

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. - CHEC S.A. E.S.P.

Vigencia: Tercer cuatrimestre con corte a 31 de diciembre de 2025

Fecha publicación: 16 de enero de 2026

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/ Procesos	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de diciembre de 2025
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1.	CHEC actualmente cuenta con Política de gestión integral de riesgos y con Política cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno adoptadas de Grupo EPM. En caso que se presenten modificaciones se procederá con la solicitud de ajuste a la junta directiva.	Modificaciones en caso de presentarse de acuerdo con lineamientos de núcleo corporativo Actualmente aprobadas: Política Gestión Integral de riesgos aprobada mediante Acta 614 de junta directiva del 5 de agosto de 2014 Política Cero Tolerancia al Fraude la Corrupción y el soborno aprobada mediante Acta 639 de junta directiva del 7 de abril de 2016	100%	Durante el periodo no se presentaron ajustes a las políticas mencionadas en el numeral.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Actualización matriz de riesgos de corrupción de empresa - Publicación en la web de la matriz de riesgos de corrupción actualizada.	Publicación en la web de la matriz de riesgos de corrupción actualizada	50%	En el seguimiento realizado al cierre del PAAC se recomiendan ajustes la presentación publicada indicando los riesgos aprobados para el año 2025.
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1.	Socialización de la publicación de la matriz de riesgos de corrupción y del PAAC a los grupos de interés	Capítulo transparencia y anticorrupción del informe de sostenibilidad de CHEC	100%	La actividad se dio por terminada en el primer cuatrimestre del año.
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	Monitoreo cuatrimestral en procesos de riesgos de corrupción y controles.	Acompañamiento a responsables y conocedores de procesos para la actualización y monitoreo de riesgos, fortaleciendo metodológica y conceptualmente las conversaciones	100%	Durante el tercer cuatrimestre del 2025 se implementaron acciones de seguimiento a procesos a nivel estratégico, buscando que la parte operacional sea la que permee la estrategia. Por medio del acompañamiento, charlas, evidencias y soportes se calificó la matriz estratégica de corrupción donde se tienen 13 escenarios con calificación Aceptable.
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	Adelantar la verificación de la elaboración y publicación del PAAC, así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el PAAC.	Informe de Seguimiento	100%	Los seguimientos cuatrimestrales al PAAC se encuentran consolidados en la sección de transparencia de la página web de CHEC: https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-presupuestos-e-informes/Transparencia-y-anticorrupci%C3%B3n/Informes-de-Seguimiento-PAAC

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites (ver formato denominado Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites)

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de diciembre de 2025
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1.	Elaborar informe de Sostenibilidad y ASG 2024 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales.	Informe de sostenibilidad publicado	100%	La actividad se dio por terminada en el segundo cuatrimestre del año.

Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1.	Realizar asamblea general de Accionistas.	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	La actividad se dio por terminada en el segundo cuatrimestre del año.
	2.2.	Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	<p>06 Octubre 2025: Se realiza encuentro con Alcaldes de la zona centro y norte de Caldas. En el espacio se abordan temas definidos en la planeación, tales como gestión corporativa, programas sociales y ambientales, exclusiones 015, protocolo de notificación de fallas, riesgos en la infraestructura eléctrica, cumplimiento de RETIE para licencias, defraudación de fluidos, hurto e intervención a la infraestructura, obras por impuestos, proyectos en ejecución y oferta de auditorías energéticas.</p> <p>15 Octubre 2025: Se realiza encuentro con Alcaldes de la zona oriente de Caldas. Se maneja agenda con los temas anteriormente reportados, indicando que las cifras presentadas tienen foco en los municipios asistentes. El espacio cuenta con la participación de la Gerencia, Subgerencia de T&D, Secretaría General, Sostenibilidad, Comercial y Comunicaciones.</p> <p>20 Octubre 2025: Se realiza encuentro con Alcaldes de zona occidente de Caldas. Se presentan los temas acordados en agendas anteriores y se abre espacio de conversación para recoger dudas e inquietudes de los mandatarios.</p> <p>29 Octubre 2025: Se realiza encuentro con Alcaldes de los 13 municipios del departamento de Risaralda. En el espacio se presenta toda la gestión correspondiente y los temas relevantes para el grupo de interés Estado. Se abre espacio para la conversación.</p>
	2.2.	Desarrollar espacios de conversación con Gente Chec y adicionalmente se realizarán encuentro con jefes y coordinadores	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	Durante el 2025 se afianzó la conversación con los Jefes y Coordinadores, empoderándolos de una estrategia diseñada para mejorar los flujos de comunicación interna. Se amplió el alcance en los territorios y se enfatizó en asuntos relacionados con SST.
	3.1.	Diseñar e implementar plan de comunicación Informe de Sostenibilidad	Con este plan se busca implementar diferentes iniciativas y estrategias comunicativas, así como elaborar piezas comunicativas que promuevan el conocimiento y acceso a los resultados del informe de sostenibilidad de CHEC	100%	La actividad se dio por terminada en el segundo cuatrimestre del año.
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.2.	Desarrollo de estrategia de diálogo "Conversaciones que movilizan el territorio"	Promover la participación y el diálogo entre la empresa y el grupo de interés Comunidad, Estado y Clientes y Usuarios, para la generación de confianza y el mejoramiento del actuar empresarial	100%	<p>Durante el tercer y cuarto trimestre del año 2025 se culminaron 51 de las 54 mesas de conversación propuestas en el área de influencia de CHEC. Tres (3) de estos escenarios no pudieron desarrollarse debido a situaciones de orden público y a los cruces de agenda con las autoridades indígenas CRIR y CRIDEC. Los espacios de diálogo se llevaron a cabo con los grupos de interés Clientes y Comunidad en las zonas Centro Sur, Oriente, Norte, Suroccidente y Noroccidente</p> <p>De igual manera, se llevaron a cabo 31 espacios "Contemos cómo vamos" en los que se dio a conocer a los voceros, seleccionados durante las mesas de conversación, el estado de las solicitudes recibidas y las respuestas que desde los equipos internos se brindó a las mismas</p> <p>Finalmente, posterior al encuentro entre la Gerencia de CHEC y los voceros de la zona centro sur, desarrollado en Chinchiná en julio, se realizan cuatro (4) encuentros más entre el comité de Gerencia y los líderes elegidos durante las mesas de conversación. Estos espacios se enfocaron en la socialización de la gestión empresarial en el territorio y tuvieron lugar en los municipios de La Dorada, Salamina, La Virginia y Riosucio, además, asistió un total de 173 voceros.</p>

<p>Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional</p>	4.1.	Medición de indicadores y seguimiento a impacto de las acciones realizadas en relacionamiento y formación de comunidad	Resultados de las mediciones y análisis	90%	<p>En el marco del convenio gestión territorial y específicamente desde el eje transversal de evaluación, monitoreo e investigación se propuso para el 2025 una investigación basada en un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), con el objetivo de: Analizar, comprender e interpretar los sentidos y significados que los actores territoriales construyen en torno a las estrategias de acompañamiento social (componentes operativos) desarrolladas a través de la Gestión Territorial, articulando dichas narrativas con el análisis de los resultados de los indicadores estratégicos del convenio.</p> <p>En coherencia, durante el segundo semestre del 2025 se realizó la recolección de información con los diferentes grupos de interés participantes de los procesos sociales y educativos desplegados por el convenio a través de encuestas y entrevistas semiestructuradas.</p> <p>La totalidad de los instrumentos aplicados y las entrevistas realizadas, se encuentran en proceso de análisis de datos y narrativas. Se encuentra pendiente el informe final con los resultados y conclusiones del proceso de medición.</p>
---	------	--	---	-----	--

