Guía No. 5: APLICAR LOS PROTOCOLOS DE CONTROL, PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN, A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación:	GESTIÓN DOCUMENTAL
Ficha:	1752267
Código del Programa:	521213 Versión (2)
Nombre del Proyecto Formativo:	SIMULACIÓN PARA CREAR UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EN GESTIÓN DOCUMENTAL
Fase del Proyecto:	EJECUCIÓN
Actividad del Proyecto:	DESARROLLAR EL PLAN DE ACTIVIDADES PARA LA PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EN GESTIÓN DOCUMENTAL
Competencia:	PRESTAR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CONSULTA A USUARIOS DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS, POLÍTICAS INSTITUCIONALES, Y TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY.
Resultado de Aprendizaje:	3.- PROMOCIONAR LOS SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS, UTILIZANDO LOS RECURSOS DISPONIBLES Y ACORDE CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN. 4.- APLICAR LOS PROTOCOLOS PARA EL CONTROL, PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN, A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS.
Duración de la Guía No. 4	40 Horas

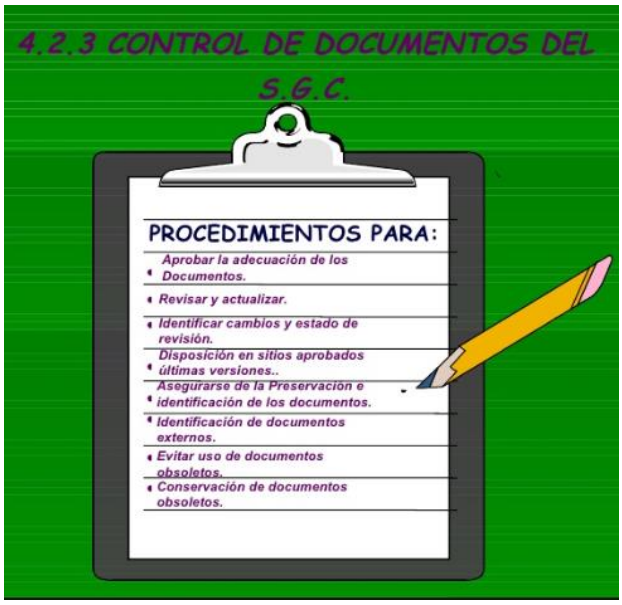
2. PRESENTACION

Estimado Aprendiz, reciba un cordial saludo de bienvenida, continuando con la competencia que se venía desarrollando, es importante que tenga en cuenta lo siguiente: Contar con un adecuado diseño de servicio al cliente es una premisa para trabajar por una adecuada competitividad empresarial. Reducir la brecha entre el servicio brindado y el percibido, es hoy objetivo esencial de las organizaciones.

La gestión empresarial hoy en día se está caracterizando por centrar la atención en un nivel elevado de servicio al cliente. Esta tendencia se está revolucionando, orientándose hacia la gestión de las relaciones con los clientes, en lugar de la mera atención a estos.

Por tanto, cuando una empresa desarrolla y diseña un buen protocolo de servicio al cliente, ello le permite determinar los perfiles de este último, con el ánimo de conocer a quién se dirige, cuáles son sus clientes primarios y sus necesidades. También, puede cumplir con un análisis de

necesidades de sus usuarios y consumidores, análisis de mercados y competencia, determinar ciclos y tiempos de servicio, evaluaciones del comportamiento de atención, realizar encuestas periódicas de satisfacción de clientes, y hacer análisis de recompensas y motivación.



Fuente: https://images.app.goo.gl/CgmsQbFMtzEvCBXg9

FASE DE INICIO

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de Reflexión Inicial

¿Qué es una consultoría de archivística y cómo ayuda a la organización de documentos de una empresa?

El grupo participa realizando aportes, de acuerdo al conocimiento que tenga en materia de la pregunta enunciada.

