

ACTA DE NOTIFICACION DE FALLO

CONVOCATORIA A LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL LA-50-GYR-050GYR027-N-69-2026
SERVICIO DE TAPIZADO 2026

En la Ciudad de León, Guanajuato, **siendo las 10:00 horas del 09 de Abril de 2026**, en el Departamento de Adquisición de Bienes y contratación de Servicios de la Coordinación de Abastecimiento y Equipamiento, ubicada en: calle la Suecia esquina con España S/N, Colonia Los Paraísos; se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo la Notificación del Fallo de la convocatoria indicada al rubro, de conformidad con los artículos 33, 35 fracción I, 36, 37, 39 fracción I y 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), 39, 83 y 92 de su Reglamento, así como lo previsto en el numeral 3.10 de la Convocatoria. El acto fue presidido por la Lic. Nohemi Patricia Rangel Diaz, y la Mtra. Agustina Olalde Lastiri Servidor Público facultado por la Convocante, en apego al numeral 5.3.8 b) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, vigentes por acuerdo de H. Consejo Técnico mediante Acuerdo ACDO.SA2.HCT.260923/271.P.DA.-----

De las propuestas presentadas por los licitantes, el área usuaria determina lo asentado en la revisión técnica suscrita por los servidores públicos a cargo de la revisión y evaluación técnica publicada en Compras MX con la presente acta, para ello el dictamen técnico respectivo y se publica archivo PDF denominado **DT N69 2026 PDF.**, en la plataforma Compras MX. En el cual se manifiesta en su caso, los motivos de incumplimiento, de conformidad con el artículo 49 fracción VII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico, el numeral 4.25, 4.39, 4.39.1 de las Políticas, Bases y Lineamientos vigentes y los criterios establecidos en el punto 5, 5.2 de la convocatoria, procediendo con base en ello, el siguiente: -----

PROPOSICIONES RECIBIDAS

El día 25 de Marzo del 2026 en el acto de presentación y apertura de proposiciones de la Licitación, se recibieron a través de Compras MX para efectos de revisión, análisis detallado y elaboración del dictamen que fundamenta y motiva el fallo, conforme a lo establecido en los artículos 47 párrafos primero, segundo, cuarto y quinto 48 párrafo primero, fracción II y segundo párrafo y 49 de la Ley, así como 99, del Reglamento, las proposiciones de los licitantes siguientes:

No.	Licitante	SERVICIO	Sumatoria P.U Ofertados
1	ENRIQUEZ SERVICIOS, OBRAS Y SUMINISTROS SA DE CV	MANTENIMIENTO TAPIZADO 2026	\$14,283.00
2	MARCELA ITZEL MORAN SANCHEZ		\$18,698.12

CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES

Con apego en lo dispuesto por los artículos 47 párrafos primero, segundo, cuarto y quinto 48 párrafo primero, fracción II y segundo párrafo y 49 de la Ley, así como 99 del Reglamento; el Capítulo Segundo, Sección Cuarta en su Décimo Lineamiento, del Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010; la evaluación de las proposiciones se realizó utilizando el criterio de **Binario**, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en la Convocatoria, en el "Anexo Técnico", Anexo "Términos y Condiciones" y Anexo de "Propuesta Económica", y el resultado de la Junta de Aclaraciones, en relación con el **numeral 2.3 Y 5** de la Convocatoria, a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.-----

FALLO

Con fundamento en las evaluaciones que anteceden y los artículos 35 fracción I, 36, 39, fracción I, y 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), se emite el siguiente fallo:

ACTA DE NOTIFICACION DE FALLO

CONVOCATORIA A LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LA-50-GYR-050GYR027-N-69-2026
SERVICIO DE TAPIZADO 2026

No.	Licitante	SERVICIO	Sumatoria P.U Ofertados	DICTAMEN TECNICO	DICTAMEN ECONOMICO
1	ENRIQUEZ SERVICIOS, OBRAS Y SUMINISTROS SA DE CV	MANTENIMIENTO TAPIZADO 2026	\$14,283.00	CUMPLE	ASIGNADO
2	MARCELA ITZEL MORAN SANCHEZ		\$18,698.12	CUMPLE	DESECHADO MOTIVO 1