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de diciembre de 2025
<p>Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</p>	1.1.	Diseñar el plan comercial CHEC	Plan comercial Chec	100%	<p>Se hace envío del Plan Comercial por parte del coordinador de Proyección comercial, dando instrucción a todos los participantes del mismo para que se realice la gestión correspondiente de las iniciativas allí propuestas.</p>
<p>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los</p>	2.1.	Fortalecer el ecosistema digital integrando aspectos de atención, comunicación, mercadeo, ventas y fidelización, identificando oportunidades de automatización e implementación de las mismas.	Identificar oportunidades de automatización e implementación de las mismas.	100%	<p>El clasificador de PQR se reemplaza con la implementación de la herramienta MIA (Matriz Inteligente de Atención), que permite mapear la solicitud e identificar la causa inicial que mejor se ajusta. La puesta en producción fue solicitada con el territorio en noviembre y se realizó una demostración en vivo de cómo operar esta herramienta, permitiendo iniciar su adopción por parte del equipo y avanzando en la optimización del proceso de atención al cliente.</p> <p>Se reactivó la automatización de Autoaseguramiento mediante la creación de un mockup, en el que se diseñó un nuevo flujo de vistas para la ejecución de la actividad. En este momento se encuentra en fase de análisis de los tiempos de ejecución del bot y de la estimación de costos.</p> <p>Se crearon alertas que permiten informar al Contact Center sobre las exenciones de contribución pendientes de dar respuesta, así como sobre los procesos que han ingresado a SAC por el chat y no cuentan con ningún adjunto asociado en la acción correspondiente.</p> <p>A partir de la puesta en funcionamiento del nuevo portal web, se realiza un seguimiento periódico de las interacciones de los usuarios para identificar patrones de uso, oportunidades de mejora y posibles puntos de fricción. Este monitoreo permite ajustar contenidos y fortalecer la experiencia digital, garantizando que el portal evolucione de acuerdo con las necesidades y comportamientos de los clientes.</p>

Canales de Atención	2.2.	Fortalecimiento y potencialización de canales de atención digital	Planear e implementar oportunidades de mejora disponiendo mejores canales de atención digital (foco en Lucy, PQR web y oficina digital)	100%	Se culmina año con el lanzamiento y estabilización del portal PQRs web, con importantes avances desde la experiencia y fortalecimiento digital de cara al cliente y el colaborador, así mismo, se lanza en web Lucy 2.0 con mejoras significativas desde su experiencia de usuario. Se completan exitosamente las etapas de diseño, desarrollo, aseguramiento de calidad QA y despliegue en canal web de la nueva versión de la asistente digital Lucy, apalancada con Inteligencia Artificial. Tras rodaje durante aproximadamente 1 mes y medio en canal web cuenta con una tasa promedio de 100 a 150 conversaciones diarias, con una tasa de error del 1% en servicios de consulta a sistemas CHEC, lo cual cumple con las métricas mínimas de despliegue trazadas en el plan de implementación. Frente a otras soluciones como asesor remoto y chat, se realiza estabilización desde la operación del contact center con un buen desempeño y participación, llegando en la totalidad de interacciones digitales al 21% en el 2025.
	2.3.	Fortalecimiento de comunicación bidireccional para interrupciones del servicio. (Ruta calidad)	Planear e implementar acciones e iniciativas que respalden la comunicación bidireccional con los clientes para las interrupciones del servicio de energía	100%	A la fecha se han realizado 79.024 envíos de confirmación del servicio vía SMS en el que los usuarios afectados por eventos no programados han podido validar el restablecimiento del servicio de energía. A la fecha se da cierre al alcance destinado para el año 2025 en términos de comunicación bidireccional con clientes en relación con la calidad del servicio. Se establecen las pautas y condiciones, así como el diseño de la solución de comunicación de estados intermedios de los eventos no programados. La implementación de esta solución fue planeada para el 2026.
	Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	Escuela de anfitriones.	Desarrollo de capacidades en los colaboradores del canal presencial para evolucionar de la transacción a la relación por medio de procesos formativos en los frentes estratégicos, técnicos y de conocimiento y humanos.	100%
3.2		CHEC al día.	Estrategia de comunicación con los canales de atención desde el aseguramiento del proceso, garantizando el despliegue de información para garantizar el debido proceso.	100%	La actividad se dio por terminada en el segundo cuatrimestre del año.
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR	Realizarse al menos una verificación trimestral	100%	Para este último autoaseguramiento, se observa el mejor comportamiento del año, lo que demuestra el compromiso de todos, logrando un 85% de procesos sin riesgo, garantizando el cumplimiento normativo y la satisfacción de los clientes con nuestras decisiones de fondo y oportunas.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento periódico al plan comercial	Realizar seguimiento periódico al plan comercial con su registro y evidencias	90%	Se vienen realizando seguimientos al Plan comercial a través del aplicativo AZURE donde se realizan comentarios y se adjuntan los soportes correspondientes a cada iniciativa propuesta en el mismo. Al cierre del año se está realizando el proceso de consolidación de información. El resultado permitirá calcular el nivel de cumplimiento del indicador de Ejecución de las iniciativas del Plan Comercial para CHEC del proceso Mercadeo del Área Comercial.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de diciembre de 2025
Subcomponente 1 Lineamientos de	1.1. Continuar con la implementación de Gobierno digital de acuerdo con el plan establecido	Seguimiento a avance de cronograma	100%	Se cumplió con avance propuesto para este año. Entre otros se hizo lo siguiente: Se logró pasar de 2 a 9 lineamientos cubiertos y en el dominio MGGTI se pasa de 31% al 50% de cubrimiento llevando actividades hasta un 90%. Las actividades continúan el próximo año ya que a nivel gobierno debemos cumplir con unos porcentajes propuestos

