**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Servicios comerciales y financieros |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 210301086 - Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 210301086-1. Identificar protocolo de atención al cliente en las operaciones de caja, según política comercial.  210301086-2. Establecer los riesgos en las operaciones de caja según normativa. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | CF003 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Protocolo y operaciones en caja |
| BREVE DESCRIPCIÓN | El servicio al cliente es la base primordial para el sostenimiento de las organizaciones y lo importante de conocer las políticas en las operaciones en caja, teniendo en cuenta los riesgos que se tienen en las operaciones de productos y servicios financieros. |
| PALABRAS CLAVE | Caja, Saro, Sarlaft, servicio, protocolo, riesgo |

| ÁREA OCUPACIONAL | 1 – Finanzas y administración |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

1. **TABLA DE CONTENIDOS:**

**Introducción**

**1. Servicio al cliente**

1.1. Atención y servicio

1.2. Protocolo del servicio en caja

1.3. Estrategias de atención y servicio al cliente

1.4. Técnicas de comunicación

**2. Política comercial en las operaciones de caja**

2.1. Concepto

2.2. Portafolio de servicios financieros

2.3. Condiciones de servicio

**3. Operaciones y riesgos en caja**

3.1. Productos y servicios financieros

3.2. Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft)

3.3. Marco legal

3.4. Etapas

3.5. Ventajas

3.6. Política nacional

**4. Prevención de lavado de activos**

4.1. Protocolo de identificación del cliente

4.2. Conflicto de intereses

4.3. Sistema de administración de riesgo operativo Saro

4.4. Matriz de riesgo

1. **INTRODUCCIÓN:**

**Introducción**

Le damos la bienvenida al componente formativo denominado “Protocolo y operaciones en caja”, el cual forma parte del programa de formación técnico “Servicios comerciales y financieros”, para lo cual se invita a observar el siguiente video:



1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS**
   * + 1. **Servicio al cliente**

Sin duda el reto en las organizaciones a diario es garantizar la satisfacción del cliente tanto en las especificaciones del producto o servicio ofertado, como en el aseguramiento de una buena experiencia al adquirirlo; para esto se crean diferentes estrategias con el propósito de identificar cada tipo de cliente, sus gustos y todas las características que influyan en la fidelización para afianzar el sostenimiento de la empresa.

Pero, ¿qué es servicio al cliente?



Ahora, para el **sector financiero en cajas** es importante comprender el papel que juega el funcionario o la herramienta que se utiliza para el proceso, ya que hace parte integral de la experiencia que vive el cliente en el cierre de una venta o negociación por medio de una transacción financiera.

Los clientes de una unidad financiera generan ingresos que aportan al sostenimiento y crecimiento de esta, más el buen servicio que se preste a través de sus mecanismos, ya sean virtuales o presenciales. Por ejemplo, en el caso de un banco, las empresas, personas jurídicas o naturales, llevan su dinero con diferentes fines y según los servicios ofrecidos y la atención, mantendrá o no a sus clientes ya que, del valor agregado, surge la clave del sostenimiento y crecimiento de cualquier empresa.

* 1. **Atención y servicio**

Cuando se habla de atención y servicio se generan confusiones ya que pese a que van de la mano son diferentes, a continuación, se conocerá en qué consiste cada uno y cómo se complementan.



Entendiendo esto se puede decir que:



* 1. **Protocolo del servicio en caja**

Los protocolos de servicio en caja son documentos creados para brindarle al funcionario una guía de cómo actuar y comportarse cuando se presta el servicio al cliente, creando una homogeneidad entre las personas que tienen esta responsabilidad, o pasos, características y funciones que debe generar las diferentes herramientas si la gestión es virtual.

Un protocolo de servicio en caja debe contener:

* Un objetivo que muestra para que fue creado.
* Los posibles escenarios con los que se puede encontrar ya sean presenciales o virtuales.
* La responsabilidad como cajero.
* Las fases con el cliente: saludo, desarrollo de la actividad y cierre del proceso. Es decir, qué hacer y cómo hacerlo.
* Recomendaciones tanto de postura como presentación y qué evitar durante el contacto con el cliente, por ejemplo, el uso del celular o mirarlo cuando le hable.
* Características y valor agregado de la entidad como empatía, tolerancia, entre otras.
* Canales de comunicación ya sean virtuales o presenciales.
* Reglas y técnicas de comunicación en donde encontrará los tipos de clientes que tiene el banco y cómo darle manejo a sus solicitudes o inquietudes.



