
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD ✓ <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL – EQUIPO SIGUD

2022





 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1 Objetivos Específicos	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES.....	3
3.1 Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Control	3
3.2 Líderes de Proceso	4
3.3 Equipo SIGUD	4
4. BASE LEGAL	4
5. DEFINICIONES Y SIGLAS.....	5
6. METODOLOGÍA.....	7
6.1 Definición y Necesidades del Grupo de Valor	7
6.2 Establecer variables y niveles de desagregación de la información	7
6.3 Priorizar las Variables	9
6.4 Identificar Mecanismos para la recolección de datos.....	9
6.5 Automatizar la Información y establecer grupos o segmentos de usuarios, ciudadanos o grupos de interés con características similares	10
6.6 Divulgar y publicar la información.....	10
7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	10
ANEXOS	11
Formato 1	11
Formato 2	12
Formato 3	13
8. BIBLIOGRAFÍA.....	14
CONTROL DE CAMBIOS	14

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación de particularidades (características, necesidades, intereses y expectativas) de los usuarios, ciudadanos y/o grupos de valor, con los cuales interactúa la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, con el fin de agruparlos por sus variables comunes y lograr establecer las necesidades de cada grupo identificado y caracterizado, el lenguaje más adecuado, la mejora o actualización de la oferta institucional, la optimización de recursos administrativos, la formulación y construcción de las políticas de participación ciudadana, rendición de cuentas y racionalización de trámites, y los ajustes o mejoras identificadas en los canales de acceso y de comunicación que se deben realizar.

1.1 Objetivos Específicos

- Establecer por medio de un ejercicio cuantitativo y siguiendo los parámetros establecidos por la Guía de Caracterización, cuál es la relación de los grupos de valor con el funcionamiento de la Universidad.
- Conocer las necesidades de los usuarios, ciudadanos y grupos de valor para mejorar el diseño o adecuación de la oferta institucional.
- Implementar o mejorar el Componente de Comunicación e información para la ciudadanía con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.



2. ALCANCE

Esta Guía Metodológica aplica para la identificación y construcción del documento de caracterización de usuarios, ciudadanos y/o grupos de valor de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

3. RESPONSABLES

3.1 Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Control

Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación y Control establecer, coordinar y consolidar la información suministrada por todas las unidades académicas y/o administrativas involucradas en la construcción del documento de caracterización de usuarios, ciudadanos y/o grupos de valor de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	

3.2 Líderes de Proceso

Corresponde a los Líderes y Gestores de Procesos, participar y/o designar a la(s) persona(s) encargadas de suministrar la información requerida para la correspondiente construcción del documento de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de valor de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



Así mismo, les asiste la responsabilidad, de hacer seguimiento al cumplimiento y valoración de actividades que den respuesta a las necesidades y expectativas identificadas.

3.3 Equipo SIGUD

El Equipo SIGUD orientará y asesorará a los Líderes, Gestores y sus Equipos de Trabajo de los Procesos, en la identificación y construcción del documento de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de valor de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

4. BASE LEGAL

- Ley 134 de 1994, “por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana”
- Ley 1474 de 2011, “Estatuto Anticorrupción - por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- Ley 1712/2014, “por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1757 del 6 de julio de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Decreto 2623 de 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- Decreto 2693 de 2012, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1081 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
- Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública”
- Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, Presidencia de la República

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	

- Guía para la Caracterización de usuarios de las entidades públicas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Acuerdo 003/1997, “Por el cual se expide el Estatuto General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.”
- Resolución de Rectoría No. 163/2019 "Por la cual se ajusta el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrito/ Francisco José de Caldas - SIGUD, se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, como su Marco de Referencia, y se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño".
- Resolución de Rectoría No. 297/2019 "Por la cual se reglamenta el funcionamiento y operativización de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, como instancias de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se corrige la Resolución de Rectoría No. 163 de mayo 9 de 2019".
- Resolución de Rectoría No. 124/2020 “Por la cual se adopta la Estrategia de Rendición de Cuentas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”.
- Resolución de Rectoría No. 155/2020, “Por la cual se modifica la Resolución de Rectoría No. 124 de marzo 10 de 2020”.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS



Caracterizar: Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, generar acciones.

Grupo de Valor o Stakeholders: Son los colectivos que ejercen una influencia (o potencialmente pueden ejercerla) sobre la capacidad de la institución para conseguir sus objetivos.

Variable: En este contexto, se entiende como elemento no específico, pero una vez identificado es posible realizar una agrupación poblacional. Se llaman así porque varían, y esa variación es observable y medible. Las variables pueden ser cuantitativas, cuando se expresan en números, y cualitativas cuando expresan cualidades.

