

CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 1 de 12

1. GENERALIDADES

1.1. ALCANCE Y CAMPO DE ACCION DE ESTE MANUAL

Este manual describe el Procedimiento para la prevención de lavados de activos en **AGENCIA DE ADUANAS GRUPO LOGISTICO ADUANERO SA NIVEL 2**, de acuerdo a la regulación contenida la Circular 170 de 2002, en sus procesos de comercio exterior.

2. MARCO TEORICO

a) Concepto de Lavados de Activos

Es un conjunto de operaciones tendientes a ocultar, manejar, invertir o aprovechar en cualquier forma, los dineros u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a los mismos. Se conoce también como reciclaje de dinero sucio o blanqueo de capitales ilícitos. El lavado involucra activos de origen ilícito, es decir, aquellos provenientes de cualquiera de los delitos consagrados como tales por el Código Penal Colombiano.¹

b)Conceptos Básicos:

- U.I.A.F: Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero (U.I.A.F en adelante), adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público encargada de centralizar, sistematizar y analizar datos para prevenir y detectar datos relacionados con operaciones de lavado de activos que se presentan en los diferentes sectores de la economía colombiana.
- LISTA INTERNACIONAL DEL CONSEJO DE SEGURIDAD DE NACIONES UNIDAS Corresponde al listado de personas naturales o jurídicas que han sido identificadas por el Consejo de Seguridad de Naciones Unidas, como terroristas (narcotraficantes y delincuentes) no aptos para celebrar operaciones con ningún sistema financiero. La Suministran la Superintendencia Financiera de Colombia, la UIAF y la Unidad Contra el Lavado de Activos y para la extinción del derecho de dominio de la Fiscalía General de la Nación.

¹ Art. 8, Ley 747 de 2002, que adiciona el inciso primero del art. 323 de la Ley 599 de 2000.

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	Andrea Silva Niño	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012



CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 2 de 12

- ACTIVIDADES ILÍCITAS GENERADORAS DE RECURSOS QUE REQUIERAN SER LAVADOS: Extorsión, narcotráfico, secuestro extorsivo, rebelión, delito contra la administración pública, enriquecimiento ilícito, o vinculados con el producto de los delitos objeto de un concierto para delinquir, tráfico ilegal de armas tráfico de migrantes, trata de personas, delitos contra el sistema financiero, terrorismo, entre otros.
- PROPÓSITOS DEL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS: El delito de lavado de activos, sirve a cuatro (4) propósitos básicos: 1.- obtener respaldo con documentos legales, 2.- dificultar la posibilidad de rastrear las transacciones ilícitas, 3.- hacer ambiguo el origen y propiedad del dinero y 4.- mezclar dineros ilegales con transacciones financieras legítimas.
- **CLIENTES:** Son aquellas personas naturales o jurídicas con las que se establece y mantiene una relación de tipo legal o contractual para la prestación de algún servicio o el suministro de cualquier producto propio de su actividad².
- **OPERACIÓN INUSUAL**: Corresponden a aquellas operaciones que superan el giro normal de los negocios de los clientes de la entidad, por no guardar relación con su actividad económica.
- **OPERACIÓN INUSUAL RESPECTO DE LOS CLIENTES**: Son inusuales aquellas transacciones cuya cuantía o características no guardan relación con la actividad económica del cliente.
- OPERACIÓN SOSPECHOSA: La confrontación de las operaciones detectadas como inusuales, con la información acerca de los clientes o de los mercados, debe permitir conforme el buen criterio de la entidad, identificar si una operación es o no sospechosa. Con todo, la entidad podrá considerar como sospechosas aquellas operaciones del cliente que, no obstante mantenerse dentro de los parámetros de su perfil financiero, la entidad con buen criterio estime en todo caso irregulares o extrañas, a tal punto que escapan de lo simplemente inusual.
- **SEÑALES DE ALERTA:** Son pautas fijadas en la práctica nacional e internacional con el ánimo de establecer herramientas que identifiquen la posible existencia de una actividad delictiva como el lavado de activos, que afecta el giro normal de las operaciones de las entidades financieras.

2.1. Señales de Alerta establecidas por la DIAN:

² Circular Externa 034 del 2004 . Superintendencia Financiera.

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	ANDREA SILVA NIÑO	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012



CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 3 de 12

GENERALES:

- A. Características inusuales de las actividades, productos o lugares de procedencia;
- B. Intento de incumplir con las normas o procedimientos aduaneros, tributarios o cambiarios o que ya hubieren sido sancionados por infracciones al régimen cambiario o al régimen aduanero;
- C. Inconsistencias en la información relacionada con la existencia, identificación, dirección del domicilio, o ubicación del usuario;
- D. Inconsistencias en la información que suministra el usuario frente a la que suministran otras fuentes;
- E. Sectores económicos susceptibles de ser utilizados como mecanismo para realizar operaciones de lavado de activos o para el financiamiento del terrorismo.

