciones realizadas. La empresa dio respuesta a las observaciones mediante la comunicación SSPD No. 20145290118972 del 14 de marzo de 2013
- La Dirección Técnica de Gestión de Aseo procedió a dar respuesta al prestador mediante el radicado SSPD No. 20144310214881 del 23 de abril de 2014.

Como se puede observar, la estrategia desarrollada por la SSPD se ha centrado en realizar las acciones de inspección, vigilancia y control frente a los presuntos cobros no autorizados que se están presentando en la ciudad de Cali, de la misma forma, se ha realizado un permanente seguimiento con el objeto de que la empresa suscriba los acuerdos de barrido a los que hace referencia el decreto 2981 de 2013.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La empresa debe realizar el cargue inmediato al SUI de la información pendiente.
- La empresa no ha suscrito acuerdos de barrido teniendo en cuenta lo estipulado en el Decreto 2981 de 2013.
- La empresa actualmente no realiza las actividades de disposición final y barrido y limpieza de áreas públicas.

- La empresa debe realizar un control de sus gastos y costos operacionales que pueden afectar en un corto plazo la estabilidad financiera de la empresa.
- Se debe dar solución a los presuntos cobros no autorizados que se están presentando en la ciudad de Cali, y de ser el caso realizar las devoluciones a que hayan lugar.
- La empresa debe dar respuesta a cada una de las observaciones que se realizaron a lo largo de este informe y tomar las acciones pertinentes para subsanar lo evidenciado.