

**PROCEDIMIENTO DE
INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE
OBJETOS POSTALES**

SST-PROC-04-2017

**COURIER & MARKETING CIA. LTDA.
DIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA**

**BOGOTÁ
FEBRERO 2017**

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES SST-PROC-04-2016	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 2 de 17

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. RESPONSABILIDAD.....	5
6. MARCO LEGAL.....	5
7. PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION	6
7.1. RECEPCION DE RECLAMACIONES.....	6
7.2. INVESTIGACION INTERNA	7
7.2.1. UBICAR QUE MENSAJERO LLEVABA EL ENVIO	7
7.2.2. SOLICITUD DE DESCARGOS	7
7.2.3. SUPERVISION EN ZONA	7
7.2.4. DENUNCIAR	8
7.3. INFORME DE LA INVESTIGACION	8
7.4. INDEMNIZACION	8
7.5. FLUJOGRAMA.....	9
8. PROCEDIMIENTO DE CUSTODIA	13
8.1. CUSTODIA EN TRANSITO	13
8.2. CUSTODIA EN REZAGO POR DEVOLUCIONES.....	13
8.3. FLUJOGRAMA.....	14
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	17

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 3 de 17
SST-PROC-04-2016		

1. INTRODUCCION

Las empresas de correo al hacerse responsables de los objetos postales, deben almacenar y mantener disponible para consulta de sus usuarios, todos los documentos que utilicen para la prestación del servicio, físico hasta por tres (3) años y digitalizado por cualquier medio, para cuando las autoridades de inspección, control y vigilancia lo requieran. Así mismo, tanto usuarios como cliente tienen derecho a presentar solicitudes verbales o escritas orientadas al pago y reconocimiento de las indemnizaciones que la Ley reconoce a su favor por el incumplimiento de las condiciones pactadas, la pérdida, expoliación y avería del objeto postal.

COURIER & MARKETING CIA. LTDA., consciente de la responsabilidad que adquiere al recibir los objetos postales de sus diferentes clientes, se ha propuesto cumplir con lo estipulado en la Ley 1369 del 30 dic 2009 y es por eso que en el presente documento se especifican los lineamientos para los procesos de indemnización y custodia de los mismos.

2. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para la atención y solución de los reclamos e indemnizaciones por pérdida, avería o expoliación de los objetos postales, en tránsito o en custodia, detectando responsabilidades y falencias ocurridas en el mismo.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal que labora en el área de correo de **COURIER & MARKETING CIA. LTDA.**, a nivel nacional.

4. DEFINICIONES

Avería: Es el daño que, en manos del operador, ha sufrido el objeto.

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES SST-PROC-04-2016	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 4 de 17

Envío: Correo o correspondencia que se entrega a través del sistema postal.

Entrega de correo: Proceso donde el destinatario final recibe su correspondencia.

Envío en devolución: Corresponde al correo que no fue posible entregar y se encuentra clasificado, dentro de las causales que contempla la guía de entrega.

Envío en Custodia: Objeto postal que queda bajo la responsabilidad de la empresa de correo por el tiempo de entrega y por procesos de devolución.

Envío en rezago: Son aquéllos cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por parte de **COURIER & MARKETING CIA. LTDA.**, transcurridos 90 días calendario a partir de la fecha de imposición del mismo, por lo cual **COURIER & MARKETING CIA. LTDA.**, queda facultado legalmente a disponer del bien.

Envío pendiente: Es aquel correo que no se alcanzó a entregar durante la jornada de trabajo.

Expoliación: Se da cuando el objeto, una vez en poder del operador, le ha sido despojado con violencia o con iniquidad.

Guía: Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

Objeto Postal: Se consideran objetos postales pequeños paquetes con un peso igual o inferior a 5 kilogramos; ejemplo: cartas, tarjetas postales, telegramas, extractos de cuentas, recibos de toda clase, impresos, periódicos.

Pérdida: Se debe entender como el extravío del objeto postal que ha sido admitido por la empresa para su posterior envío.

Prueba de Entrega: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería y Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 5 de 17
SST-PROC-04-2016		

Solicitud de Indemnización: Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el Artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

5. RESPONSABILIDAD

Gerencia: Es responsable de velar porque se cancelen las indemnizaciones a que haya lugar y que el proceso de custodia de los envíos, sea el adecuado.

Gerencia de Operaciones: Es responsable de identificar las falencias en la operación que generaron indemnizaciones, ordenar el pago de las mismas y velar por que se cumplan a cabalidad los procesos de envíos en custodia

Jefe de Despachos: Es el encargado del almacenamiento de los envíos en custodia.

Jefe de correo: Es responsable del servicio de entrega de correo certificado dentro de los parámetros de calidad y excelencia en el servicio.

Coordinador de correo: Es el encargado de entregar las cargas de correo, en buen estado, a cada mensajero y de recibir el informe de entrega, supervisando el estado de las devoluciones.

Auxiliares de correo: Son las encargadas de capturar el código de barras de los envíos en custodia.

Supervisores: Son los responsables de controlar la presencia del mensajero en zona y auditar con el destinatario el estado de entrega de los correos.

Mensajeros: Son responsables de dar al correo un trato acorde a los principios de la Empresa, dónde siempre lo primordial es el respeto.