ADUANERAS:

- A. Importaciones realizadas por personas naturales o jurídicas, sin trayectoria en la actividad comercial del producto importado.
- B. Importaciones por valores superiores frente al capital con el cual fue constituida la empresa, especialmente si se trata de empresas con poco tiempo de creación.
- C. Cuando estén importando constantemente mercancías que estén siendo comercializadas popularmente y a bajos precios tanto de manera formal establecimientos de comercio- o informalmente –semáforos, andenes, calles-Importaciones y exportaciones realizadas por personas que tengan antecedentes de infracciones a la Ley Penal.
- D. Cuando el documento de transporte viene a nombre de una persona o sociedad reconocida y posteriormente es endosado a un tercero sin trayectoria en el sector.
- E. Cuando la mercancía es sometida a continuación de viaje, DTA, transbordo o cabotaje y los datos del destinatario que aparecen en el documento de transporte sean indefinidos tales como citar únicamente la ciudad, número de teléfono, direcciones incompletas, nombres sin apellidos, etc
- F. Cuando la factura contenga precios ostensiblemente bajos frente a los del mercado.

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	ANDREA SILVA NIÑO	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012



CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 4 de 12

- G. Cuando se presenten obstáculos o dificultades por parte del importador para verificar físicamente la mercancía, a pesar de encontrarse los documentos soportados y la declaración de importación con el lleno de las formalidades aduaneras.
- H. Cuando habitualmente lleguen al país paquetes pequeños o remisiones pequeñas a nombre de una misma persona o personas diferentes, pero a las mismas direcciones.
- I. Cuando un importador cambie constantemente de AGENCIA DE ADUANAS y DEPOSITOS.
- J. Importaciones o exportaciones de gran volumen o valor, realizadas por colombianos residentes en el exterior que no tengan relación directa con su actividad económica o el giro ordinario de sus negocios.
- K. Importaciones o exportaciones hechas por extranjeros, que no realicen actividades permanentes en Colombia.
- L. Importaciones o exportaciones que no tienen una relación directa con la actividad económica del usuario.
- M. La importación de bienes suntuarios, como vehículos lujosos, obras de arte, piedras preciosas, esculturas, etc., que se realicen de manera esporádica o habitual y que no tengan relación directa con la actividad económica o el giro ordinario de los negocios del usuario.
- N. La procedencia de las mercancías de zonas o puertos libres con el giro de divisas por el mercado no cambiario o el pago directo.
- O. El ingreso físico de sumas de dinero, en contenedores, maletas, compartimentos secretos de vehículos, envíos postales o envíos urgentes, etc.
- P. La carencia de infraestructura para la realización de exportaciones o la existencia de documentos que amparen exportaciones no realizadas efectivamente.
- Q. La sobrefacturación o subfacturación de exportaciones o importaciones.
- R. Reembarques de mercancías sin causa aparente o reexportación de mercancías que de haberse nacionalizado presenten alguno de los perfiles de riesgos anotados anteriormente.
- S. Operaciones de contrabando abierto o contrabando técnico.
- T. La utilización de documentos presuntamente falsos o exportaciones ficticias.

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	ANDREA SILVA NIÑO	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012



CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 5 de 12

- U. Pérdida o hurto de mercancías entre el trayecto del lugar de arribo al depósito.
- V. Mercancía que ingresa documentalmente al país, pero no físicamente sin causa aparente.

CAMBIARIAS:

EN LA IMPORTACIÓN DE BIENES

- A. En el pago de importaciones a través de intermediarios del mercado cambiario o a través de cuentas corrientes de compensación:
 - ✓ Que el instrumento o la orden de pago, el giro o la remesa que cancele la importación se expida o se halle a la orden o a favor de persona diferente del proveedor del exterior, sin que exista una relación de causalidad que lo explique.
 - ✓ Que el pago de una importación de bienes, tenga como destino un país calificado como Paraíso Fiscal.
 - ✓ Que el pago de la importación se destine a un país diferente al país de origen de la mercancía, sin que exista una relación de causalidad que lo explique.
 - ✓ La detección de un giro anticipado de futuras importaciones de bienes por sumas elevadas, sin que exista evidencia que con posterioridad se haya realizado la respectiva importación.
 - ✓ Que existan declaraciones de cambio por reembolso de importaciones de bienes sin los documentos soporte que amparaban la operación de importación.
 - ✓ Que una persona figure cancelando operaciones de importación que no pertenezcan al giro ordinario de sus negocios o a su actividad comercial, o en grandes cantidades que no se justifican en relación con la magnitud del negocio o la actividad comercial del importador.
 - ✓ Que se detecten importadores de bienes inusuales o nuevos que de manera súbita o esporádica efectúen operaciones de reembolso en magnitud no justificada con la clase del negocio o con su nueva

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	Andrea Silva Niño	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012



CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 6 de 12

actividad comercial, o no se tenga la infraestructura suficiente para ello.