Lineamientos de Transparencia Activa	1.2.	Actualización y reporte de datos abiertos	Recolección, consolidación, actualización y reporte de información periódica en el portal de datos abiertos de Chec.	100%	En octubre se terminó de validar la información seleccionada por CHEC para desplegar en el portal y se definió por parte de EPM que la plataforma será ArcGIS Hub. CHEC ha cumplido al 100% con las actividades requeridas y actualmente se está a la espera de los accesos por parte de EPM para realizar los despliegues.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Realizar seguimiento y publicar informe de solicitudes de información en la página web, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información	Informe publicado	100%	La actividad se dio por terminada en el segundo cuatrimestre del año.
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Mantener actualizado instrumentos de gestión de información pública de acuerdo con la ley.	Instrumentos actualizados	100%	La información pública se gestiona a través del aplicativo SGI, el sistema les reporta a los responsables de la información las alertas para que atiendan las actualizaciones según las responsabilidades que tienen asignadas para dichas publicaciones. Adicionalmente, en el mes de septiembre de 2025 se envió recordatorio a los responsables para revisar el aplicativo y atender los reportes de actualización. Es importante tener en cuenta que con ocasión de la medición ITA realizada por la PGN en julio de 2025, los responsables de publicaciones revisaron que los contenidos publicados se encontraran al día. Los resultados de la medición ITA fueron positivos, por parte de los responsables se están realizando algunos ajustes a fin de garantizar el cumplimiento total de los lineamientos de publicación de la sección. Se cargará un plan de mejora en el SGI para el cierre de brechas del ITA a cargo del proceso de riesgos.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Realizar medición del Índice de Transparencia Activa	Análisis de informe de medición	100%	De acuerdo con la auditoria realizada el 05 de diciembre de 2025 por la PGN el nivel de cumplimiento del índice de transparencia activa es de 94 sobre 100 puntos.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Realizar medición del Índice de Transparencia Activa	Análisis de informe de medición	100%	La actividad se dio por terminada en el segundo cuatrimestre del año.

Componente 6: Otras iniciativas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de diciembre de 2025
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.1.	Realizar medición de clima ético Chec	Realizar la medición del clima ético Chec en el segundo semestre - El resultado esperado (análisis e informe de medición)	100%	Se realiza la medición de clima ético en la organización y se tiene como resultado una medición del 90.75% lo cual supera el porcentaje aceptado en el Grupo EPM, se realizaron los correctivos necesarios.
	1.2.	Implementación de estrategias de sensibilización y comunicación del plan de transparencia y ética empresarial - PTEE	Implementar estrategias de comunicación y difusión interna, así como generar estrategias de sensibilización entorno al plan de transparencia y ética empresarial - PTEE	100%	Auditoria verificó el cumplimiento de la planeación estratégica de comunicaciones de la Gestión Ética de CHEC 2025. Como resultado se evidenció que en la vigencia evaluada se realizaron las siguientes acciones: correos masivos sobre la importancia de realizar la declaración de transparencia y actualizar anualmente la declaración de conflicto de interés, con ocasión de los 81 años de la compañía se realizaron publicaciones internas y externas visibilizando los valores corporativos, se publicó en Mi Bitácora el Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, se visibilizó a través de nuestra apuesta de Macra Empleadora el componente ético de la Escuela de Liderazgo con Directivos, se divulgaron cápsulas con riesgos de corrupción, se impulsó la medición de clima ético a través de mailing y whatsapp. Además, la Gerente aprovechó los diferentes espacios de conversación con Gente CHEC como Jornadas de Comunicación y encuentros de jefes y coordinadores para insistir a los líderes de la Empresa, en la importancia de basar sus comportamientos en nuestros valores. Además reforzó la importancia de la declaración de nuestra transparencia.