* 1. **Estrategias de atención y servicio al cliente**

Las estrategias de atención y servicio al cliente marcan el camino para resolver las necesidades y expectativas que tiene su razón de ser, es decir, buscan garantizar una relación a largo plazo con el cliente, por medio de un conjunto de directrices y normas de cómo interactuar con el comprador o usuario del producto.

En el proceso, el aprendiz en una organización puede recibir varias directrices o normas que apoyan el protocolo de servicio en su gestión diaria, entre ellas:





* 1. **Técnicas de comunicación**

Teniendo en cuenta que la comunicación en la humanidad es la base del relacionamiento y acercamiento que ayuda a la interacción entre las personas y, por ende, a la comunión y entendimiento para satisfacer las necesidades de las personas, es importante conocer cómo se establece este contacto con los clientes, pues en cualquier organización se deben generar canales tanto para sus clientes internos y, externos como para las partes interesadas.

Se debe tener claro que la comunicación es el medio para expresar sentimientos, ideas, opiniones o cualquier tipo de información ya sea de forma oral, escrita, gestual o señas directamente o utilizando una variedad de herramientas.

El conjunto de ideas que se quieren expresar debe estar apoyadas por técnicas que aseguren el entendimiento del mensaje, por ello, la siguiente tabla, enseña las técnicas de comunicación, para aplicar en la gestión de caja, laboral, personal o profesional y adquirir el conocimiento de aplicación y de resolución de inquietudes y problemas en la organización o en la vida propia utilizando el medio más adecuado:



| **Llamado a la acción**  Se invita a profundizar más en la gestión de la comunicación en el contenido temático de la competencia, Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo, con los que se fortalecerá su gestión de comunicación con el cliente interno y externo en caja o en los servicios que preste y asignen. |
| --- |

1. **Política comercial en las operaciones de caja**

Las entidades, a través de las políticas, establecen sus directrices para encaminar las normas a seguir para todo el personal vinculado a una organización de forma pública; mediante estas políticas, se rigen las actividades según corresponda.

A continuación, se dará a conocer todo lo relacionado con las operaciones en caja y su gestión.

* 1. **Concepto**

La política comercial en las operaciones en caja define las condiciones en donde se establecen los términos y condiciones de la relación de la entidad con sus clientes.

Es decir, es una herramienta la cual se utiliza para fijar los estatutos de la relación comercial entidad y cliente en las cuales estarán fijadas unas condiciones para brindar o prestar el servicio según el portafolio.

Se debe tener en cuenta que las políticas comerciales tienen varias finalidades; a continuación, se mencionan algunas para que el aprendiz los conceptualice de manera adecuada.

* Establecer medidas de prevención del riesgo financiero.
* Evitar el sobre endeudamiento de un cliente.
* Establecer condiciones para brindar el servicio o producto financiero, es decir establecer en qué condiciones, cuándo y cómo se puede acceder a los productos que tenga la entidad.
* Condiciones y manejo de transferencias
* Establecer medidas para evaluar la procedencia del dinero de las transferencias
* Reservarse el derecho de admisión si se establece alguna actividad ilícita o que este fuera de la función de la entidad
* Tener claridad cuando y porque no se acepta o niega un crédito.

Por otro lado,



* 1. **Portafolio de servicios financieros**

Un portafolio de servicios financieros se puede definir como un documento, físico o digital, en el cual una organización presenta todos sus productos o servicios para darlos a conocer a sus clientes y prospectos.

A continuación, se presenta un ejemplo del contenido de un portafolio de servicios financieros:



Luego de comprender la importancia del portafolio de servicios financieros se invita al aprendiz a indagar un poco más, sobre los diferentes tipos que existen en línea de las diferentes entidades y, sobre todo, una vez esté en su gestión en caja o en la labor financiera de la entidad donde ejerza lo conozca para poder ofrecerlo si es requerido.

**2.3. Condiciones de servicio**

Las condiciones hacen parte fundamental en la oferta de productos o servicios para cualquier tipo de empresa, ya que por medio de ellas se establecen unos parámetros que regulan el uso adecuado del artículo, mercancía o servicio que se brinda. Estas condiciones ofrecen una protección y mitigan el riesgo frente a ciertas eventualidades que se puedan presentar cuando el usuario está recibiendo su servicio.

Por ejemplo, una página web según su razón de ser, brinda el servicio, pero con unas condiciones como respeto a los derechos de autor, tipo de contenido que se puede divulgar, entre otras.

A nivel financiero y dependiendo el producto o servicio se establecen condiciones, que se presentarán en la siguiente tabla :

Luego de haber conocido, algunas condiciones de servicio financiero, se presenta un ejemplo en un pro de reforzar el conocimiento en la siguiente imagen.