- ✓ Cuando dentro de la investigación administrativa cambiaria se detecten documentos presuntamente falsos o inconsistentes con los que se pretenda acreditar una operación de importación o su pago.
- ✓ Cuando lo soportado en los libros de contabilidad del importador no sea consistente con lo reflejado en las declaraciones de cambio por pago de importaciones.
- B. En el pago de importaciones a través del mercado no cambiario (mercado libre):
 - ✓ Que se detecte la existencia de títulos valores, comprobantes de egreso, notas contables y documentos bancarios y comerciales que señalen la realización de transferencias o pagos de dinero hacia el exterior por parte de los importadores de bienes, sin que aparezcan presentadas, diligenciadas o conservadas las declaraciones de cambio No. 1 o 3 y los correspondientes documentos de importación. Así mismo en los casos en que se detecte subfacturación o sobrefacturaciones de importaciones de bienes, respecto de la diferencia entre el valor declarado y el subfacturado o sobrefacturado.
 - ✓ La canalización de mayores o menores valores a los realmente debidos y declarados ante la Aduana por concepto de importación de bienes.

EN LA EXPORTACIÓN DE BIENES:

- A. En el reintegro de exportaciones a través de los intermediarios del mercado cambiario o a través de cuentas corrientes de compensación.
 - ✓ Que el pago de la exportación provenga de persona diferente al comprador del exterior como por ejemplo que sea el mismo exportador el que figure pagando o girando las divisas o los pesos colombianos desde el exterior, sin que exista una relación de causalidad o alguna razón que lo explique.
 - ✓ Que el pago de una exportación de bienes, tenga como origen un país calificado como Paraíso Fiscal.

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	ANDREA SILVA NIÑO	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012



CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 7 de 12

- ✓ Que se presente exportación física de divisas sin una clara relación con el giro ordinario de las actividades de comercio exterior o burlando los controles cambiarios.
- ✓ Que existan las declaraciones de cambio correspondientes al reintegro de divisas por exportaciones de bienes sin los documentos soporte que amparaban la operación de exportación.
- ✓ Que se pretenda evadir los controles aduaneros o cambiarios a través de envíos fraccionados por parte de un residente en el extranjero a varias personas en territorio nacional.
- ✓ Que el pago de la exportación provenga de un país diferente al país del comprador o al país de destino de la mercancía, sin que exista una relación de causalidad que lo explique.
- ✓ Que se detecte un pago anticipado de futuras exportaciones de bienes por sumas inusualmente elevadas en relación con las operaciones habituales del exportador, o sin que exista evidencia sobre la efectiva realización de la respectiva exportación.
- ✓ Que una persona figure recibiendo pagos de exportaciones que no pertenezcan al giro ordinario de sus negocios o a su actividad comercial, o en grandes cantidades que no se justifiquen en relación con la magnitud del negocio o la actividad comercial del beneficiario de los pagos.
- ✓ Que se detecten exportadores inusuales o nuevos que de manera súbita y esporádica reciban pagos por exportaciones en magnitud no justificada con la clase del negocio o con su nueva actividad comercial.
- ✓ Que dentro de la investigación administrativa cambiaria se detecten documentos presuntamente falsos o inconsistentes que traten de probar los diferentes presupuestos o etapas de una operación de exportación, tales como la existencia de los proveedores de la mercancía; su fabricación o elaboración; la realización del transporte de los bienes hacia el exterior; la existencia del comprador en el exterior, o la aplicación de los valores reintegrados al giro ordinario de los negocios del exportador.
- ✓ Que se detecten inconsistencias entre los valores consignados o soportados en los libros de contabilidad del exportador, con los valores de las declaraciones de cambio por reintegro de exportaciones.
- ✓ La detección de un reintegro anticipado de divisas por futuras exportaciones y estas no se realicen efectivamente.

