A large red rectangular block occupies the lower half of the page. A thin white vertical line is on the left side of this block. A black horizontal bar is located above the red block on the left side.

# **Auditoría de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado de Yucatán.**

Cuenta Pública 2020



# Auditoría de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado de Yucatán.

## I. Datos Generales

### Logo



### Misión

Garantizar el abastecimiento, la calidad y el servicio de agua en el estado fomentando la cultura del agua en la comunidad.

### Visión

Ser un organismo ordenado, eficiente y de vanguardia, orgullo de todos, que garantice el servicio de agua para toda la sociedad.

### Objetivo General

En la JAPAY, tenemos por objeto la administración, operación, conservación, ampliación, construcción y sostenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento en el Estado de Yucatán.

### Ubicación

C. 60 # 526 x 65 y 67 Col. Centro, C.P. 97000, Mérida, Yucatán, México.

## II. Antecedentes

De conformidad con el artículo 30 fracción VII de la Constitución Política del Estado de Yucatán, corresponde al Poder Legislativo, a través de la Auditoría Superior del Estado, revisar la cuenta pública del año anterior con el objeto de evaluar la gestión financiera, comprobar si se ha ajustado a los criterios señalados por el presupuesto y verificar el cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas.

Esta revisión se realiza a través de Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización y en consideración a las disposiciones establecidas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, así como en la normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), dando cumplimiento, además, de las diversas disposiciones legales aplicables.

En la cuenta pública correspondiente al ejercicio fiscal 2020 se encuentra reflejado el ejercicio del gasto público, la recaudación del ingreso y el financiamiento obtenido que registra la aplicación y obtención de los recursos estatales, federales, propios, derivados de convenios y de financiamientos.

En virtud de lo anterior y en cumplimiento de los artículos 23 fracción XXI y 72 de la Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán, se presenta el informe individual de auditoría, obtenido con relación a la cuenta pública de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado de Yucatán correspondiente al ejercicio 2020.

### Objetivo

El objetivo de la auditoría es obtener una seguridad razonable sobre que el informe de la cuenta pública y los estados financieros en su conjunto, se encuentran libres de incorrección material, así como emitir un informe de auditoría que contenga la opinión mediante un dictamen sobre la revisión efectuada.

Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, sin embargo, no es una garantía de que la fiscalización realizada de conformidad con las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, Normas Internacionales de Auditoría, mejores prácticas y toda aquella disposición en la materia, siempre detecte una incorrección material cuando existe.

## Criterios de selección

Para la determinación de los rubros y operaciones a revisar en la auditoría, se llevó a cabo un estudio previo de toda la información concerniente a la entidad fiscalizada, los cuales fueron utilizados para la obtención de indicios de autoría, considerando que dicha información estuvo sujeta a los criterios de utilidad, confiabilidad, relevancia, comprensibilidad y de comparación.

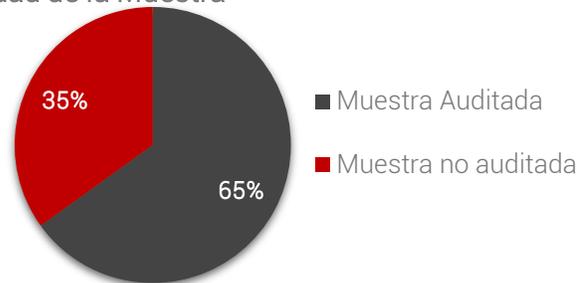
El criterio de selección se apoyó en dos rubros principales, el cualitativo y el cuantitativo, de acuerdo a las facultades y atribuciones permitidas en el marco legal aplicable del proceso de fiscalización, determinándose además mediante el juicio profesional del auditor, la acción fiscalizadora basada en diversos elementos y factores que se integraron en los procedimientos de auditoría aplicados y que se reflejaron en la planeación del programa de auditoría, dando cumplimiento a las etapas de planificación, programación, ejecución y elaboración de informe, estipuladas por las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización.