Variable Geográfica: Corresponden al área de ubicación de los usuarios y a aquellas características que están directamente asociadas con la misma.

Variable Demográfica: Hacen referencia a características de la población.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	

Variable Intrínseca: Una característica intrínseca (o inherente) es una característica que se puede observar mediante un simple examen del objeto y que no requiere más conocimientos sobre el uso o el origen de dicho objeto.

Variables Biográficas: Estas se pueden considerar de fácil obtención por parte de los Gestores y en su mayor parte incluyen información contenida en el historial del servidor. Además, permiten que el empleador pueda conocer mejor quien es su empleado y otorgarle responsabilidades y desafíos acordes con su perfil individual.

Variables de Comportamiento: Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

Canales de Acceso: Se define como el medio por el cual, el usuario tiene contacto con la entidad e incluye tanto los canales digitales como otros tipos de canales, como, por ejemplo, los puntos de atención presencial.

Criterio: Condición subjetiva que permite concretar una elección. Se trata de aquello que sustenta un juicio de valor.



Variable con criterio Relevante: Son aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

Variable con criterio Económica: Son aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma, se asegura que el beneficio de contar con información, es mayor al costo de recolección de la misma.

Variable con criterio Medible: Son aquellas que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario y/o grupo de interés.

Variable con criterio Asociativa: Son aquellas que permiten hacer segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

Variable con criterio Consistente: Son aquellas cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	

6. METODOLOGÍA

La presente metodología se propone en el marco de la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

Para tal fin, se realizarán Mesas de Trabajo, con los diferentes Líderes, Gestores y/o sus Equipos de Trabajo de las unidades académicas y/o administrativas, de los Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y los de Evaluación y Control, de conformidad con los lineamientos y/o directrices que establezca la Oficina Asesora de Planeación y Control.

Cada Mesa de Trabajo instalada y organizada por Grupo de Valor se iniciará con la socialización de la Guía Metodológica para la Caracterización de los usuarios, ciudadanos y/o grupos de Valor de la Universidad, la cual será remitida previamente por la Oficina Asesora de Planeación y Control a Líderes y/o Gestores de Procesos; seguidamente, se capacitará a los participantes para la aplicación del procedimiento metodológico, de igual manera, se resolverán las inquietudes frente al diligenciamiento de los Formatos establecidos en este documento y los responsables de organizar la información solicitada y tiempos de entrega de los mismos a la Oficina Asesora de Planeación y Control; finalmente, la Oficina Asesora de Planeación y Control revisará y consolidará la información recibida por Grupo de Valor, con el fin de generar el documento de Caracterización de Usuarios, ciudadanos y Grupos de Valor de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, para su posterior aprobación.



En este contexto, la identificación y construcción del documento, se desarrollará siguiendo los pasos que a continuación se relacionan:

6.1 Definición y Necesidades del Grupo de Valor

El primer paso, consiste en confirmar y/o generar la definición del Grupo de Valor, teniendo en cuenta la documentación y la normatividad vigente de la Universidad, estableciendo claramente sus necesidades, expectativas y requerimientos. Para esta actividad, se deberá aplicar el Formato 1 anexo, Definición y Necesidades del Grupo de Valor. **(Ver Formato 1.)**

6.2 Establecer variables y niveles de desagregación de la información.



Seguidamente, es necesario identificar cuáles son las variables por categorías que se deberán considerar, de acuerdo con los objetivos establecidos y definir el nivel de profundidad o desagregación de la información necesaria, las cuales podrá describir en el Formato 2 anexo, Establecimiento y Priorización de Variables. **(Ver Formato 2)**

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	

A continuación, presentaremos el nombre de la caracterización, los objetivos, las herramientas de recopilación de la información, y las variables propuestas para perfilar a nuestros usuarios:

Variables por categoría:

- Geográficas:
 - ✦ Ubicación.
 - ✦ Clima.
- Demográficas:
 - ✦ Tipo y Número de Documento. ✦ Edad.
 - ✦ Sexo.
 - ✦ Actividad Económica.
 - ✦ Estrato socio-económico.
 - ✦ Escolaridad.
 - ✦ Vulnerabilidad.
 - ✦ Régimen de afiliación.
 - ✦ Puntaje del SISBEN.
 - ✦ Tamaño familiar.
 - ✦ Estado del ciclo familiar.
 - ✦ Lenguas o idiomas.
 - ✦ Ingresos.
- Intrínsecas:
 - ✦ Intereses.
 - ✦ Lugares de encuentro.
 - ✦ Acceso de canales.
 - ✦ Uso de canales. ✦ Conocimientos.
 - ✦ Dialecto.
- De comportamiento:
 - ✦ Niveles de uso.
 - ✦ Eventos.
 - ✦ Beneficios buscados.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD ✓ <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	