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	ANDREA SILVA NIÑO	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012



CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 8 de 12

- B. Reintegro de exportaciones a través del mercado no cambiario. (mercado libre)
 - ✓ Que se detecte la existencia de títulos valores, comprobantes de egreso, notas contables y documentos bancarios y comerciales que señalen la realización de transferencias o pagos de dinero procedentes del exterior a la orden del exportador, sin que aparezcan presentadas o diligenciadas las declaraciones de cambio No. 2 o 3 y las correspondientes declaraciones de exportación.
- C. Reintegro de exportaciones sobrefacturadas.
- ✓ Que se detecte la existencia de reintegros de exportaciones en los cuales en forma manifiesta el precio de la mercancía exportada se encuentre fijado por encima del precio de mercado de la misma.
- D. Otras operaciones de cambio.
- ✓ Que se detecten comprobantes de egreso, recibos, facturas, notas contables, títulos valores, documentos bancarios y comerciales y, en general, cualquier documento que señale la existencia de pagos de bienes y servicios entre residentes en el país mediante la utilización de moneda extranjera diferente al peso colombiano, salvo que se trate de pagos en divisas entre residentes a través de cuentas corrientes de compensación especiales por obligaciones derivadas de operaciones internas, las cuales se encuentran autorizadas por el Parágrafo 5 del artículo 79 de la Resolución Externa 8 de 2000 de la J.D.B.R.
- ✓ Pago de servicios en cuantías inusuales, especialmente si existe vinculación entre el prestador del servicio y quien efectúa el pago.
- $\checkmark\;$ El pago de altos intereses por concepto de leasing internacional

2.2. Mecanismos de Control:

Para dar cumplimiento a la Circular 170 **AGENCIA DE ADUANAS GRUPO LOGISTICO ADUANERO SA NIVEL 2** adopto mecanismos y reglas de conductas que deberán observar sus representantes legales, directores, administradores y funcionarios, con los siguientes propósitos:

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	ANDREA SILVA NIÑO	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012



CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 9 de 12

a. Conocimiento del cliente: Son clientes de la entidad, aquellas personas naturales o jurídicas con las que se establece y mantiene una relación de tipo legal o contractual para la prestación de asesoría en Comercio Exterior.

El conocimiento del cliente

- ✓ Realizando una visita al potencial Cliente para conocer sus instalaciones, su actividad económica y tiempo en el mercado. Esta visita la debe realizar el Representante Legal o el Comercial, donde se diligenciara el formato de ACTA DE VISITA, así mismo se tomara una foto de la fachada de la organización.
- b. Requisitos para la Vinculación del Cliente: Se tendrá como soportes y archivados en el siguiente orden
 - 1. Acta de Visitas, con Foto fachada del cliente (según formato establecido por GLA), diligenciado a computador o maquina
 - 2. Circular 170 (según formato establecido por GLA), diligenciado a computador o maquina
 - a. Cámara de comercio no mayor a tres (3) meses.
 Si el cliente es constante este se deberá renovar cada tres meses.
 - b. Fotocopia del Rut de la organización, firmado por el Representante Legal
 - c. Fotocopia de la Cedula del Representante Legal.
 - d. Fotocopia del RUT del Representante Legal (Responsabilidad 22), firmado
 - e. Estados financieros del último año
 - f. Declaración de Renta
 - g. Dos Referencias bancarias, con una fecha no superior a tres (3) dias
 - h. Dos referencias comerciales con una fecha no superior a tres (3) dias
 - i. Otros: Registro Nacional de Exportadores, Resoluciones, etc. Estos documentos deben ser verificados por el departamento de Siglo XXI,

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	ANDREA SILVA NIÑO	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012



CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 10 de 12

para que se proceda a realizar la vinculación del cliente en la base de datos de la organización.

c. Reportar a la U.I.A.F. trimestralmente la ausencia Actividades Sospechosas de los clientes y ausencia de las transacciones en efectivo que superen la suma de \$10.000.000 por el sistema SIREL, dentro de los tres primeros (3) días del mes calendario, por el Departamento Financiero.

El reporte de Actividades Sospechosas Positivo, se deben hacer una vez terminada la operación sospechosa por el sistema SIREL.