## Alcance

Para la revisión y fiscalización efectuada a la cuenta pública del ejercicio fiscal 2020 de la entidad fiscalizada, se determinó el universo conforme al origen de los ingresos que se indican a continuación:

	Total
Universo	544,322.1 miles de pesos
Población objetivo	416,453.7 miles de pesos
Muestra auditada	270,940.2 miles de pesos

### Representatividad de la Muestra



## Procedimientos de auditoría aplicados

Los procedimientos de auditoría fueron diseñados para que, de su aplicación proporcionaran evidencia de auditoría suficiente, competente, pertinente y relevante, para

emitir conclusiones sobre las cuales basar el dictamen y sustentar el informe individual de auditoría. La suficiencia correspondió a una medida de la cantidad de evidencia, toda vez que fue la necesaria para sustentar y soportar los resultados, observaciones, conclusiones, recomendaciones y juicios significativos; la competencia correspondió a los hallazgos de la revisión, su validez y confiabilidad para apoyar los resultados, recomendaciones, acciones promovidas y dictamen; la pertinencia se relacionó con la calidad de la evidencia y al propósito de la auditoría, y la relevancia se vinculó con la importancia, coherencia y relación lógica que se debía tener con las observaciones determinadas en la auditoría para sustentar el dictamen. La cantidad de evidencia requerida dependió del riesgo de auditoría, debido a que entre más grande era el riesgo, mayor era la probabilidad de requerir más evidencia.

La naturaleza, tiempos y alcance de los procedimientos de auditoría se basaron y respondieron a los riesgos evaluados con importancia relativa y al ser diseñados, se consideraron las razones de dichos riesgos para cada tipo de transacciones, saldos de cuentas y divulgación de datos. Tales razones incluyeron el riesgo inherente a las transacciones y al control.

Las técnicas para obtener la evidencia de auditoría incluyeron el estudio general, inspección, observación, indagación, confirmación, recalcado, repetición, procedimientos analíticos y/u otras técnicas de investigación. Este conjunto de técnicas aplicadas de forma individual o combinada fueron los procedimientos de auditoría utilizados durante todo el proceso de fiscalización. La evaluación sobre la evidencia fue objetiva y los resultados se comunicaron y trataron con el ente auditado.

Los procedimientos de auditoría aplicados para obtener evidencia suficiente, competente, pertinente y relevante, correspondieron a:

- Revisiones basadas en pruebas selectivas de la evidencia que soporta las cifras y revelaciones de la cuenta pública 2020.
  - Pruebas de control interno.
  - Pruebas sustantivas.
  - Pruebas de doble propósito.
- Verificar que las operaciones realizadas y registradas en la contabilidad se ajustaron a los ordenamientos legales y normativos, con el fin de emitir el Informe Individual respecto del uso y ejercicio de los recursos durante el periodo fiscalizado.

### III. Servidores públicos responsables de la auditoría

Nombre
María Isabel Cachón Garma
Azalea Aurora Mendoza Caballero
Glendy Noemi Chi Estrella
María Inés Rodríguez Ortiz
Germán Maximiliano Valdez Hernández
Hugo Manuel Méndez Romero

### IV. Cumplimiento de la normatividad

La revisión se llevó a cabo aplicando Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, así como en apego a las disposiciones establecidas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a la normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), dando cumplimiento, además, de las diversas disposiciones legales aplicables y se incluyeron pruebas a los registros de contabilidad y procedimientos de verificación que se consideraron necesarios en hechos y circunstancias, relativas a los estados financieros y presupuestarios sujetos a examen, mediante los cuales se obtuvieron las bases para fundamentar el dictamen del Informe Individual.

**Conclusiones.** Se constató que la entidad fiscalizada cumplió con su Presupuesto de Egresos Aprobado, las disposiciones establecidas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, la normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) y con los diversos ordenamientos legales aplicables en materia de ejercicio del recurso, con excepción de lo señalado en el apartado "A. Resultados de las observaciones, recomendaciones y acciones determinadas" de este informe.

## V. Resultados de la fiscalización efectuada



De conformidad con el artículo 72 fracción IV de la Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán, durante el presente proceso se emitieron 3 observaciones, las cuales no fueron solventadas.

### A. Resultados de las observaciones, recomendaciones y acciones determinadas

#### RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

##### Control Interno

Observación número 1.

