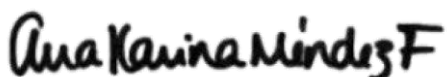




|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                      |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|----------------|
| <b>FECHA</b> 05/07/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   | <b>INFORME No. 1</b> |                |
| <b>SISTEMA DE GESTION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |                      |                |
| <b>CALIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | x | <b>SG-SST</b>        | <b>SIGESPI</b> |
| <b>AMBIENTAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |                      |                |
| <b>PROCESO (S) AUDITADO (S)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                      |                |
| Protección al Usuario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                      |                |
| <b>AUDITOR LÍDER:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                      |                |
| John Alberto Avilés Barragán                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |                      |                |
| <b>AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |                      |                |
| <b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |                      |                |
| Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 para el Sistema de gestión de Calidad y los requisitos legales y reglamentarios aplicables en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para el proceso al Protección al Usuario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |                      |                |
| <b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                      |                |
| Aplica para los servicios de vigilancia, inspección y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, atendiendo los requisitos de sus partes interesadas en el Proceso de Protección al Usuario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |                      |                |
| <b>PERSONAL ENTREVISTADO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                      |                |
| Ana Karina Méndez – Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (E)<br>Jorge Rene Espinel – Profesional Especializado<br>Nathalia Cervera Hernández – Asesora<br>Carolina Moreno Cruz - Profesional Especializado<br>María Carlina Galindo – Contratista                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |                      |                |
| <b>DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |                      |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de Roles y Responsabilidades</li> <li>Matriz de Partes Interesadas</li> <li>Manual del SIGME</li> <li>Política y Objetivos del SIGME</li> <li>Manual del SIGME</li> <li>Contexto estratégico institucional</li> <li>PU-PR-001 Proceso protección al usuario</li> <li>PU-P-001 Procedimiento gestión de trámites</li> <li>PU-P-002 Procedimiento sancionatorio en silencio administrativo positivo</li> <li>PU-P-003 Procedimiento reconocimiento efectos SAP</li> <li>PU-M-001 Manual de servicio al ciudadano</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |                      |                |
| <b>ASPECTOS RELEVANTES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |                      |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Se identificó por parte de los auditados los diferentes factores externos e internos, que afectan positiva o negativamente el contexto del proceso e identifican el instrumento o herramienta utilizado para tal fin y su temporalidad de actualización.</li> <li>Se identificó por parte de los auditados las diferentes partes interesadas del proceso y se identifica el instrumento donde se consolida la “Matriz de Partes Interesadas”.</li> <li>Identifican el alcance del Sistema Integrado de Gestión establecido en el Manual del SIGME y publicado en la intranet de la Superintendencia.</li> <li>Identifican el proceso establecido en el modelo de operación por procesos de la Superintendencia.</li> <li>Conocen el Propósito de la política del Sistema Integrado de Gestión con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>La Superintendente Delegada demuestra su compromiso como responsable del proceso y asume la responsabilidad y obligación en relación con la eficacia del sistema de gestión de calidad.</li> <li>Los auditados conocen el propósito de la política del Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, los diferentes factores que la componen e identifican los aportes realizados a está desde el proceso de Protección al Usuario.</li> <li>La Superintendente Delegada como responsable del proceso de protección al usuario identifica su rol, su responsabilidad y su autoridad, de acuerdo con lo establecido en la “Matriz de Roles y Responsabilidades”.</li> <li>Se determinaron los riesgos del proceso, así como las acciones necesarias para abordarlos y se determinaron las acciones para reducir o evitar el impacto potencial de acuerdo con lo anterior se verificó el riesgo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgo de gestión “Imposibilidad de ejercer las facultades de protección al usuario contenidas en los actos administrativos”, se verifica el seguimiento al control 1. Desarrollar jornada de capacitación y sensibilización con el personal de SDPUGT y Direcciones Territoriales en temas normativos con relación a la gestión de trámites y servicios de la entidad, por lo tanto, se verificó el control de asistencia del 22 de febrero 2022, de una capacitación desarrollada sobre notificaciones por la Delegada a la Dirección Territorial Oriente.</li> </ul> </li> </ul> |   |                      |                |

- Se revisa el control 2, “Desarrollar un análisis de viabilidad de actualización o cambio de herramientas tecnológicas”, este control no se había ejecutado de acuerdo con el seguimiento enunciado en SIGME, sin embargo, se revisó el tema de la puesta en funcionamiento del nuevo Gestor Documental CRONOS, por lo que se verifica las diferentes acciones realizadas por la Delegada entre otros un correo del 25 de mayo, donde se identificaron los requerimientos del aplicativo, un listado de asistencia del 4 de abril donde se verifican los requerimientos y se incluyeron los requerimientos de las variables y validación de la entrada 870. de CRONOS, y un correo enviado por la Delegada con las Medidas preventivas que se deben tomar ante la entrada en operación del nuevo gestor documental.