Para conocer una breve respuesta al respecto, observe atentamente el Material Audiovisual "Servicios Archivísticos: Qué es una consultoría y cómo organiza a las empresas", seguidamente presente sus apreciaciones del tema. Link: https://www.youtube.com/watch?v=EaC7z_sr-yA

Conocimientos Previos

a) Sopa de Letras: el aprendiz solicita al instructor la didáctica activa de la Sopa de Letras, a continuación, identifica todas las palabras posibles que encuentre, seguidamente presenta a su instructor para el Visto Bueno, una vez haya terminado.

b) Identifique el concepto de las palabras encontradas en la Sopa de Letras en el Glosario de la Guía No. 5 y elabore un mapa mental utilizando herramientas tecnológicas que más llame su atención, puede asociarlo con gráficos.

c) Escanee y en un solo archivo presente la Sopa de letras y el Mapa Mental, identificando las actividades.

Evidencia: Didácticas Activas

Evidencia Requerida: Sopa de Letras – Mapa Mental
Modalidad de Trabajo: Individual
Duración de Actividad de Reflexión: 4 horas

FASE DE DESARROLLO

3.2 Actividad de Contextualización e Identificación de Conocimientos necesarios para el Aprendizaje

3.2.1. Ingrese al siguiente link: https://www.unisucre.edu.co/TRD/documentos/Reglamento-Prestamo-Documentos-Archivo-Central_ver0.pdf

3.2.2. Lea y subraye los aspectos que considere importantes, encontrados en REGLAMENTO DE PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SUCRE.

3.2.3. Realice las siguientes actividades, teniendo en cuenta la lectura realizada:

a. ¿A qué hace referencia la Ley 57 de 1985, justifique su respuesta basado en realizar la consulta respectiva de la mencionada ley?

b. ¿Cuál es la razón por la que se implementa un REGLAMENTO DE PRESTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO CENTRAL?

c. ¿Por qué considera usted que la Universidad de Sucre, implementó un REGLAMENTO DE PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO CENTRAL?

d. En un mapa conceptual establezca las normas internas que aplica la Universidad de Sucre, para realizar el Préstamo de Documentos.

e. Teniendo el FORMATO DE SOLICITUD PARA CONSULTA Y PRÉSTAMO, de la Universidad de Sucre; diseñe o en su efecto mejore el formato, realizando uno que sirva de herramienta para cada dependencia del Centro de Gestión y Desarrollo Agroindustrial de Arauca, incluyendo la APE y FONDO EMPRENDER.
Nota: Las anteriores actividades se deben realizar a manuscrito.

- **Evidencia de Contexto: Estudio de Caso Universidad de Sucre**

Evidencia requerida: Respuesta Interrogantes - Mapa Conceptual - Formato Solicitud para Consulta y Préstamo
Modalidad de trabajo: Individual
Duración Actividad Contexto: 8 Horas

3.3. Actividad de Apropiación del Conocimiento (Conceptualización y Teorización)

3.3.1. Individualmente, consulte la Ley 1755 de 2015: establezca los aspectos más relevantes de los siguientes capítulos: Derecho de petición ante autoridades reglas generales; Derecho de petición ante autoridades; Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas

3.3.2. Realice un video donde participan absolutamente todos los integrantes del grupo, explicando la importancia legal que tiene para la empresa de realizar el proceso de PRÉSTAMO DE

DOCUMENTOS Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN, A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN.

3.3.3. Publique el video en YouTube, y publique en la Black Board el link.

3.3.4. Ingrese a la Black Board y realice el Taller "Ley 1755 de 2015: establezca los aspectos más relevantes de los siguientes capítulos: Derecho de petición ante autoridades reglas generales; Derecho de petición ante autoridades; Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas"

Nota: el material audiovisual no debe superar 5 minutos.

Evidencia Material Audiovisual:

Evidencia Requerida: Material Audio Visual – Taller Ley 1755 de 2015
Modalidad de trabajo: Individual - Trabajo Colaborativo
Duración Actividad Apropiación: 14 horas

3.4. Actividades de Transferencia del Conocimiento

3.4.1. Con su grupo colaborativo, identifique en una fuente segura, una entidad del estado INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS, que implementa.

3.4.2. Realice un dramatizado de las actividades establecidas en el INSTRUCTIVO PARA CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS, de la entidad que consultó con su grupo colaborativo.