Motivo 1.- Se desecha su propuesta de conformidad con los artículos 47 y 48 de la ley y el contenido en el Numeral 5 y 5.3 por existir propuesta económica más baja en la presente licitación.-----

Lo anterior, por las razones expuestas en este fallo y en las evaluaciones que son sustento de la decisión, cuyas proposiciones resultaron solventes ya que cumplen con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la Convocatoria a la Licitación, ofertando el precio más bajo, por lo que garantizan el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

Se adjudica el contrato y con fundamento en los artículos 35 fracción I, 36, 39, fracción I, 47, 48, 49 y 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), respectivo a las siguientes empresas:

LICITANTE	PARTIDA	IMPORTE MAXIMO ASIGNADO SIN IVA	IMPORTE MINIMO ASIGNADO SIN IVA
ENRIQUEZ SERVICIOS, OBRAS Y SUMINISTROS SA DE CV	MANTENIMIENTO TAPIZADO 2026	\$869,068.97	\$344,827.59

-----Se informa que se verificó el Directorio de Proveedores y Contratistas sancionados disponible en <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx>, con fecha de consulta el **23 de Marzo de 2026**, así como el listado de las personas impedidas para contratar con el IMSS con fecha corte al **23 de Marzo de 2026**, conforme a lo dispuesto en los artículos 71 y 90 de la LAASSP y 88 del RLAASSP; dichos listados se anexan al expediente de la presente licitación.

De dicha verificación se constató que los licitantes que presentaron propuesta en el presente procedimiento no están impedidos

El periodo de **vigencia** de la contratación comprenderá del **09 de Abril del 2026** y hasta el **31 de Diciembre de 2026**.

Se hace constar que derivado de la publicación en el Diario Oficial de la Federación el día 02 de junio del 2022, por medio del **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO**

ARTÍCULO ÚNICO.- Se **reforma** el párrafo primero del inciso i) de la fracción II del párrafo primero del artículo 39 y **se adicionan** los párrafos segundo y tercero al artículo 81, recorriéndose el subsecuente, y un párrafo sexto al artículo 84, recorriéndose los subsecuentes en su orden, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para quedar como sigue:

Artículo 81.- ..

Las dependencias y entidades observarán los modelos de contratos para licitación pública, invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa, así como los modelos de convenios, aprobados por la Secretaría, que se encuentren publicados en Compras MX, por lo que no se requerirá que los contratos y convenios, previamente a su formalización, sean revisados o validados por las áreas jurídicas de las dependencias y entidades. Cualquier modificación a los modelos de contratos o convenios deberá ser autorizada por la Secretaría y será objeto de publicación en Compras MX, incluidas las derivadas de alguna modificación a la normatividad aplicable.

Las dependencias y entidades serán responsables de establecer las particularidades, especificaciones y características propias para el cumplimiento del objeto de su contrato o convenio, las cuales deberán ser acordes con la Ley, el presente Reglamento y demás normatividad aplicable en la materia.

Artículo 84.- ...

En el fallo de la licitación o de la invitación a cuando menos tres personas o en el oficio de adjudicación, según corresponda, se deberá señalar el número, objeto, monto y vigencia del contrato, así como el porcentaje y monto por el cual deberá otorgarse la garantía de cumplimiento, si es divisible o indivisible, a efecto que el proveedor inicie las

ACTA DE NOTIFICACION DE FALLO

CONVOCATORIA A LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL LA-50-GYR-050GYR027-N-69-2026 SERVICIO DE TAPIZADO 2026

gestiones conducentes para la obtención de dicha garantía.-----

LICITANTE	PARTIDA	IMPORTE MAXIMO ASIGNADO SIN IVA	IMPORTE MINIMO ASIGNADO SIN IVA	CONTRATO	Monto de la Garantía:	Garantía Divisible/Indivisible	Firma de Contrato
ENRIQUEZ SERVICIOS, OBRAS Y SUMINISTROS SA DE CV	MANTENIMIENTO TAPIZADO	\$869,068.97	\$344,827.59	050GYR027N06926-001-00 CCO N 26 11 1003 0023	\$86,906.89	indivisible	MFJ

En términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como del Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, publicados en el Diario Oficial de la Federación del 27 de diciembre de 2021, el licitante y, en su caso los que estos últimos subcontraten, que resulte con adjudicación y cuyo monto sea superior a \$300,000.00, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA), deberá presentar opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social; así mismo el (los) licitante(s) que resulte(n) ganador(es) y cuyo monto del contrato sea superior a \$300,000.00, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA); preferentemente dentro de los tres días hábiles posteriores a la fecha en que se tenga conocimiento del fallo o adjudicación del contrato, deberá(n) realizar la solicitud de opinión ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT), relacionada con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.-----

Se solicita a los proveedores asignados realizar la incorporación de datos aplicables en la plataforma Compras MX en términos del artículo 105 del RLAASP, nombre, razón social, nacionalidad, domicilio, información relativa a la escritura constitutiva, reformas, datos de inscripción en registro público, socios, representantes legales, especialidad y experiencia e información relativa a la capacidad técnica, económica y financiera a efecto de dar cumplimiento al **(RUPC)** Registro Único de Proveedores y Contratistas establecido en el artículo 86 de la LAASP. Con la finalidad de obtener gran difusión de su empresa a través del Registro Único de Proveedores y Contratista que se publica en el portal de CompraNet. El RUPC permite a las dependencias y Entidades de los tres órdenes de gobierno identificar a las empresas que cuentan con la experiencia en vender o prestar servicios al gobierno, atendiendo además el numeral 18 del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental (Compras MX).-----

Corresponde a los proveedores que contraigan una obligación contractual con el IMSS su incorporación al REPIMSS en un periodo no mayor a 30 días naturales posteriores a la formalización del contrato.-----

En lo relativo a lo establecido en la fracción IX del Artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (DOF 19/07/2017) a efecto de que en los procedimientos de contratación quede previsto que los proveedores asignados previo a la celebración de contratos de adquisiciones, arrendamientos o para la enajenación de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza o la contratación de obra pública o servicios relacionados con ésta deberán presentar:

- A) Tratándose de personas físicas: Escrito en el que el particular manifieste bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés.
- B) Tratándose de personas morales: Además de lo anterior, en caso de que el contratista sea persona moral, dichas manifestaciones deberán presentarse respecto a los socios o accionistas que ejerzan control sobre la sociedad.-----

Para efectos de la notificación y en términos de los artículos 5 fracción XI, 50 de la Ley y 49 de su Reglamento, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes la publicación de esta Acta en el sistema Compranet. Este procedimiento sustituye a la notificación personal. La información también estará disponible en las direcciones electrónicas: <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx>-----

ACTA DE NOTIFICACION DE FALLO

CONVOCATORIA A LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

LA-50-GYR-050GYR027-N-69-2026

SERVICIO DE TAPIZADO 2026

De conformidad con el ACUERDO por el que se establece la obligatoriedad del registro de contratos y operaciones de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones y sus Lineamientos publicado en el DOF el día 01 de octubre de 2021, se hace constar que se realizará registro del contrato en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones (BESA), de aquellos casos con vigencia a partir del dieciocho de octubre de dos mil veintiuno, cuyo monto sea igual o superior a \$15'000,000.00 (quince millones de pesos 00/100 M.N), sin IVA, o su equivalente en moneda extranjera. DOF 26 Agosto 2022, TRANSITORIO. SEPTIMO.- A partir del inicio de la interoperabilidad con el sistema Compras MX, será obligatorio el registro y seguimiento de los contratos que se migren del sistema Compras MX al sistema BESA, **sin importar el monto**. Ciudad de México, a los 23 días del mes de agosto de 2022.- El Secretario de la Función Pública, Roberto Salcedo Aquino.- Rúbrica.-----

Divisibilidad o indivisibilidad de las obligaciones contractuales y aplicación total o proporcional de la Garantía de cumplimiento de los contratos sujetos a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público-----

Con el propósito de que los servidores públicos de las áreas contratantes de los entes públicos a que se refiere el artículo 1, primer párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cumplan adecuadamente las disposiciones de ese ordenamiento legal y de su Reglamento relativas a la divisibilidad o indivisibilidad de las obligaciones contractuales y a la aplicación total o proporcional de la garantía de cumplimiento de los contratos respectivos, y con ello evitar posibles controversias posteriores al momento de exigir se hagan efectivas dichas garantías, la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas con fundamento en los artículos 9, primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 8, primer párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 34, fracciones III y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, emite el presente criterio de interpretación para efectos administrativos, conforme a las siguientes.-----