- Se revisa el Control 3, “Verificar de manera aleatoria el cumplimiento de los procedimientos en los fallos emitidos en la SDPUGT y Direcciones Territoriales”, se valida con el correo enviado desde la Delegada por la Asesora Nathalia Cervera del 26 de abril a la Dirección Territorial Oriente, de igual manera se revisaron de manera aleatoria algunos casos en específico del 26 de abril al 29 de mayo 2022.
- Riesgos corrupción, se verifica el riesgo de “Solicitud o aceptación de soborno para la aceptación de recursos o la pérdida deliberada”, se verifica el control “Realizar al menos una vez al año campañas internas y externas, según corresponda, sobre condiciones de gratuidad, requisitos y mecanismos de acceso a estos a los trámites y servicios del proceso de Protección al Usuario; promoción del canal de transparencia y prevención de corrupción y el soborno”, de acuerdo con lo anterior se valida la campaña de atención y reclamación del 22 enero publicada a través del Facebook denominada “campaña de gratuidad de los servicios y canales de atención”. El 22 de enero se realiza campaña de reconocimiento y se incluyen la nota de conflicto de interés en los procedimientos del proceso gestión de trámites y se verifican los otros dos procedimientos Sancionatorio y Efectos SAP.
- Se identifica por parte de los auditados el propósito de la política y los objetivos del SIGME, frente al objetivo del proceso en el que participa y determinan a través de qué medios se comunican como la Intranet y el Manual del SIGME.
- Se verifica la ejecución del plan de acción a cierre 2021, donde se cumplieron con las actividades programadas en un 100% y se verifica el plan de acción del 2022, para este se valida la actividad de identificar los trámites que caducan durante la vigencia 2022. Se revisan las evidencias incluyendo algunos radicados como el # 20225291319662 el cual se responde en términos del 4 al 9 de abril de 2022, el radicado # 20195290083672 se verifica actividad de caducidad de RAP suspendido por SAP.
- Se identifica que el proceso cuenta con un recurso humano de 110 personas para su operación, este se divide en 56 funcionarios y 54 contratistas a la fecha de esta auditoría.
- De acuerdo con lo anterior se revisa el estudio previo para la contratación de los profesionales con pregrado y 12 meses de experiencia del Señor Daniel Felipe Gelves y Johan Sebastián Briceño, los cuales efectivamente cuentan con un pregrado y el año de experiencia solicitada, se validan los informes de ejecución y se verifica radicado # 20228002338841.
- La infraestructura de la sede donde funciona el proceso está a cargo de la Dirección Administrativa, pero de igual manera se revisa los requerimientos realizados por la Delegada, para mantenimiento y adecuación de infraestructura, y de ingreso del personal a las instalaciones.
- Se verifica la inducción y entrenamiento al puesto de trabajo de los Profesionales Especializados Carolina Moreno Cruz y Jorge Rene Espinel, los dos cuentan con el certificado de inducción; mas no cuentan con las evidencias del entrenamiento al puesto de trabajo.
- Se revisa el manejo de las comunicaciones Internas y Externas, las cuales se pudo evidenciar que se manejan a través de la página web, “El consultar”, “La carta el trato digno”, los instructivos y datos abiertos, se verifica el “ABC de las reclamaciones”.
- Se verifican las capacitaciones o sensibilizaciones realizadas sobre el Manual del Servicio al Ciudadano, de lo cual se logra evidenciar la capacitación realizada sobre enfoque diferencial organizada por la Delegada, la cual se realizó junto con el Ministerio del Interior el 18 de Junio de 2022, se verifica el taller de generalidades de accesibilidad al espacio físico realizada y atención a personas con necesidades especiales, realizada el 25 de abril con 32 personas de diferentes territoriales.
- En revisión del Procedimientos de Gestión de Tramites, se verificó el cumplimiento del paso a paso descrito en este documento, verificando la Queja con Radicado # 20228000114812 y la respuesta del 19 de enero 2022. Se verificó la Queja con Radicado # 20228001010972 del 16 de marzo de 2022, y con respuesta del 18 marzo de 2022. Se verifica recurso de queja del 23 de marzo de 2022 y se notificó por aviso.