Consolidador del PAAC 2025	Cargo: Profesional Riesgos y seguros Nombre: Helder Augusto Moreno Agudelo Firma:
Seguimiento PAAC 2025	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma:

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la Entidad: CHEC S.A. E.S.P. BIC
Sector Administrativo: Empresa de servicios públicos
Departamento: Caldas - Risaralda
Municipio: Todos los municipios de Caldas y Risaralda (Excepto Pereira)

Orden:	
Año Vigencia:	2025

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN											
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de diciembre de 2025
1	43272 - Cambios en la factura de servicio público.	Canal de atención	Disminución en tiempos de respuesta de los trámites dando resolutivez en primer contacto.	Se hace seguimiento a trámites identificados como resolutivos en primer contacto (contact center y canales presenciales), buscando la mejora en oportunidad de atención a clientes y usuarios.	Mejora de satisfacción de clientes y usuarios y tiempos de respuesta en el desarrollo de trámites de primer contacto	Optimización de tiempos y actores involucrados en la atención y respuesta a los clientes, permitiendo una respuesta inmediata al cliente ante su solicitud en el canal.	Gestión Comercial	1/01/2025	31/12/2025	100%	<p>Tras la revisión integral de los avances reportados en los dos seguimientos previos y la verificación de la operación actual, se confirma el cumplimiento de los objetivos trazados para esta iniciativa.</p> <p>El primer seguimiento evidenció la transformación estructural del canal telefónico con la entrada en operación de los nuevos contratos de contact center, permitiendo que ALMACONTACT y VALIDATECH asumieran la gestión completa de trámites recurrentes. Esta transición redujo remisiones a localidades, eliminó reprocesos y habilitó respuestas en primer contacto para solicitudes como cambios de datos básicos, actualizaciones de estrato, habeas data, bloqueos de cuenta y retiro de factura web. Los soportes analizados mostraron la disminución progresiva de trámites derivados a las localidades y el aumento en la capacidad resolutiva del canal.</p> <p>El segundo seguimiento confirmó la continuidad y profundización de estos avances. Se verificó que la estrategia contribuye directamente a agilizar la atención, reducir tiempos de respuesta, mejorar la trazabilidad y fortalecer la confianza del cliente. Los beneficios identificados —rapidez, simplicidad, cercanía, reducción de reprocesos y mayor satisfacción— se consolidaron como resultados sostenibles. Asimismo, se constató el compromiso institucional mediante la formación continua del personal, la actualización de planes de contingencia y el seguimiento periódico de la gestión, respaldado por indicadores gráficos que muestran una tendencia positiva en la resolución en primer contacto.</p> <p>En esta fase final se revisó la estabilidad operativa del modelo, la correcta estandarización de protocolos y la consistencia en la distribución de responsabilidades entre canales y áreas. La iniciativa logra reducir la complejidad del flujo interno, fortalecer las competencias del primer nivel de atención y asegurar que las solicitudes frecuentes se resuelvan de manera ágil y uniforme. El comportamiento de la operación confirma que la intervención produjo mejoras sostenidas y medibles.</p> <p>Con fundamento en la evidencia consolidada, se declara cumplido el objetivo general de optimizar tiempos, reducir actores intervinientes y garantizar respuestas inmediatas al cliente. La iniciativa se cierra formalmente y pasa a fase de estabilización, con seguimiento regular a cargo de los equipos responsables para preservar los niveles de resolutivez alcanzados.</p>

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS			
Nombre del Responsable:	Juan David Gomez Maya	Carolina Mejía Gallego	Número de Teléfono:
Correo Electrónico:	JUAN.GOMEZ.MAYA@chec.com.co	CAROLINA.MEJIA@chec.com.co	Fecha de Aprobación del

Consolidador del PAAC 2025	Cargo: Profesional Riesgos y seguros Nombre: Helder Augusto Moreno Agudelo Firma:
Seguimiento PAAC 2025	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma:

APROBADO
 Por ACCESIBLE fecha 14:12 , 16/01/2026