1. **Operaciones y riesgos en caja**

Las operaciones en caja son las transacciones de dinero que realizan los clientes con la entidad por medio de la colocación y la entidad con el cliente con la gestión de la captación, y también todos estos movimientos de efectivo que se generan por las relaciones comerciales entre las partes de los diferentes productos o servicios.

Las principales operaciones son:

* Consignaciones a otras cuentas o cuenta propia.
* Pago de créditos ya sean hipotecarios, libre inversión, consumo y demás.
* Retiros en caja por ciertos montos estipulados por las entidades.
* Traslado de dinero entre cuentas.
* Pago de servicios públicos.
* Retiro de dividendos
* Cambios de moneda.

En la gestión de las anteriores actividades se debe tener en cuenta que existe una serie de riesgos que pueden afectar o interferir en el servicio que se presta, algunos de ellos por falta de conocimiento, tecnología, infraestructura, o el ambiente externo. A continuación, se presentan los más comunes:



Es importante tener en cuenta la importancia de conocer las operaciones que realizara en su cargo, pero también los riesgos a los que se está expuesto y los mecanismos que tiene cada entidad para contrarrestar cada situación.

* 1. **Productos y servicios financieros**

Como se conoció, en el portafolio comercial se presentan los productos y servicios de cada entidad, por ello, en el siguiente recurso se exponen los más representativos:



* 1. **Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft)**

| Es un sistema implementado por las organizaciones para prevenir el riesgo del lavado de activos en sus operaciones por medio de instrumentos para detectar y reportar ante las entidades regulatorias como la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero), movimientos o transacciones ilegales que pretendan dar apariencia legal y el lavado de activos. | Diagrama  Descripción generada automáticamente  *Figura 1: Sarlaft* |
| --- | --- |

El lavado de activos busca darle apariencia legal a un dinero de procedencia ilegal, sus riesgos son altos, pues sus fines van dirigidos a actividades ilícitas. En la actualidad, las entidades financieras implementan un sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT.

* 1. **Marco legal**

Como ya se ha mencionado, la entidad que regula la gestión que se hace en contra del lavado de activos y financiación del terrorismo es la **Unidad de Información y Análisis Financiero** (UIAF), creada en 1999 bajo la Ley 526; su tarea está en **centralizar, sistematizar** y **analizar** la información suministrada por las entidades con el propósito de identificar el lavado de activos o manejos de dineros con propósitos ilegales.

Su estructura es la siguiente:

* Dirección general.
* Oficina de control interno.
* Subdirección de análisis estratégico.
* Subdirección de análisis de operaciones.
* Subdirección administrativa.
* Subdirección financiera.

Cada una con el rol de hacer el seguimiento y control de la información según responsabilidades.

Las siguientes Leyes, Normas y Políticas están relacionadas directamente con el lavado de activos o manejos de dineros con propósitos ilegales, como se puede ver a continuación:



* 1. **Etapas**

La implementación del sistema cada entidad la genera según sus operaciones, pero es importante tener en cuenta estas etapas:



* 1. **Ventajas**

Teniendo en cuenta en lo que consiste un sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo (Sarlaft) y su importancia, a continuación, se presentan las ventajas de Sarlaft:

* Se crean estrategias y objetivos claros para la identificación de actividades ilícitas.
* Los criterios son claros y uniformes para identificar los riesgos y compartidos con todos generando una cultura de prevención.
* Identifica la vulnerabilidad de la entidad para implementar los controles pertinentes.
* Se puede comparar el costo y beneficio del sistema identificando su utilidad.
* Se mitiga el riesgo de participar en operaciones ilícitas con fines terroristas o de lavado de activos.

**3.6. Política nacional**

Como se ha visto durante el desarrollo de la unidad temática las políticas son muy importantes en cada entidad y no es ajeno el estado ante este proceso por esto en el Consejo de Política Económica y Social Conpes 4042 del año 2021 y en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 se establecen las directrices para la lucha en contra del lavado de activos y financiación del terrorismo en donde se establece lo siguiente:

* Participación activa de los organismos públicos haciendo gestión de prevención y control.
* Evaluaciones según los sectores económicos y evaluar la vulnerabilidad de cada uno.
* Por medio de la UIAF - Unidad de Información y Análisis Financiero hacer seguimiento de la información con el propósito de prevenir, identificar, reportar y gestionar la erradicación del lavado de activos y financiación del terrorismo.
* Coordinar y diseñar estrategias públicas que apoyen a las entidades para la mitigación de estas actividades ilegales.