Para realizar el punto anterior, tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Aplicar las técnicas y protocolos de atención y servicio al cliente
- ✓ Adaptar el ambiente representando la empresa de la cuál va a realizar el dramatizado de acuerdo al instructivo que implementa.

Evidencia Transferencia: Dramatizado

Evidencia requerida: Dramatizado servicios ofrecidos en la consulta y préstamo de documentos
Modalidad de trabajo: Trabajo Colaborativo
Duración Actividad Transferencia: 14 horas

FASE DE CIERRE

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	EVALUACIÓN	
		Técnicas	Instrumentos
EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO: **<u>FASE INICIO</u>** ***Reflexión Inicial** **Participación en respuesta al interrogante propuesto.** ***Conocimientos Previos** **Didáctica Activa Sopa de Letras – Mapa Mental (Glosario)** **<u>FASE DESARROLLO</u>** **Contextualización** • **Estudio de Caso**	Atiende las contingencias en la prestación del servicio al cliente interno y externo, de acuerdo con protocolos y política institucionales. Registra la información del servicio prestado a los clientes o usuarios, de acuerdo con las políticas de la Organización. Aplica los protocolos y normas establecidas por la empresa para la prestación de los servicios archivísticos. Evalúa la satisfacción del usuario, de acuerdo con las estrategias establecidas por la organización. Aplica los indicadores de medición del desempeño del servicio, de acuerdo	**Formulación de Preguntas**	**Cuestionario**

"REGLAMENTO DE PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SUCRE" **EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:** **Apropiación** **Taller – Ley 1755 de 2015** **Trabajo Colaborativo:** **Publicación Black Board** **Link Video:** PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN, A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN.	con las políticas establecidas.	**Formulación de Preguntas**	**Cuestionario**

EVIDENCIAS DE PRODUCTO: **Transferencia** **Publicación Black Board:** • Lista de Chequeo valorada "Dramatizado servicios ofrecidos en la consulta y préstamo de documentos"		**Simulación**	**Lista de Chequeo**

5. GLOSARIO DE TERMINOS

GESTION DE DOCUMENTOS. Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

GUIA. Instrumento que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos, indicando las características fundamentales

de los mismos. organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.

HERALDICA. Técnica que estudia los escudos de armas o blasones, analizando su origen, rasgos simbólicos, evolución y significado socio jurídico.

IDENTIFICACION DOCUMENTAL. Primera etapa de la labor archivística que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo.

INDICE. Lista alfabética o numérica de términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, contenidos tanto en los propios documentos como en los instrumentos de descripción.

INDICE CRONOLOGICO. Listado consecutivo de fechas.

INDICE ONOMASTICO. Listado de nombres propios.

INDICE TEMATICO. Listado de temas o descriptores.

INDICE TOPONIMICO. Listado de sitios o lugares.

INSTRUMENTO DE CONSULTA. Documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o intelectual de los mismos, que permita su adecuada localización y recuperación. Dependiendo de la fase de tratamiento archivístico de los documentos de la que deriven los instrumentos, se pueden distinguir. instrumentos de control (fases de identificación y valoración) e instrumentos de referencia (fases de descripción y difusión).

INSTRUMENTO DE CONTROL. Es aquel que se elabora en las fases de identificación y valoración. Por lo tanto, pueden ser instrumentos de control, entre otros, en la fase de identificación los siguientes. ficheros de organismos, ficheros de tipos documentales, repertorios de series, cuadros de clasificación, registros topográficos; y en la fase de valoración. relaciones, tablas de retención documental, registros generales de entrada y salida, relaciones y actas de eliminación, informes, relaciones de testigos resultantes de muestreo.

INSTRUMENTO DE CONSULTA. Documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o intelectual de los mismos, que permita su adecuada localización y recuperación. Dependiendo de la fase de tratamiento archivístico de los documentos de la que deriven los instrumentos, se pueden distinguir. instrumentos de control (fases de identificación y valoración) e instrumentos de referencia (fases de descripción y difusión).