Se analizó el control interno instrumentado por la entidad fiscalizada, con base en el Marco Integrado de Control Interno (MICI) implementado por el Sistema Nacional de Fiscalización; aplicando un cuestionario de control interno y se evaluó la documentación comprobatoria con la finalidad de contribuir proactiva y constructivamente a la mejora continua de los sistemas de control interno implementados. Derivado de las evaluaciones y con base en los parámetros establecidos por componente se tiene lo siguiente:

- 1.1 Ambiente de Control, nivel Medio:** Existe un riesgo moderado de que no se cumplan los objetivos y metas de la entidad, debido a que se detectaron debilidades y/o carencias de: procedimientos de vigilancia, detección, documentación y denuncia de violaciones a los valores éticos de la entidad, mecanismos de información a las instancias superiores; existencia de Comités o grupo de trabajo de: Ética e Integridad, Auditoría Interna, Control Interno, Administración de Riesgos, Control y Desempeño Institucional, Obra Pública, evaluación de desempeño del personal.

- 1.2 Administración de Riesgos, nivel Bajo:** Existe un riesgo alto de que no se cumplan los objetivos y metas de la entidad, debido a que se detectaron debilidades y/o carencias de: Plan o programa estratégico, indicadores de cumplimiento, metas cuantitativas, parámetros de cumplimiento, Comité de administración de riesgos, lineamientos de operación del comité de riesgos, identificación de riesgos, metodología para identificación evaluación, administración y control de riesgos, metodología para la administración, revisión e información de riesgos de corrupción.
- 1.3 Actividades de Control, nivel Bajo:** Existe un riesgo alto de que no se cumplan los objetivos y metas de la entidad, debido a que se detectaron debilidades y/o carencias de: Programa de fortalecimiento de control interno, políticas de evaluación y actualización de manuales de procedimientos, Sistemas Informáticos de apoyo, Comité de tecnologías de Información y comunicaciones, inventarios de sistemas informáticos y de comunicación en operación, políticas de seguridad para sistemas informáticos y de comunicación, plan de recuperación de desastres para sistemas informáticos.
- 1.4 Información y Comunicación, nivel Bajo:** Existe un riesgo alto de que no se cumplan los objetivos y metas de la entidad, debido a que se detectaron debilidades y/o carencias de: Planes o programas de sistemas de información, Documento para informar la situación que guarda el Sistema de Control Interno Institucional, Evaluación de Control Interno, Establecimiento de actividades de control para riesgos identificados, Documento para planes de recuperación de desastres para sistemas informáticos.
- 1.5 Supervisión, nivel Bajo:** Existe un riesgo alto de que no se cumplan los objetivos y metas de la entidad, debido a que se detectaron debilidades y/o carencias de: Evaluación de Objetivos y Metas, Programa de acciones de problemas detectados, seguimiento de acciones, Autoevaluaciones de Control Interno y programa de trabajo para atender deficiencias detectadas.

Lo anterior, en incumplimiento a los artículos 2, 6, 8, 10, 14, 16, 17, 19, 27, 28, 29 y 30 del acuerdo SCG 11/2017 por el que se expiden los Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal; 9, 15 y 23 del acuerdo SCG 16/2018 por el que se modifican los Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

La entidad fiscalizada mediante oficio GFI/137/2021 de fecha 7 de septiembre de 2021, proporcionó información y/o documentación con la que pretendió solventar la observación; sin embargo, al realizar el análisis correspondiente de dicha información se concluye que la observación no fue solventada toda vez que no cumple con todos los componentes del control interno institucional.

**Estado de la observación:** no solventada.

**Acción:** promoción de responsabilidad administrativa.

## Cumplimiento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental

### Observación número 2.

Se evaluó la aplicación de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) y los documentos emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), mediante un cuestionario de cumplimiento de la ley y la documentación comprobatoria proporcionada por la entidad fiscalizada con la finalidad de identificar importantes áreas de oportunidad en las que se deberán enfocar esfuerzos para lograr el cumplimiento, las más relevantes se mencionan a continuación:

#### 2.1 Obligaciones previstas en la Ley y sus reformas:

- 2.1.1 La entidad fiscalizada no tiene el inventario conciliado con el registro contable, en incumplimiento a los artículos 23 y 27 párrafo primero de la LGCG.
- 2.1.2 La entidad fiscalizada no realiza la baja de bienes muebles e inmuebles, en incumplimiento al artículo 28 de la LGCG.
- 2.1.3 La entidad fiscalizada no muestra los avances presupuestarios, en incumplimiento al artículo 36 de la LGCG.
- 2.1.4 La entidad fiscalizada no realiza el registro de las etapas del presupuesto de egresos: aprobado, modificado, comprometido, devengado, ejercido y pagado, en incumplimiento al artículo 38 fracción I de la LGCG.
- 2.1.5 La entidad fiscalizada no realiza el registro de las etapas del presupuesto de ingresos: estimado, modificado, devengado y recaudado, en incumplimiento al artículo 38 fracción II de la LGCG.
- 2.1.6 La entidad fiscalizada no constituye provisiones, en incumplimiento al artículo 39 de la LGCG.