CONSIDERACIONES

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 40, fracción XIX, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 39, fracción II, inciso i), numeral 5 del Reglamento de la citada Ley, en las convocatorias a licitación pública y, en su caso, en las invitaciones a cuando menos tres personas que elaboren los entes públicos señalados en el artículo 1, primer párrafo, del ordenamiento legal mencionado, entre la información que debe ser considerada para incluirla en dichos documentos, se encuentra el modelo de contrato correspondiente, precisándose que éste debe contener, entre otros aspectos, el señalamiento sobre si la obligación garantizada será divisible o indivisible y que en caso de presentarse algún incumplimiento se harán efectivas las garantías que procedan.-----

En cuanto al contrato que deba formalizarse con las personas a quienes se les adjudicó el mismo mediante cualquiera de los procedimientos de contratación que prevé la referida Ley, los artículos 66, fracción XI, de ésta y 81, fracción II, de su Reglamento establecen que dicho contrato debe contener, entre otros aspectos, la forma, términos y porcentajes para garantizar su cumplimiento, así como el señalamiento respecto a si la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada, salvo que en el contrato se haya estipulado su divisibilidad. Asimismo, el citado precepto reglamentario precisa que en caso de que por las características de los bienes o servicios entregados, éstos no puedan funcionar o ser utilizados por la dependencia o entidad por estar incompletos, la garantía siempre se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.-----

De las disposiciones jurídicas referidas, se desprende por un lado, que el señalamiento relativo a si la obligación garantizada es divisible o indivisible resulta de trascendental importancia, ya que ello permitirá prever, en caso de que la obligación sea incumplida por parte del proveedor, si la garantía de cumplimiento se ejecuta al cien por ciento, o sólo en la parte proporcional del incumplimiento, y por el otro, que para determinar la divisibilidad o indivisibilidad de las obligaciones contractuales habrá que tomar en cuenta la funcionalidad o utilidad de los bienes o servicios cuando éstos son entregados o suministrados de manera parcial o total.-----

ACTA DE NOTIFICACION DE FALLO

CONVOCATORIA A LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

LA-50-GYR-050GYR027-N-69-2026

SERVICIO DE TAPIZADO 2026

En atención a lo expuesto, los entes públicos a que se refiere el artículo 1, primer párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se encuentran obligados a determinar en forma clara y expresa en los modelos de contrato y en los contratos que formalicen, si las obligaciones que se convengan son o no indivisibles y, en consecuencia, si su incumplimiento motivaría la aplicación total o parcial de la garantía de cumplimiento del contrato, para lo cual deben considerar la naturaleza de las obligaciones específicas que formen parte del objeto de la contratación.-----

Al efecto, resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 2003 del Código Civil Federal, el cual es supletorio de la citada Ley y de las demás disposiciones que de ella derivan conforme a lo señalado en el artículo 11 del mismo ordenamiento legal, el cual dispone que las obligaciones son divisibles cuando tienen por objeto prestaciones susceptibles de cumplirse parcialmente y son indivisibles si las prestaciones no pudiesen ser cumplidas sino por entero.-----

De lo anterior, se desprende que el cumplimiento de las obligaciones divisibles puede darse en partes y, por ende, es factible recibir o dar por cumplidas de forma aislada partes de tal obligación.-----

De esta manera, para determinar si las obligaciones contractuales resultan divisibles o indivisibles, los entes públicos a que se refiere el artículo 1, primer párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público deben tomar en cuenta las características, cantidad y destino de los bienes o servicios objeto de la contratación, para definir si con la entrega de bienes o la prestación de servicios de manera parcial éstos resultan útiles, aprovechables o funcionales y, en consecuencia, para determinar si es procedente recibir parcialmente los bienes o servicios objeto de la contratación.-----