INSTRUMENTO DE CONTROL. Es aquel que se elabora en las fases de identificación y valoración. Por lo tanto, pueden ser instrumentos de control, entre otros, en la fase de identificación los siguientes. ficheros de organismos, ficheros de tipos documentales, repertorios de series, cuadros de clasificación, registros topográficos; y en la fase de valoración. relaciones, tablas de retención documental, registros generales de entrada y salida, relaciones y actas de eliminación, informes, relaciones de testigos resultantes de muestreo.

INVENTARIO. Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser esquemático, general, analítico y preliminar.

LEGAJO. En los archivos históricos es el conjunto de documentos que forman una unidad documental.

LEGISLACION ARCHIVISTICA. Es el conjunto de normas que oficializan la conservación, el acceso, la protección y la organización de los archivos en un país.

MANUSCRITO. Documento escrito a mano.

MAPA. Representación gráfica con convenciones de un espacio.

MARCA DE AGUA. Señal distintiva usada por los fabricantes de papel o mandada hacer por una entidad al momento de elaborar el papel.

MICROFILMACION. Técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.

MICROFILME. Fotografía en película generalmente de 16 o 35 milímetros, utilizada en reproducción de documentos.

MUESTREO. Operación por la cual se conservan ciertos documentos de carácter representativo o especial. Se efectúa durante la selección hecha con criterios alfabéticos, cronológicos, numéricos, topográficos, temáticos, entre otros.

NORMALIZACION. Someter una actividad u objeto a norma, o sea a un modelo, tipo, patrón o criterio dado.

ORDENACION. Operación de unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, de acuerdo con una unidad-orden establecida de antemano. En el caso de los archivos, estos elementos serán los documentos o las unidades archivísticas dentro de las series.

ORDENACION DOCUMENTAL. Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

ORGANIGRAMA. Representación gráfica de la estructura orgánica de algún tipo de organización o entidad, que indica las distintas oficinas o unidades administrativas que conforman una entidad u organismo.

ORGANIZACION DE ARCHIVOS. Conjunto de operaciones técnicas y administrativa cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales para revelar su contenido.

ORGANIZACION DE DOCUMENTOS. Proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de una entidad.

ORIGINAL. Documento producido directamente por su autor, sin ser copia.

PATRIMONIO ARCHIVISTICO. Conjunto de archivos conservados en el país y que forman parte esencial de su patrimonio administrativo, cultural e histórico.

PATRIMONIO DOCUMENTAL. Conjunto de documentos conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

PIEZA DOCUMENTAL. Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Pueden ser ejemplos

de piezas documentales, entre otros: un acta, un oficio, un informe.

PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL. Ordenación interna de un fondo documental manteniendo la estructura que tuvo durante el servicio activo.

PRINCIPIO DE PROCEDENCIA. Conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen.

Principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros.

PROTOCOLO. Serie ordenada de escrituras originales y otros documentos notariales, que los escribanos y notarios autorizan con formalidades.

PROYECTO DE DESCRIPCION DE ARCHIVOS. Formulación de actividades en el tiempo, que contemplan los criterios y métodos a seguir en la selección y descripción de una determinada unidad archivística, con el fin de obtener instrumentos de consulta normalizados para la

investigación con base en fuentes primarias. El plan contempla, entre otros aspectos, evaluación de requerimientos de descripción, tipos documentales a elegir, unidades archivísticas, evaluación de criterios para determinación de términos descriptivos, aspectos físicos de los documentos a tener en cuenta y formas de captura y automatización de los datos propios de la descripción archivística.

PRODUCCION DOCUMENTAL. Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

REGISTRO DE DOCUMENTOS. Anotación de los datos del documento en los modelos de control.

REGISTRO TOPOGRAFICO. Instrumento de control que relaciona correlativamente el contenido de cada una de las unidades de conservación, indicando su posición exacta en un depósito de archivo.

REGLAMENTO DE ARCHIVOS. Son los lineamientos generales administrativos y técnicos, para dar cumplimiento a diversas disposiciones de Ley.

REPROGRAFIA. Conjunto de procedimientos destinados a la multiplicación fototécnica y la policopia de documentos, mediante técnicas como la fotografía, la fotocopia y el microfilm.