2.1.7 La entidad fiscalizada no emite mediante su sistema el Estado de Situación financiera, el Estado de actividades, el Estado de variación en la hacienda pública, el Estado de cambios en la situación financiera, el Informe sobre pasivos contingentes, las Notas a los estados financieros, el Estado analítico del activo, el Estado analítico de la deuda y otros pasivos, del cual se derivarán las siguientes clasificaciones: Corto plazo, Largo plazo, Fuentes de financiamiento e Intereses de la deuda, el Estado analítico de ingresos, del que se derivará la presentación en clasificación económica por fuente de financiamiento y concepto, incluyendo los ingresos excedentes generados; el Estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos del que se derivarán las siguientes clasificaciones (también debería identificar los montos y adecuaciones presupuestarias y subejercicios por Ramo y/o Programa): Administrativa, Económica, Por objeto del gasto y Funcional, en incumplimiento a los artículos 46 y 47 de la LGCG.

2.1.8 La entidad fiscalizada no dispone de clasificadores presupuestarios armonizados, en incumplimiento al artículo cuarto transitorio fracción I del 1 de enero de 2009 de la LGCG.

2.1.9 La entidad fiscalizada no dispone de catálogos de bienes y las respectivas matrices de conversión con las características señaladas en los artículos 40 y 41, asimismo, de la norma y metodología que establezca los momentos contables de ingresos y gastos previstos en la ley, en incumplimiento al artículo cuarto transitorio fracción I del 1 de enero de 2009 de la LGCG.

2.1.10 La entidad fiscalizada no relaciona la información presupuestaria y programática con los objetivos y prioridades de la planeación del desarrollo, que forme parte de la Cuenta Pública, en incumplimiento al artículo 54 párrafo primero de la LGCG.

## 2.2 Avances en las obligaciones cuyos plazos fueron ajustados por CONAC:

2.2.1 La entidad fiscalizada no realiza el registro automático y por única vez, en incumplimiento a los artículos 16 y 40 de la LGCG.

2.2.2 La entidad fiscalizada no interrelaciona de manera automática los Clasificadores Presupuestarios y Lista de Cuenta, en incumplimiento a los artículos 19 fracción IV y 41 de la LGCG.

2.2.3 La entidad fiscalizada no realiza los procesos administrativos o subsistemas que operan en tiempo real que permitirán la emisión

periódica (mes, trimestral, anual, etc.) de los estados financieros, en incumplimiento a los artículos 19 fracciones V y VI y sexto transitorio del 1 de enero de 2009 de la LGCG; alcances del acuerdo 1 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de agosto de 2013.



La entidad fiscalizada mediante oficio GFI/137/2021 de fecha 7 de septiembre de 2021, proporcionó información y/o documentación con la que pretendió solventar la observación; sin embargo, al realizar el análisis correspondiente de dicha información se concluye que la observación no fue solventada toda vez que no acreditó que cumple en su totalidad con las obligaciones de la LGCG.

**Estado de la observación:** no solventada.

**Acción:** promoción de responsabilidad administrativa.

#### Observación número 3.

De la revisión de la Balanza de Comprobación, estados de cuenta bancarios, auxiliares de cuentas y pólizas de registros contables, se detectaron pagos por un total de 1,127.0 miles de pesos a un mismo proveedor en los meses de agosto, octubre y diciembre de 2020 en la cuenta contable "5135-0501-0002-0002-03351 Análisis de aguas residuales", por concepto de servicio muestreo de aguas residuales, los cuales rebasan el monto para adjudicación directa; la entidad fiscalizada no proporcionó evidencia de haber realizado el procedimiento de adquisición correspondiente de acuerdo al monto pagado o de haber sometido al Comité de Adquisiciones la justificación de la excepción del procedimiento de adquisición correspondiente de acuerdo al monto pagado, existiendo una presunta partición o fraccionamiento de operaciones realizadas.