1. **Prevención de lavado de activos**

Una vez conociendo como son las etapas para la creación del Sarlaft, se presenta como son los pasos para el reporte de actividades sospechosas o ilegales de lavado de activos y financiación del terrorismo.

* Sarlaft – Prevención del riesgo
* Identificación del riesgo por parte de la empresa de lavado de activos o financiación del terrorismo, por medio de los mecanismos implementados.
* Medir la probabilidad del riesgo, en cuanto a qué nivel se puede presentar y su impacto en la organización.
* Generar estrategias para controlar el riesgo, según la amenaza evidenciada y su probabilidad.
* Monitorear el riesgo, haciendo seguimiento continuo.
* Una vez la entidad hace la identificación y validación pertinente del riesgo procede a informar de la siguiente manera:
* La entidad hace el reporte del posible caso de lavado de activos o financiación del terrorismo a la UIAF.
* La UIAF hace el proceso de detección y envía a las entidades competentes de investigación.
* La Fiscalía General de la Nación y la Policía Judicial reciben el reporte de la UIAF y hacen la respectiva investigación si la investigación arroja que se está cometiendo el delito se pasa a la rama judicial.
* La rama judicial recibe el caso y judicializa.

**4.1. Protocolo de identificación del cliente**

Entendiendo el procedimiento, pasos y etapas que se generan en el sistema Sarlaft, es importante comprender el protocolo de identificación del cliente ya que estará brindando una atención directa en asesorías, cajas o de algún tipo de servicio asignado.

Los protocolos tienen dos finalidades: identificar si el cliente o proveedor pertenece o maneja alguna actividad sospechosa que esté expuesta dentro de la política de aceptación y tener los datos necesarios para conocer a los clientes.

En los protocolos de identificación se encuentran unas fases, las cuales se explican a continuación:



Además, se hace un estudio de verificación del mercado en el que interactúa el cliente o proveedor, para hacer una comprobación de las operaciones que se realizan.

Para concluir con este punto se recalca que cada entidad establece un protocolo según sus necesidades que, como mínimo, cuenta con las tres fases vistas para la identificación del cliente.

**4.2. Conflicto de intereses**

Son esas decisiones que toma una persona o entidad por influencia de un beneficio adicional o interés, que puede ser personal o monetario, y que influye en la desviación de los puntos que se debían evaluar para tal determinación.

Se presenta conflicto de interés en las siguientes situaciones que representan casos en los que se da algún tipo de conflicto de interés, se invita a leerlos detalladamente e identificar a cuál tipo de conflicto pertenece la situación presentada.

****

Es importante tener en cuenta quelas organizaciones toman medidas para mitigar estas situaciones tanto a nivel disciplinario como penal, sin embargo, hay que tener claro sus principios y valores, entendiendo que la equidad y el seguimiento de los protocolos establecidos para los clientes o proveedores se deben cumplir.

**4.3. Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO**

El sistema SARO es un conjunto de actividades para mitigar el riesgo operativo asociado al recurso humano, procesos internos, estructura, tecnología y factores externos que puedan afectar el funcionamiento de la organización.

A través de políticas, documentación, procedimientos, gestión de la estructura, registro, plataformas tecnológicas, divulgación de la información, capacitación y trabajo mancomunado con los organismos de control mitiga los riesgos operativos.

El riesgo operativo es la posibilidad de tener fallas a causa de los factores de riesgo, tales como el personal de la organización que está vinculado con las actividades de la empresa según sus funciones, las fallas de la tecnología que puedan afectar el proceso diario y causar pérdidas, los procesos y procedimientos establecidos en su cumplimiento o falencias, infraestructura como almacenamiento o ambientes para las labores y gestión de las actividades con el cliente, también situaciones externas por temas de orden público o naturales que no son controlables por la organización.

Como todo sistema, el SARO tiene unas etapas que a continuación se explican.

| **CF03\_4.3\_SARO\_Tarjetas** |
| --- |

**4.4. Matriz de riesgo**

Una vez conocidos los riesgos asociados al sistema operativo, es importante implementar una matriz en donde se identifique la probabilidad o nivel de cada evento.

Para la creación de esta es importante identificar las áreas y los riesgos asociados a cada una, la siguiente infografía presenta algunas situaciones.

****

Estos son algunos ejemplos de muchas situaciones que ponen en peligro la operación de la entidad y que se deben identificar a través de una matriz para evaluar su probabilidad e impacto para mitigarla o prevenir el riesgo que se materialice.

