

Contenido

1. OBJETIVO

Describir la metodología empleada por ICETEX para realizar el Análisis de impacto de negocio, identificando la urgencia de recuperación de cada procedimiento y determinando el impacto en caso de interrupción.

2. ALCANCE

Este procedimiento se utiliza para determinar qué necesita ser recuperado y el tiempo requerido para la recuperación, así como identificar los procedimientos críticos, los recursos utilizados para soportar las funciones, sus proveedores, los sistemas críticos y estimar el tiempo que la entidad puede tolerar en caso de un incidente o desastre hasta entrar en contingencia.

Inicia con la aplicación del formato de Análisis de impacto de Negocio y finaliza con la divulgación en el comité SARO-SARLAFT de los procesos y procedimientos catalogados como críticos resultado de la aplicación de esta etapa.

3. DEFINICIONES

Análisis de Impacto del Negocio – BIA (Business Impact Analysis): Se identifica como BIA por sus siglas en Ingles), es una etapa que permite identificar la urgencia de recuperación de cada procedimiento, los recursos y sistemas críticos para estimar el tiempo que ICETEX puede tolerar en caso de un incidente o desastre.

Calificación BIA: Indica la sensibilidad en tiempo ante los diferentes impactos analizados por no ejecutarse el procedimiento.

CEP: Sigla para referenciar a los Centro de experiencia personal de atención al usuario.

Impacto: Efecto, aceptable o no, que un evento tiene en una organización. Los tipos de impactos al negocio son normalmente descritos como financieros y no financieros, y posteriormente se dividen en tipos específicos, dependiendo del sector.

Metodología BIA Actividad que conlleva a identificar los procedimientos críticos de la Entidad, los recursos utilizados para soportar las funciones, así como sus proveedores, los sistemas críticos y estimar el tiempo que ICETEX puede tolerar en caso de un incidente o desastre. Se mide el tiempo que puede dejar de ejecutarse la actividad sin que ello cause pérdidas financieras, quejas de los clientes, y/o penalizaciones legales o contractuales. En caso de tener que activar el Plan de Continuidad de Negocio todo gira alrededor del impacto, buscando sostener la operación crítica de la Entidad.

Tiempo de recuperación objetivo (RTO- Recovery Time Objective): Hace referencia al tiempo máximo, durante el cual debe ser recuperado el procedimiento y sus recursos, posterior a la ocurrencia de un incidente ^[1], mediante el cual el Instituto debe activar sus planes de contingencia operativo y planes de recuperación de las actividades críticas para evitar un impacto significativo.

Punto de recuperación objetivo (RPO- Recovery Point Objective) Hace referencia al estado anterior al que debe ser restaurada la información usada por un proceso de negocio después de una interrupción, para lograr su reanudación. Cada organización deberá definir su "pérdida máxima de información", es decir, determina la periodicidad con la que deben salvaguardarse los datos de los procesos del negocio; cuánto más cercana sea su frecuencia de salvaguarda, más sólido es el mecanismo de protección de datos (backup, replicación online, etc.).

Valor del BIA: Indica la criticidad del procedimiento basado en la Calificación BIA y que impulsa el establecimiento de prioridades de recuperación durante una situación difícil

4. CONDICIONES GENERALES

- El **Análisis de Impacto del Negocio – BIA (Business Impact Analysis):** Se constituye en el pilar sobre el que se va a construir el Plan de Continuidad de Negocio, es la guía que determina qué necesita ser recuperado y el tiempo requerido para recuperación.
- El presente procedimiento se deberá revisar y actualizar, los factores que pueden influir son: nuevos requerimientos legales aplicables, cambios en los procesos o sistemas de gestión del instituto.
- Todos los procedimientos de la Entidad, así como los recursos tecnológicos en los que se soportan tales actividades son clasificados de acuerdo con su prioridad de recuperación. Para ello se mide el tiempo que puede dejar de realizar tal actividad sin que ello cause pérdidas financieras, quejas de los clientes, y/o penalizaciones legales o contractuales, es decir, que no genere un impacto a la entidad buscando sostener la operación crítica.
- Cada procedimiento evaluado por la metodología BIA es revisado, analizado y aprobado por el Líder de riesgos y líder del Proceso a través de la

firma del documento "Resultados del Análisis de Impacto de Negocio (BIA).