Una vez que se realice el análisis a que se refiere el párrafo anterior y se determine si las obligaciones son divisibles o indivisibles, los entes públicos señalados en el artículo 1, primer párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público procederán a pactar en los contratos correspondientes, si las obligaciones objeto del mismos son divisibles o indivisibles y si la garantía de cumplimiento de contrato se aplicará por el monto total o de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.-----

Conforme a lo expuesto, si se pacta que las obligaciones son divisibles, deberá establecerse en los contratos la posibilidad de realizar entregas parciales de los bienes o servicios. Asimismo, resulta pertinente considerar que cuando se prevea que un contrato se integre por dos o más partidas, o se pretenda establecer la obligación de entregar o prestar en forma programada o calendarizada los bienes o servicios, deberá pactarse la divisibilidad de la obligación garantizada en la medida que la entrega o prestación de los mismos permita considerar que dicha parte ha quedado cumplida a satisfacción de la contratante, en cuyo caso se pactaría que la garantía sólo se hará efectiva por la parte incumplida y no por el monto total de la obligación garantizada.-----

Atendiendo a las disposiciones jurídicas señaladas en el presente documento y a las consideraciones expuestas, se emite el siguiente

CRITERIO

Los entes públicos a que se refiere el artículo 1, primer párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público deben determinar si las obligaciones contractuales resultan divisibles o indivisibles, a partir del análisis que realicen, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 2003 del Código Civil Federal sobre las características, cantidad y destino de los bienes o servicios objeto de la contratación, así como sobre la procedencia de su entrega parcial atendiendo a si los bienes que se entreguen o los servicios que se presten parcialmente resultarían útiles, aprovechables o funcionales.-----

Los entes públicos a que se refiere el artículo 1, primer párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público están obligados en todos los casos a prever de manera clara y expresa desde la convocatoria a la licitación pública o la invitación a cuando menos tres personas, en el modelo de contrato correspondiente, así como a señalar en todos los contratos que formalicen, si las obligaciones cuyo cumplimiento se

ACTA DE NOTIFICACION DE FALLO

CONVOCATORIA A LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL LA-50-GYR-050GYR027-N-69-2026

SERVICIO DE TAPIZADO 2026

garantiza se consideran divisibles o indivisibles y, en consecuencia, a pactar en el primer supuesto que la garantía de cumplimiento del contrato se aplicará de manera proporcional al monto de la obligaciones incumplidas, y en la segunda hipótesis, que dicha garantía se hará efectiva por el monto total de la obligaciones garantizadas.-----

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

El participante que obtuvo asignación, deberá acudir a la Oficina de Contratos de la Coordinación de Abastecimiento y Equipamiento del IMSS, sita en Suecia esquina España S/N, Colina Los Paraísos C.P. 37328, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 y 69 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 84 de su Reglamento, para llevar a cabo la formalización del contrato a efecto que el proveedor inicie las gestiones conducentes para la obtención de dicha garantía.-----

El oferente adjudicado, tendrá un plazo máximo de 10 días naturales posteriores a la firma del contrato para presentar la garantía de cumplimiento de obligaciones de conformidad con el formato establecido en las disposiciones de carácter general por las que se aprueban los modelos de pólizas de fianzas constituidas como garantía en las contrataciones públicas realizadas al amparo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector único, a fin de no incurrir en las causales previstas por los artículos 71 y 90 de dicho ordenamiento legal. -----

Después de dar lectura a la presente Acta, se dio por terminado este acto, siendo las **12:45 horas. del día 09 de Abril de 2026.**-----

Esta Acta consta de 3 hojas útiles por ambos lados y una más solo por su anverso, firmando para los efectos legales y de conformidad, los asistentes a este evento, quienes reciben copia de la misma

POR EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Nombre	Área
Lic. Nohemi Patricia Rangel Diaz	Coordinación de Abastecimiento y Equipamiento
Maestra Agustina Olalde Lastiri	Departamento de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
C.P. Jorge Luis Pantoja Padilla	Oficina de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Ing. Eduardo Gerardo Moreno Cabadas	Departamento de Conservación y Servicios Generales
Lic. Cesar Adan Cordoba Escobedo	Representante de Jefatura Jurídica

POR EL ORGANO INTERNO DE CONTROL

Nombre	Área
C.P. Jose Robledo Guzmán	Representante del Área de Auditoria, Quejas y Responsabilidades