- Otras (particulares de la Universidad)

6.3 Priorizar las Variables.

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización, es necesaria una priorización de las mismas, con el fin de elegir y trabajar aquellas que sean relevantes y aporten en todo lo necesario para el cumplimiento de los objetivos institucionales, además que sean medibles; éstas al igual que la actividad anterior, podrá describirlas en el Formato 2 anexo, Establecimiento y Priorización de Variables (**Ver Formato 2**)

En virtud de lo anterior, a continuación, se presentan los criterios que deben ser considerados en esta actividad para realizar dicha priorización.

Criterios para la priorización de variables:



- Relevantes
- Económicas.
- Medibles.
- Asociativas.
- Consistentes.

6.4 Identificar Mecanismos para la recolección de datos.

En este paso, se identifican los mecanismos a través de los cuales se puede recolectar la información, en caso de no poseerla, los cuales servirán como insumo y soporte para el documento de Caracterización de los Usuarios, Ciudadanos, y Grupos de Valor. En el Formato 3 anexo, Identificación Mecanismos para la recolección de Datos, se debe aportar dicha información. (**Ver Formato 3**)

A continuación, se presenta un listado de los posibles mecanismos de recolección datos más utilizados, con el fin de recolectar la información adecuada y en tiempos no tan extensos, de acuerdo con los objetivos de la caracterización.

- Encuestas
- Puntos de Atención u Oficina de Atención al Ciudadano.
- Buzones de sugerencias.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	

- Registros Administrativos (perfiles o expedientes)
- Grupos Focales
- Observación Directa

6.5 Automatizar la Información y establecer grupos o segmentos de usuarios, ciudadanos o grupos de valor con características similares

La fuente de datos con la que se realizará la caracterización de usuarios, ciudadanos y/o grupos de valor de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, será la suministrada por cada una de las unidades académicas y/o administrativas y demás áreas misionales de la Institución.



Una vez recibida la información por cada una de las variables, la Oficina Asesora de Planeación y Control realizará la estandarización de las fuentes recolectadas, que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información, con el fin de segmentar a los usuarios, ciudadanos y/o grupos de valor de la Universidad.

6.6 Divulgar y publicar la información

Este paso consiste en realizar un proceso interno de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por todas las unidades académicas y/o administrativas y los responsables de Procesos, para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de las intervenciones.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ✦ Las unidades académicas y/o administrativas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas responsables de la fuente de datos plasmada en el Documento de Caracterización, deberán reportar semestralmente a la Oficina Asesora de Planeación y Control, información actualizada de las variables de su competencia para la actualización del proceso de Caracterización.
- ✦ La Oficina Asesora de Planeación y Control prestará el apoyo y acompañamiento necesario durante el desarrollo de las diferentes Mesas de Trabajo, y el tiempo dado de recolección de la información, con el fin de garantizar el correcto diligenciamiento de los Formatos establecidos para la Caracterización de usuarios, ciudadanos y/o grupos de valor.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	

ANEXOS



Formato 1

Macroproceso:		Grupo/Área:	
Proceso:		Fecha:	

Grupo de Valor	Definición Grupo de Valor	Necesidad/Expectativa	Descripción de la Necesidad/Expectativa	Requerimiento (qué debe tener la Universidad)	Respuesta Institucional al Requisito

Nombre del responsable: _____

Firma _____

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	



Formato 2

Macroproceso:		Grupo/Área:	
Proceso:		Fecha:	

Categoría	Variable	Criterio :					Puntaje total	Dependencia encargada
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		

Nombre del responsable: _____

Firma _____

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	



Formato 3

Macroproceso:		Grupo/Área:	
Proceso:		Fecha:	

No.	Variable	¿La Universidad cuenta con información relacionada con la variable?		¿Qué mecanismo podría adoptar para obtener la información?	¿Fuente de la información?	Observaciones
		SI	NO			
		SI	NO			
		SI	NO			
		SI	NO			
		SI	NO			

Nombre del responsable: _____

Firma _____

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	GI-GUI-005	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 01/08/2022	

8. BIBLIOGRAFÍA

- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones – MINTIC, Gobierno en Línea. Noviembre de 2011.
- Guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados – Ley de Transparencia, Presidencia de la República
- Documento CONPES 3654 de 2010, Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.
- Documento CONPES 3785 de 2013, el cual define como prioridad “ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO
01/08/2022	01	Se crea el Documento.