- La metodología establece el diligenciamiento del "Cuestionario de Evaluación BIA", el cual es aplicado para cada uno de los procedimientos que se realizan en la Entidad, utilizando el mismo patrón de calificación. Para mayor detalle consulte el "I406 Instructivo formato Análisis de impacto de Negocio".
- Los resultados de la Evaluación BIA de todos los procedimientos son consolidados por la Oficina de Riesgos e informados al Comité SARO - SARLAFT.
- El resultado del Análisis de Impacto del Negocio debe contener:
 - Evaluación de los procedimientos, donde se establece cuáles son catalogados como críticos para la continuidad de la Entidad.
 - Determinación de los impactos de una interrupción y cuando empiezan.
 - Priorización y establecimiento del período de tiempo en el que los sistemas, aplicaciones y funciones deben ser recuperados después de una interrupción (RTO).
 - Determinación del orden de recuperación.
 - Establecimiento del tiempo máximo tolerable permitido de pérdida de información ante una interrupción en los sistemas de información (RPO).
 - Definición de los recursos necesarios para el buen desarrollo de los procedimientos a nivel de: Tecnología, recurso humano, infraestructura y soporte proveedores.

4.1 Cuestionario del Análisis de Impacto de Negocio

- Los impactos evaluados son:
 - Regulatorio/ Legal: Incluye pérdidas por no presentar reportes financieros o de impuestos en las fechas indicadas, demandas o penalizaciones al incumplir requerimientos obligatorios en las actividades de la Entidad.
 - Financiero: Incluye pérdida de ingresos, pérdida de intereses, costos de pedir dinero prestado para hacer caja, pérdida de ingresos por préstamos no realizados, penalizaciones por no cumplir compromisos contractuales o niveles de servicio y pérdidas de oportunidades durante el tiempo inoperante.
 - Reputacional: Incluye la pérdida de confianza por parte de los clientes, del mercado y de los Entes de Control, reclamaciones de responsabilidad, clientes insatisfechos por el servicio, apariciones en las noticias por quejas de los clientes y pérdida de reputación.
 - Servicio al cliente: Incluye el deterioro del servicio al cliente que impide la adecuada y oportuna atención a las necesidades de los usuarios.
 - Operativo: Incluye la suspensión de la operación y los reprocesos que ello puede ocasionar.

La escala de valoración del impacto es la siguiente:

Legal	Económico	Servicio al Cliente	Reputacional	Procesos
20	20	40	15	5

En el cuestionario esta la pregunta referente a sí el procedimiento analizado proporciona información crítica para cualquier otro procedimiento, con el fin de determinar interdependencias.

- La tabla de valoración establecida es la siguiente:

- El cuestionario de Evaluación BIA contiene la pregunta dirigida a establecer el Punto Objetivo de Recuperación (RPO) por procedimiento, la cual permite establecer el apetito de riesgo de pérdida de información ante un incidente tecnológico.

COPIA CONTROLADA

Tabla Valoración del BIA		
Calificación BIA	Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO)	Valor del BIA
N - 1AAA	4 Horas	Misión Crítica
N - 1AA	8 Horas	Misión Crítica
N - 1A	24 Horas	Grave
Nivel 2	48 Horas	Grave
Nivel 3	7 días	Medio
Nivel 4	14 días	Medio
Nivel 5	30 días	Bajo
Nivel 6	> 30 días	Insignificante

Recovery Point Objective (RPO) y Recovery Time Objective (RTO)



Los parámetros de RTO y RPO influyen en la infraestructura de soporte y respaldo que utilice la Entidad.

- **Requerimientos Infraestructura:** El análisis de los procedimientos está acompañado de la identificación de los requerimientos de personal, recursos y facilidades necesarias para su operación ante un evento de contingencia.

Para ello, se tiene dispuesto la hoja de Cálculo "Requerimientos Tecnológicos" del formato del BIA, donde la Oficina de Riesgos diligencia la información referente a:

- Número de colaboradores de tiempo completo para ejecutar el proceso.
 - Recurso humano requerido en contingencia.
 - Aplicativos tecnológicos utilizados en el procedimiento. Con esta información se determina la criticidad de los aplicativos del Icetex.
 - Elementos logísticos como son: teléfono, impresora, escáner etc.
 - Otros elementos necesarios en el funcionamiento, como, por ejemplo: Carpeta compartida del área.
- Información de Proveedores Externos: El BIA identifica la relación del procedimiento con proveedores externos y en la hoja de cálculo denominada "Información Proveedores" del "Documento BIA" se mencionan los proveedores críticos.

5. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

NO APLICA

5.2. DESCRIPCIÓN

Profesional - Oficina de Riesgos- Plan de Continuidad de Negocio

- 5.2.1. Elabora el cronograma de aplicación del análisis de impacto de negocio y lo envía a revisión de la coordinación de riesgos no financieros para su Vo.Bo. mediante correo electrónico.