En el siguiente documento se comparten algunos ejemplos de la matriz de riesgo:



Para finalizar este componente formativo, se invita ver el siguiente video de recopilación de los conocimientos aprendidos.



1. **Síntesis**

No olvide que el servicio al cliente es vital para la sostenibilidad de la empresa y saber utilizar el portafolio de productos financieros hará más ágil la labor del asesor; por otro lado, los mecanismos de control para prevenir el lavado de activos y los operacionales generan una seguridad para el funcionamiento de la entidad, por ende, es responsabilidad de todo el personal acatar las políticas y procedimientos establecidos.

Esperamos que el contenido temático de esta formación sea de gran apoyo cada día en su gestión y se invita a ver el siguiente mapa conceptual y resolver la actividad didáctica que servirán como refuerzo de lo aprendido.

¡Muchos éxitos!



1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS (OPCIONALES SI SON SUGERIDAS)**

| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| --- | --- |
| Nombre de la Actividad | Completa los espacios y refuerza el conocimiento. |
| Objetivo de la actividad | Retroalimentar mientras se evalúa por medio de búsqueda de palabras que hacen falta en los espacios las cuales están en el contenido temático. |
| Tipo de actividad sugerida | Completar los espacios |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | Anexo7\_ActividadDidactica1\_CF03 |

1. **MATERIAL COMPLEMENTARIO:**

| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Servicio al cliente | Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA. (2021). *Protocolos de servicio al cliente: introducción.* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=VdBU-D7dDXg> | Video | https://www.youtube.com/watch?v=VdBU-D7dDXg |
| 2. Política comercial en las operaciones de caja | Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA. (2021). *Políticas financieras y comerciales.* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=FWXq-BjMpAQ> | Video | https://www.youtube.com/watch?v=FWXq-BjMpAQ |
| 3. Operaciones y riesgos en caja – ejemplo como una organización hace la gestión. | Comunicaciones Internas Cugat. (2021). *Cajas - Capacitación prevención de riesgos.* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=ZPN4a7OlFu8> | Video | https://www.youtube.com/watch?v=ZPN4a7OlFu8 |
| 4. Prevención de lavado de activos | Bancolombia. (2012). *Sabes qué es el lavado de activos y cómo prevenirlo.* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=WT5YQ4qV9yY> | Video - | https://www.youtube.com/watch?v=WT5YQ4qV9yY |

1. **GLOSARIO:**

| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| --- | --- |
| Factores de riesgo | fuentes generadoras de eventos en las que se originan las pérdidas por riesgo operacional. |
| Pérdidas | se entiende una pérdida antes de recuperaciones de cualquier tipo. |
| Proceso | tareas interrelacionadas que, juntas transforman las entradas en salidas.​ |
| Riesgo residual | nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles. |
| Sarlaft | Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, el cual se debe implementar en las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia para prevenir el riesgo del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. |
| SARO | Sistema de Administración de Riesgo Operativo. Se entiende por riesgo operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional asociados a tales factores. |
| Servicio al cliente | todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. |
| Tratamiento | conjunto de acciones encaminadas a manejar el efecto de los riesgos que están dentro  del nivel de riesgo aceptado. |
| Unidad de Riesgo Operacional | Se entiende por Unidad de Riesgo Operacional, el área o cargo designado por el  representante legal de la entidad, que coordina la puesta en marcha y seguimiento del  SARO. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). *Guía de administración del riesgo.* Departamento Administrativo de la Función Pública.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2020). Circular Externa 025 de 2020, instrucciones relacionadas con el riesgo operacional.Superintendencia Financiera de Colombia. <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1046577/ce025_20.doc>

**G. CONTROL DEL DOCUMENTO**

| Autor (es) | Nombre | Cargo | Dependencia  *(Para el SENA indicar Regional y Centro de Formación)* | Fecha |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Diego Villalobos Barreto | Experto Temático | Sena Distrito Capital Grupo De Apoyo Administrativo - Cgi | Junio de 2022 |
|  | Caterine Bedoya Mejía | Diseñadora Instruccional | Regional Distrito Capital – Centro de Gestión Industrial | Junio de 2022 |
| Carolina Coca Salazar | Asesora Metodológica | Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología | Junio de 2022 |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Responsable equipo de Desarrollo Curricular Ecosistema de Recursos Educativos Digitales | Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura | Junio de 2022 |
|  | José Gabriel Ortiz Abella | Corrector de estilo | Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología. | Junio del 2022 |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) |  |  |  |  |  |