En cuanto a las transacciones en efectivo Positivo se debe hacer dentro de los primeros (10) días del mes calendario del mes siguiente por el sistema SIREL. (se debe diligenciar la **DECLARACIÓN DE EFECTIVO RECIBIDO**)

2.3. Política para la prevención de Lavados de Activos:

AGENCIA DE ADUANAS GRUPO LOGISTICO ADUANERO SA NIVEL 2 con el objeto de implementar la prevención de lavados de Activos y otros ilícitos adoptas las siguientes medidas:

- ✓ El Representante Legal o Comercial deberá diligenciar la acta de visitas cuando se tenga un potencial cliente.
- ✓ El Manual de Prevención de Lavado de Activos debe ser de pleno conocimiento de los funcionarios de la entidad. Cada vez que ingrese un funcionario se le deberá dar a conocer dicho Manual.
- ✓ La hoja de vida de cliente deberá ser actualizada cada dos años, en el evento que se modifique alguna información consignada en esta se deberá de actualizar dicho formato.
- ✓ La cámara de comercio será actualizada trimestralmente con los clientes activos.
- ✓ Será obligación del Asistente de comercio Exterior verificar si la hoja de vida cumple con los requerimientos establecidos para proceder a realizar la operación de Comercio Exterior.

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	ANDREA SILVA NIÑO	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012



CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 11 de 12

- ✓ Los funcionarios que no acaten lo dispuesto en el presente manual serán sujeto de las sanciones de lo acuerdo a lo establecido en el Código de Ética de la organización.
- ✓ Todo funcionario que detecte y considere que una operación puede catalogarse como sospechosa, deberá diligenciar el formato y remitírselo al Comité de Etica, para reportar ante la UIAF.. (ver Anexo)
- ✓ Nota 1: Los siguientes documentos que se relacionan a continuación deben ser cambiados cada año, por favor tener en cuenta el Tipo de Persona para el vencimiento de los soportes:
 - Declaración de Renta
 - Estados financieros
 - Referencia(s) bancarias
 - Referencia(s) bancarias
- a) **PERSONAS JURÍDICAS** A más tardar el 30 Abril de cada año se entregaran estos soportes, cuando se haga dos pagos de cuota dela Declaración de Renta, el segundo se adjuntará a mas tardar el 30 de Junio de cada año.
- b) **PERSONAS NATURALES** a más tardar el 30 Agosto de cada año.
- ✓ Nota 2: En el evento que el cliente cambie alguna información consignada tanto en el ACTA DE VISITAS, como en la CIRCULAR 170, se deberá hacer la actualización de estos formatos.
- **2.4.** Empleado encargado de las hojas de vidas: La organización establece que cada Asistente de Comercio Exterior, será responsable de la custodia y encargado de vigilar el cumplimiento de los parámetros establecidos en le presente manual en su numeral 2.2 inciso (b), de los clientes asignados.

Funciones: Tendrá como funciones:

- Verificar el cumplimiento según los parámetros establecidos por la organización con relación a la Hoja de Vida de Clientes.
- Mantener las hojas de vidas actualizadas y ordenadas en forma alfabética.

Actualizar cada dos años las hojas de vidas

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	ANDREA SILVA NIÑO	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012



CODIGO: MPPLA-GLA001

Versión 1

Página 12 de 12

- Informar al cliente con un término de antelación a 15 días el vencimiento de las cámaras de comercio para su actualización.
- Se deberá conservar las hojas de vidas de los clientes de los años anteriores.
- **2.5.** <u>Empleado de Cumplimiento:</u> La organización establece que el Jefe Comercio Exterior será el encargado de vigilar el cumplimiento del presente manual de prevención de lavados de Activos.

En cuanto a la presentación de Informes ante la UIAF el Departamento de Administrativo y financiero.

Funciones: Tendrá como funciones:

- √ Hacer auditorias cada cuatro (4) meses a los Asistentes de comercio Exterior.
- ✓ Hacer auditorias al envió de información ante la UIAF
- **2.5** Funciones Comité de Ética y Departamento Financiero : El Comité de Ética será el organismo encargado de recibir el formato de Actividades Sospechosas y el Departamento Financiero de recibir las transacciones en efectivo, para proceder a informar a la UIAF por medio del sistema SIREL.

2.6. Auditoria Y Revisoría Fiscal:

El comité de Código de Ética realizara por lo menos dos (2) veces en el año una Auditoria, para verificar el cumplimiento del Manual de procedimiento Prevención de Lavados de Activos.

El Revisor Fiscal de la organización verificara que se cumpla con los parámetros establecidos anualmente y hará entrega de su informe a la Junta de Accionistas.

2.7. Programas de capacitación Interna:

La organización implementara capacitaciones para que los funcionarios puedan detectar las posibles actividades sospechosas de los clientes, una vez al año.

	Responsable	Cargo	Firma	Fecha
ELABORO	Andrea Silva Niño	Asistente Administrativa		Marzo 15 de 2012
APROBO	GILBERTO SILVA NIÑO	Representante legal		Marzo 30 de 2012