Oficina de Riesgos- Coordinación de Riesgos No Financieros

- 5.2.2. Revisa el cronograma de aplicación, da su Vo.Bo. al profesional oficina de riesgos.

Profesional - Oficina de Riesgos- Plan de Continuidad de Negocio

- 5.2.3. Realiza agendamientos a las áreas para la aplicación del Análisis de Impacto de Negocio.

Líder de Riesgos Área

- 5.2.4. Con las indicaciones dadas por la Oficina de Riesgos, se aplica el F406 Formato de Análisis de impacto de Negocio para cada proceso de la entidad. Para mayor detalle consulte el "I406 Instructivo formato Análisis de impacto de Negocio".

Líder de Riesgos y Líder de Procesos– Áreas

- 5.2.5. Firman el reporte del F406 Formato de Análisis de impacto de Negocio como evidencia de la actividad efectuada.

Profesional - Oficina de Riesgos- Plan de Continuidad de Negocio

- 5.2.6. Una vez evaluados todos los procedimientos de la entidad, consolida los resultados obtenidos y elabora el informe del Análisis de Impacto de Negocio para presentarlo a la Coordinación de Riesgos No Financieros
- 5.2.7. Divulga los resultados en el comité SARO-SARLAFT

ANEXO No. 1 RELACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS Y SUS INTERDEPENDENCIAS

La siguiente tabla es una guía que especifica la relación existente entre los procesos críticos y sus dependencias críticas internas y externas, sin embargo, se aclara que la determinación de las operaciones catalogadas como críticas resultantes del BIA- Análisis de impacto de Negocio se hacen sobre los procedimientos de cada proceso.

Área	Procesos críticos	Dependencia interna (Procesos / Áreas)	Dependencias externas (Servicio del proveedor)
Dirección de Tesorería	Gestión de Inversiones	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento estratégico • Gestión del servicio • Administración de cartera 	No aplica
	Gestión de Pagos y Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso 	No aplica

Área	Procesos críticos	Dependencia interna (Procesos / Áreas)	Dependencias externas (Servicio del proveedor)
Dirección de Contabilidad	Gestión Contable y tributaria	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del servicio Atención al cliente Administración de cartera 	No aplica
Oficina Comercial y de Mercadeo	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del servicio Gestión documental Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso 	Proveedor de atención al usuario. <ul style="list-style-type: none"> Canal telefónico Canal On – line Centro de experiencia personal –CEP Unidad Gestora Campañas Out-bound multicanal
Dirección de Tecnología	Gestión de Servicios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> Gestión tecnológica Gestión de adquisiciones y contratación 	Proveedor de Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> Red de comunicaciones entre las oficinas Colocación de los Centros de Cómputo Hosting de los centros de cómputo Administración de plataformas BD, redes, seguridad y portal.
Oficina Asesora Jurídica	Representación legal y judicial	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de archivo Gestión de correspondencia 	No aplica
Grupo de Recursos Físicos	Administración de activos fijos	No aplica	Proveedores del Grupo de Recursos Físicos Servicio de Seguros.
Grupo de Archivo	Gestión de Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de archivo 	Proveedor del Grupo de Correspondencia Recepción y distribución de correspondencia nacional e internacional
Grupo de Cobranzas	Gestión de Recuperación de la cartera	<ul style="list-style-type: none"> Cierre de facturación Cobro administrativo Cierre contable mensual Facturación época de estudios 	Proveedores del Grupo de Cartera Servicio facturación física y electrónica
Grupo de Gestión Documental	Gestión de Archivo	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de correspondencia 	Proveedor del Grupo Gestión Documental <ul style="list-style-type: none"> Administración del archivo central del ICETEX.
Oficina de Riesgos	Gestión de Riesgo Operativo	No aplica	No aplica
Oficina de Relaciones Internacionales	Otorgamiento de servicios programas internacionales	<ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente 	No aplica
Grupo de Talento Humano	Administración de personal	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de servicio Gestión contable y tributaria 	No aplica
Grupo de Cartera	Administración de la cartera	Gestión contable y tributaria	Proveedor del Grupo de Cobranzas Centro de contacto de recuperación de cartera
	Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito	<ul style="list-style-type: none"> Cierre de facturación Cobro administrativo Cierre contable mensual Facturación época de estudios 	Proveedores del Grupo de Cartera Entidades recaudadoras
Oficina de Riesgos	Gestión de Riesgo de Mercado	Gestión contable y tributaria	No aplica
Vicepresidencia de fondos en Administración	Otorgamiento de crédito a través de la administración de terceros	Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso	Constituyentes
	Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de servicio Atención al cliente 	No aplica