Observación número	Póliza	Fecha	Importe (miles de pesos)
3.1	Egresos606	19/08/2020	169.6
3.2	Egresos606	19/08/2020	127.2
3.3	Egresos606	19/08/2020	116.6
3.4	Egresos581	23/10/2020	300.2
3.5	Egresos581	23/10/2020	116.6
3.6	Egresos568	08/12/2020	169.6
3.7	Egresos679	22/12/2020	127.2
<b>Total</b>			<b>1,127.0</b>

**Nota:** Las cantidades presentadas en la tabla anterior pueden variar respecto a las originales, por el redondeo a un decimal aplicado.

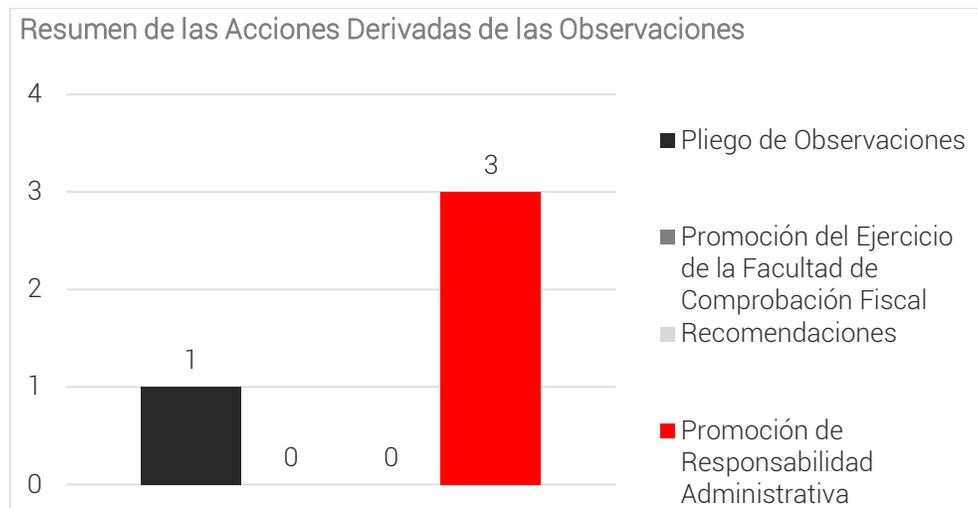
Lo anterior, en incumplimiento a los artículos 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles; 73 del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Yucatán para el Ejercicio Fiscal 2020; 3, 5 y 6 del acuerdo SCG 8/2020 por el que se expiden los Lineamientos para la aplicación del anexo 10.1 del Presupuesto de Egresos del Estado de Yucatán para el Ejercicio Fiscal 2020; 26 fracción III inciso m del acuerdo SCG 11/2017 por el que se expiden los Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal; 26 fracción III inciso a del acuerdo SCG 16/2018 por el que se modifican los Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

La entidad fiscalizada mediante oficio GFI/137/2021 de fecha 7 de septiembre de 2021, proporcionó información y/o documentación con la que pretendió solventar la observación; no obstante, de su revisión y análisis se determina que no solventa.

**Estado de la observación:** no solventada.

**Acción:** pliego de observaciones 2-3-3-030-CPF20-21-OBS.3 y promoción de responsabilidad administrativa.

## B. Síntesis de las justificaciones y aclaraciones presentadas por la entidad fiscalizada durante las revisiones



Como resultado de los procedimientos de auditoría se emitieron observaciones por las cuales el ente auditado proporcionó documentación. En ese sentido, se presenta a

continuación una síntesis de las justificaciones y aclaraciones presentadas por la entidad fiscalizada, la acción que en su caso, se promueve como consecuencia de la no atención de las observaciones y el estatus de las mismas.