RETENCION DE DOCUMENTOS. Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

SECCION. Es una subdivisión del fondo, integrada por un conjunto de documentos generales, en razón de esa subdivisión orgánico funcional.

SELECCION DOCUMENTAL. Proceso mediante el cual se determina el destino final de la documentación, bien sea para su eliminación o su conservación parcial o total.

SERIE DOCUMENTAL. Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: Hojas de Vida o Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.

SERVICIOS DE ARCHIVO. Proceso mediante el cual se pone a disposición de los usuarios la documentación de una entidad, con fines de información.

SIGNATURA TOPOGRAFICA. Numeración correlativa por la que se identifican todas las unidades de conservación de un depósito.

SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS. Programa Especial orientado al logro de la cooperación interinstitucional de los archivos, a través de planes y programas para alcanzar objetivos comunes de desarrollo y consolidación del sector archivístico, coordinado por el Archivo General de la Nación.

TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL. Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

Las tablas de retención documental pueden ser generales o específicas de acuerdo a la cobertura de las mismas. Las generales se refieren a documentos administrativos comunes a cualquier institución. Las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada

organismo.

TIPO DOCUMENTAL. Unidad Documental Simple.

TIPOLOGIA DOCUMENTAL. Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas.

TOMO. Volumen de cierta extensión, en el cual están encuadernados varios documentos en forma separada y con paginación propia.

TOPONIMIA. Estudio del origen y significación de los nombres propios de un sitio o lugar.

TRANSCRIPCION. Procedimiento para reproducir con exactitud un documento. Puede ser textual, facsimilar o actualizada gramaticalmente.

TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES. Remisión de los documentos del archivo de gestión al central y de este al histórico de conformidad con las tablas de retención documental adoptadas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA. Unidad técnico-operativa de una institución.

UNIDAD DE CONSERVACION. Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Pueden ser unidades de conservación entre otras. una caja, un libro o un tomo.

UNIDAD DOCUMENTAL. Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un sólo documento o compleja cuando lo constituyen varios formando un expediente.

VALOR ADMINISTRATIVO. Aquel que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de sus procedimientos y actividades.

VALOR CONTABLE. Es la utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas, registros de los ingresos y egresos y de los movimientos económicos de una entidad pública o privada.

VALOR FISCAL. Es la utilidad o aptitud que tienen los documentos para el tesoro o hacienda pública.

VALOR JURIDICO. Aquel del que se derivan derechos y obligaciones legales regulados por el derecho común.

VALOR LEGAL. Aquel que tienen los documentos que sirven de testimonio ante la ley.

VALOR PRIMARIO. Es el que tienen los documentos mientras sirven a la institución productora y al iniciador, destinatario o beneficiario del documento, es decir, a los involucrados en el tema o en el asunto.

VALOR SECUNDARIO. Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor inmediato o primario. Los documentos que tienen este valor se conservan permanentemente.

VALORACION DOCUMENTAL. Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

ACUERDO 7 DE 1994. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (24 de Julio de 2019). Obtenido de DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=27903

COLOMBIA, S. D. (01 de Agosto de 2019). *Ley 1755 de 2015. Derecho de Petición*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

Pública, F. (01 de Agosto de 2019). *Acuerdo 07 de 1994*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=27903

REGLAMENTO DE PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVOCENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SUCRE (Noviembre 2014). (03 de Agosto de 2019). Obtenido de Universidad de Sucre: chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbdfmadadm/https://www.unisucre.edu.co/TRD/documentos/Reglamento-Prestamo-Documentos-Archivo-Central_ver0.pdf

Restrepo, A. M. (02 de Agosto de 2019). *Protocolos de servicio al cliente: diseños y estrategias*. Obtenido de Actualícese: https://actualicese.com/pap/protocolos-de-servicio-al-cliente-disenos-y-estrategias/

Servicios Archivísticos Qué es una consultoría y cómo organiza a las empresas. (21/05/2019). (30 de Julio de 2019). Obtenido de ADD Archivo Digital de Documentos Costa Rica: https://www.youtube.com/watch?v=EaC7z_sr-yA

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**LILIANA A. HENAO A.**	**INSTRUCTOR**	**FORMACION**	**23 Julio de 2019**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					