Área	Procesos críticos	Dependencia interna (Procesos / Áreas)	Dependencias externas (Servicio del proveedor)
Grupo de Presupuestos	Gestión presupuestal	<ul style="list-style-type: none"> Registro presupuestal de obligaciones Registro presupuestal de compromisos Cierre mensual contable 	No aplica
Grupo de crédito	Otorgamiento	Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso	Proveedores Grupo de Crédito Servicio consultas historial crediticio

ANEXO No.2 RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS CRÍTICOS DE NEGOCIO

A continuación de relacionan los procedimientos críticos de negocio:

Personal contingencia [2]	AREA	PROCESO	PROCEDIMIENTO	RTO				
0	GRUPO DE DESEMBOLSOS	GESTION DE LEGALIZACION Y RENOVACIÓN PARA APROBACION DEL DESEMBOLSO	PREPARACIÓN Y GENERACION DE RESOLUCION DE GIRO / ORDEN DE PAGO	48 Horas				
4	GRUPO DE PRESUPUESTOS	GESTIÓN PRESUPUESTAL	EXPEDICION DEL CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	48 Horas				
			REGISTRO PRESUPUESTAL DE COMPROMISOS	48 Horas				
			REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACIONES	48 Horas				
			REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACIONES DE FONDOS	48 Horas				
0	GRUPO RECURSOS FISICOS	SERVICIOS GENERALES Y DE APOYO LOGISTICO	APOYO LOGISTICO	8 Horas				
		ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	ADMINISTRACIÓN SEGUROS	8 Horas				
0	GRUPO CORRESPONDENCIA	GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	GENERACIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA	8 Horas				
			RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA	8 Horas				
0	GRUPO TALENTO HUMANO	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	LIQUIDACIÓN DE NOMINA	24 Horas				
0	GRUPO DE CARTERA	ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA	FACTURACION EPOCA DE ESTUDIOS, PERIODO DE GRACIA Y AMORTIZACION	24 Horas				
			APLICACION DE RECAUDOS	24 Horas				
			ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA PARA ALIADOS ESTRATEGICOS	24 Horas				
			REPORTE DE INFORMACIÓN DE CARTERA A LA DIAN	24 Horas				
			CAMBIOS DE TASAS DE INTERES	24 Horas				
			REPORTE BOLETIN DEUDORES MOROSOS A LA CONTADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	24 Horas				
			CAMBIO DE PLAZO Y PRORROGAS	24 Horas				
			CONSOLIDACIÓN Y APLICACIÓN DE REINTEGROS	24 Horas				
			CAMBIO DE FECHA DE VENCIMIENTO	24 Horas				
			AFECTACIÓN A CAPITAL	24 Horas				
			REVERSIÓN DE APLICACIÓN POR CHEQUES DEVUELTOS	24 Horas				
			PASO AL COBRO INDIVIDUAL Y MASIVO	24 Horas				
			CONDONACIONES DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	24 Horas				
			SUSPENSIÓN DE PASO AL COBRO O CONGELAMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DEL CRÉDITO	24 Horas				
	GESTIONAR SOLICITUD DE REFINANCIACIÓN MORA MENOR O IGUAL A 90 DIAS	24 Horas						
	0	GRUPO DE COBRANZAS	GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	GESTIÓN DE COBRO PREJURIDICO	8 Horas			
				11	DIRECCIÓN DE TESORERIA	GESTIÓN DE PAGOS Y LIQUIDEZ	GIRO	8 Horas
							SERVICIO A LA DEUDA	8 Horas
							COMPRA DE DIVISAS	8 Horas
							CUENTAS ABANDONADAS	8 Horas
GESTIÓN DE INVERSIONES						NEGOCIACIÓN DE INVERSIONES	4 Horas	
	CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES DE INVERSIONES	4 Horas						
	CONCILIACIÓN PORTAFOLIO DE INVERSIONES	4 Horas						
	VALORACIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES	4 Horas						
	GESTIÓN DE SIMULTANEAS	4 Horas						
	DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR	24 Horas						
	DEVOLUCIÓN DE GARANTIAS INDIVIDUAL	24 Horas						
GESTIONAR SOLICITUDES DE CONDONACIÓN	24 Horas							
APLICACIÓN DE CONDONACIONES	24 Horas							
DEVOLUCIÓN A IES POR REINTEGROS EN EXCESO	24 Horas							
CONCILIACIONES IES	24 Horas							