- Solicitud de investigación por SAP 2218000944362, ingresó el 10 mayo de 2021, se hizo requerimiento 11 de febrero de 2022 y envío expediente, con radicado 20225291345402 ingresó 6 de abril de 2022, se confirma decisión del recurso. Y se notifica al usuario.
- Se verifica la solicitud de Revocatorias con Radicado y. Resolución 202080006365 del 25 de febrero 2020, 19 de marzo de 2021 202180010085.
- Se revisa informe estadístico de solicitudes del tercer trimestre de 2021 y del primer trimestre de 2022, el cual cumple con las características mencionadas en la caracterización del proceso.
- Se verifican las alertas de vencimiento de términos realizadas a través de correo electrónico el 28 de febrero, se verifica la efectividad de estas alertas a través del Radicado # 20158200097315 la cual se gestionó tanto por la Delegada, como para las territoriales, con la resolución sanción, de igual manera se verifica las actuaciones de la Resolución que se resuelve recurso de reposición No. 20158200213965.
- Se verifican las acciones de vigilancia e inspección a través de las evaluaciones integrales, para este caso se valida la Mesa trabajo de seguimiento del proceso evaluación integral del 30 de Julio de 2021 de la delegada con EPM, se revisan los temas tratados y lo realizado para la evaluación integral con base en la información entregada por EPM, de igual manera se verifica el análisis realizado de las peticiones reiterativas, como monitoreo periódico y se envían el día 12 de diciembre de 2021 a las Direcciones Técnicas respectivas con los diferentes casos; con el radicados # 20212301469571 de acuerdo con los análisis hechos por las delegadas de AAA y de energía y gas.
- Se verifica el informe de percepción sobre “Nivel de satisfacción del usuario – NSU” de diciembre del 2021, se verifica de acuerdo con los resultados la estrategia de servicio al ciudadano 2022 y se valida la inclusión de actividades de formación en atención a comunidades negras”.
- Se verifica indicador de efectividad de la petición de usuarios y de acuerdo con los resultados se verifica la ACPM AC-PU-004.
- Se valida el indicador de ejecución presupuestal y se verifica la ACPM AC-2018-5088, para mitigar el impacto de los resultados del indicador.
- Finalmente se verifican que no se generaron acciones de mejora en cuanto a oportunidades y no conformidades generadas por la auditoría interna de calidad del año 2021.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                          |                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>RIESGOS DEL PROCESO:</b><br><br>Fallas en los servicios de energía, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |                                                                                                          |                                                                  |
| <b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                                                                                                          | <b>REQUISITO NORMA</b>                                           |
| Se recomienda mantener actualizado las Sedes y Puntos de Atención en la página WEB, en revisión de los canales y puntos atención no se identificaron las Direcciones Territoriales Nororiental (Montería) y Suroriental (Neiva), lo que podría llevar al incumplimiento de la Ley 2195 de 2022 “por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                                                                                                          | Norma ISO 9001:2015 5.1.2. Enfoque al Cliente Literal a)         |
| En revisión del Procedimiento de Gestión de Trámites se revisó el Radicado # 20215291971682 tipificado como derecho de petición el 28 de julio de 2021, el cual en una validación posterior terminó siendo un Silencio Administrativo Positivo - SAP, el cual se declaró improcedente en enero del 2022 y se informó al usuario el 12 de abril de 2022. De igual manera se verifica el Derecho de Petición con Radicado #20225290975692, del día 14 de marzo, y con respuesta con Radicado # 20228012523931 del 18 de mayo de 2022, lo que lleva a un posible incumplimiento del artículo 14 de la Ley 1437, el cual establece un tiempo de 30 días siguientes a la recepción de la solicitud para dar respuesta a la solicitud. Por lo anterior se recomienda revisar la tipificación y los tiempos para la atención de las solicitudes. |                       |                                                                                                          | Norma ISO 9001:2015 8.6. Liberación de los Productos y Servicios |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                          |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                          |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                          |                                                                  |
| <b>No.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>NO CONFORMIDAD</b> | <b>REQUISITO NORMA</b>                                                                                   | <b>PROCESO</b>                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                          |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                          |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                          |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                          |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                          |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                          |                                                                  |
| <b>CONCLUSIONES DE AUDITORÍA</b><br><br>El presente auditor concluye que el proceso ha establecido, mantenido y mejorado de manera integral su proceso de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |                                                                                                          |                                                                  |
| <b>No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       | <b>0</b>                                                                                                 |                                                                  |
| <b>No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                       | <b>0</b>                                                                                                 |                                                                  |
| <b>No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                       | <b>0</b>                                                                                                 |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                          |                                                                  |
| <br><b>AUDITOR LÍDER</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       | <br><b>AUDITADO</b> |                                                                  |