Observación número	Argumento de la entidad	Acción/recomendación	Estado actual de la observación
1	La entidad fiscalizada mediante oficio GFI/137/2021 de fecha 7 de septiembre de 2021, proporcionó información y/o documentación con la que pretendió solventar la observación; sin embargo, al realizar el análisis correspondiente de dicha información se concluye que la observación no fue solventada toda vez que no cumple con todos los componentes del control interno institucional.	Promoción de responsabilidad administrativa	No solventada
2	La entidad fiscalizada mediante oficio GFI/137/2021 de fecha 7 de septiembre de 2021, proporcionó información y/o documentación con la que pretendió solventar la observación; sin embargo, al realizar el análisis correspondiente de dicha información se concluye que la observación no fue solventada toda vez que no acreditó que cumple en su totalidad con las obligaciones de la LGCG.	Promoción de responsabilidad administrativa	No solventada
3	La entidad fiscalizada mediante oficio GFI/137/2021 de fecha 7 de septiembre de 2021, proporcionó información y/o documentación con la que pretendió solventar la observación; no obstante, de su revisión y análisis se determina que no solventa.	Pliego de observaciones 2-3-3-030-CPF20-21-OBS.3 y promoción de responsabilidad administrativa	No solventada

Las acciones y recomendaciones presentadas en la tabla anterior que no fueron solventadas y/o atendidas o se encuentran en proceso, quedarán formalmente promovidas a partir de la notificación del informe individual de auditoría al ente fiscalizado.

Sin perjuicio de lo anterior, la entidad fiscalizada contará con un término de 30 días hábiles para que presente la información y realice las aclaraciones o consideraciones que estime pertinentes, los cuales se someterán a análisis y en el supuesto de que la observación no sea solventada, se procederá en términos de la legislación aplicable.

## **Posible daño o perjuicio**

Derivado del resultado de la fiscalización de la cuenta pública, se estima una posible afectación de 1,127.0 miles de pesos a la hacienda pública.

Cabe recalcar que dicho monto no necesariamente implica una recuperación, daño o perjuicio a la hacienda pública estatal o en su caso al patrimonio de la entidad fiscalizada, pues se encuentra sujeta a las aclaraciones que se efectúen en los plazos establecidos en la normatividad aplicable.

## **Multas**

Como resultado del proceso de fiscalización de la cuenta pública, no se impusieron multas a la presente entidad fiscalizada.

## **Dictamen de los informes individuales de auditoría**

Con fundamento en los artículos 43 Bis de la Constitución Política del Estado de Yucatán; 1, 2 fracciones I, VI y XIV, 14 fracciones V, VI, VII, IX, XVI y XXXVII, 23 fracciones I, XVI y XXI y 72 fracción I de la Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán, se emite el presente dictamen de auditoría sobre la información financiera proporcionada por la entidad fiscalizada, consistente en los estados e informes contables y presupuestarios que integran su cuenta pública del ejercicio fiscal 2020.

La fiscalización fue realizada en consideración a lo dispuesto en la Ley de Fiscalización de la Cuenta Pública del Estado de Yucatán y demás ordenamientos legales aplicables en la materia.

Las técnicas y procedimientos de auditoría aplicados se apegaron a las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, las cuales requirieron que la auditoría sea planeada y realizada de tal manera que permitió obtener una seguridad razonable de que lo revisado, de acuerdo al objetivo y alcance de la auditoría con base en la información financiera de la cuenta pública presentada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable, no presenta errores u omisiones importantes y que están preparados con base en la normatividad de la materia y los Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental. Al efectuar dicha evaluación del riesgo, el auditor tuvo como fin, diseñar los procedimientos de auditoría que fueron adecuados en función de las

circunstancias. Dichos procedimientos se ejecutaron mediante pruebas selectivas que se estimaron necesarias, y en consecuencia, se considera que la evidencia obtenida de la fiscalización proporciona una base suficiente y adecuada para emitir el dictamen de los informes individuales de auditoría que se refiere a la muestra de los rubros revisados.

Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada a la **Junta de Agua Potable y Alcantarillado de Yucatán** cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera para comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en el presupuesto de egresos, incluyendo la revisión del manejo y custodia de recursos estatales y propios, gastos públicos, así como de la demás información financiera, contable, patrimonial, presupuestaria y programática, conforme a las disposiciones aplicables, y específicamente, respecto de la muestra auditada señalada en el apartado relativo al alcance, se concluye que en términos generales, cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, con excepción de lo señalado en el apartado "A. Resultados de las observaciones, recomendaciones y acciones determinadas".