Personal contingencia ^[2]	AREA	PROCESO	PROCEDIMIENTO	RTO
			GESTIÓN DEL FORWARD	4 Horas
			REDECIÓN DE CAPITAL Y/O INTERESES DE TITULOS VALORES	4 Horas
0	GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL	GESTIÓN DE ARCHIVO	ADMINISTRACIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN	8 Horas
			ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL	8 Horas
			TRANSFERENCIA DOCUMENTAL AL ARCHIVO HISTORICO	8 Horas
			CANCELACIÓN Y REPOSICIÓN DE TITULOS VALORES	8 Horas
			CALCULO DEL VALOR EN RIESGO	24 Horas
0	OFICINA DE RIESGOS	GESTIÓN DE RIESGO DE MERCADO	ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO	48 Horas
			MEDICION, TRANSMISION Y SEGUIMIENTO DEL VaR	24 Horas
		GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO	REPORTAR Y GESTIONAR INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	8 Horas
7	GRUPO DE CONTABILIDAD	GESTIÓN CONTABLE Y TRIBUTARIA	ANALISIS CONTABLE DE CAUSACIÓN Y NOMINA	8 Horas
			GENERACIÓN DE INFORMACIÓN EXOGENA	8 Horas
			IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO A NIVEL NACIONAL	4 Horas
			RETENCIONES A TITULO DE RENTA E IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	48 Horas
			RETENCIÓN A TITULO DE ICA A NIVEL NACIONAL	4 Horas
			IMPUESTO DE ESTAMPILLAS	24 Horas
			DECLARACIÓN DE INGRESOS Y PATRIMONIO	48 Horas
			POSICIÓN PROPIA	8 Horas
0	OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO	ATENCIÓN AL CLIENTE	CANAL IES	8 Horas
			CANAL TELEFONICO	4 Horas
			CENTRO DE EXPERIENCIA (PERSONALIZADA)	4 Horas
			ON LINE (CHAT, REDES SOCIALES)	8 Horas
			UNIDAD GESTORA	8 Horas
			PQRSD	8 Horas
		GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	ACTUALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	4 Horas
0	OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	OTORGAMIENTO DE SERVICIOS PROGRAMAS INTERNACIONALES	OTORGAMIENTO DE BECAS COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR	8 Horas
			OTORGAMIENTO DE BECAS DE POSGRADOS PARA EXTRANJEROS EN COLOMBIA	48 Horas
			OTORGAMIENTO DE CREDITO CONDONABLE PARA ARTISTAS JOVENES TALENTO	48 Horas
			EXPERTOS INTERNACIONALES	24 Horas
			PROGRAMA DE APOYO AL BILINGUISMO - ASISTENTE DE IDIOMAS	48 Horas
0	DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA	GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	GESTION DE INCIDENTES	4 Horas
			GESTIÓN DE BACKUPS	4 Horas
			GESTIÓN DE ACCESOS	8 Horas
			GESTION DE PETICIONES	8 Horas
			DESARROLLO DE SOFTWARE	48 Horas
4	GRUPO DE FONDOS	OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A TRAVES DE LA ADMINISTRACIÓN DE TERCEROS	OTORGAMIENTO	24 Horas
			CREDITOS BECA	24 Horas
		GESTIÓN DE LEGALIZACIÓN Y RENOVACIÓN PARA APROBACIÓN DEL DESEMBOLSO	LEGALIZACIÓN DE CRÉDITO EDUCATIVO	24 Horas
0	OFICINA ASESORA JURIDICA	REPRESENTACIÓN LEGAL Y JUDICIAL	ATENCIÓN ACCIONES DE TUTELA	4 Horas
			REPRESENTACIÓN JUDICIAL ICETEX DEMANDANTE /DEMANDADO	48 Horas
5	GRUPO DE CRÉDITO	GESTIÓN DE LEGALIZACIÓN Y RENOVACIÓN PARA APROACIÓN DEL DESEMBOLSO	LEGALIZACIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	48 Horas
			NOVEDADES DE CRÉDITO	48 Horas
			RENOVACIÓN	48 Horas
			CIERRE DE PERIODO ACADEMICO	48 Horas
			SOLICITUD DE CRÉDITO	48 Horas
		OTORGAMIENTO	EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE CRÉDITO	48 Horas

[1] ISO 22301- Requisitos para el sistema de administración de continuidad de negocios – términos y definiciones.

[2] En algunos casos el personal de contingencia de las áreas es 0, teniendo en cuenta que se puede operar aplicando la estrategia de trabajo remoto desde sus hogares sin generar afectación en la continuidad de la operación

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo) Versión Descripción de Cambios

2021-2-2 1 -

COPIA CONTROLADA