6. MARCO LEGAL

Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009. Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 6 de 17
SST-PROC-04-2016		

Artículo 24. Literal 6b. Derechos de los usuarios. Los usuarios de los Servicios Postales tienen derecho a que los Operadores Postales garanticen la observancia de los siguientes principios: 6. Los Operadores Postales garantizarán a los usuarios en la prestación de los Servicios Postales, los siguientes derechos: b) A qué se le reconozca y pague la indemnización por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.

Artículo 25. Literal 1 Y 3A. Derechos de los usuarios remitentes. Los remitentes de los envíos tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales: 1. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios. 3. Percibir las siguientes indemnizaciones: a) Para los servicios básicos de envíos de correspondencia nacional e internacional no prioritario, no habrá lugar a indemnización.

Artículo 32. Procedimiento para el trámite de peticiones, reclamos y solicitudes de indemnizaciones. Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del Operador Postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores. De igual forma, cada Operador Postal señalará el procedimiento mediante el cual se atiendan las solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones previstas en el artículo 25 de la presente Ley, el cual no puede exceder el término total de treinta (30) días hábiles incluido el pago de la indemnización a que haya lugar.

Artículo 52. Procedimiento en caso de envíos declarados en rezago. En los eventos en que el envío postal resulte declarado en rezago, es decir, cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por el operador, transcurridos tres meses a partir de la fecha de la imposición del mismo, el operador postal, para efectos de disminuir costos de custodia y de almacenamiento, exento de responsabilidad, queda facultado para disponer el bien conforme al procedimiento que establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

7. PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION

7.1. RECEPCION DE RECLAMACIONES

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 7 de 17
SST-PROC-04-2016		

Cumpliendo estrictamente con la ley expuesta, los remitentes o destinatarios del objeto postal, tienen derecho a hacer reclamaciones por pérdida, expoliación o avería.

Estas reclamaciones serán atendidas dentro de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentadas y el titular debe presentarla de manera verbal o escrita en la sede principal de la empresa o vía mail al correo administrador@couriermarketing.com.co.

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

7.2. INVESTIGACION INTERNA

El Jefe del Departamento de correo es el encargado de recibir la reclamación por parte del Area Administrativa y ubicar junto con el apoyo del Coordinador de Zona, la persona que llevaba el correo y determinar que paso. Cuando la novedad de hurto o pérdida es reportada oportunamente, el Jefe de Correo notifica a la Gerencia de Operaciones, quien a su vez se comunica con el remitente del correo para informar oportunamente, antes de que se presente la queja.

Cuando el reporte de pérdida llega directamente del remitente y no tenemos novedad reportada, se procede a:

7.2.1. UBICAR QUE MENSAJERO LLEVABA EL ENVIO

Se buscan las planillas correspondientes al día en que salió el correo, se verifica la salida del mismo a zona, se busca la relación de captura del mismo y se determina que mensajero llevaba el envío.

7.2.2. SOLICITUD DE DESCARGOS

Se solicitan descargos al mensajero, para saber lo ocurrido con el correo y determinar por qué no reportó ninguna novedad. Se le indica que debe ser preciso en la información.

7.2.3. SUPERVISION EN ZONA

Si la situación no es clara, se solicita la colaboración de un supervisor, quien se desplazara a la zona para confirmar los hechos y aportar más información a la investigación. Esto aplica en los casos en los que el mensajero no es claro en los datos que suministra.

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 8 de 17
SST-PROC-04-2016		

7.2.4. DENUNCIAR

Una vez se ha detectado que el correo se extravió o fue hurtado, se pone un denuncia en el Departamento de Policía Nacional, detallando fecha, lugar, como ocurrieron los hechos, cantidad de correo que llevaba el mensajero, la referencia del mismo y el consecutivo de guías.

7.3. INFORME DE LA INVESTIGACION

Cuando ya se ha realizado todo el proceso de investigación, se genera un informe que explica lo sucedido con el correo y establece la gravedad de la pérdida del mismo. Ese informe es entregado a la Gerencia de Operaciones y a la Dirección de Gestión Humana para su tratamiento.

Gerencia de Operaciones procede a:

- Informar lo sucedido al cliente, vía correo electrónico, adjuntando imagen del denuncia y reportando los registros, de la Base de Datos, implicados en la novedad. Así mismo solicita al cliente la instrucción a seguir. Sólo sí el cliente lo autoriza, se envía un nuevo correo.

Dirección de Gestión Humana procede a:

- Calificar la gravedad de la situación, para aplicar las sanciones de acuerdo al R. I. de T., o cancelar el contrato del trabajador, según sea el caso.

7.4. INDEMNIZACION

No hay lugar a ella por tratarse en envíos postales básicos a nivel nacional, cuyo contenido es de carácter publicitario, por ende no prioritarios.

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 9 de 17
SST-PROC-04-2016		

7.5. FLUJOGRAMA

DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO	DIAGRAMA DE FLUJO
INICIO DEL PROCESO	
<p>1. Recepción de reclamaciones</p> <p>Haciendo Cumplimiento con la ley expuesta, los remitentes o destinatarios del objeto postal, tienen derecho a hacer reclamaciones por pérdida, expoliación o avería.</p>	<p>1. Los encargados del área Administrativa serán los encargados de recibir los reclamos y quejas por parte de los remitentes o destinatarios.</p>
<p>2. Investigación interna</p> <p>El Jefe del Departamento de correo es el encargado de recibir la reclamación por parte del Área Administrativa y ubicar junto con el apoyo del Coordinador de Zona, la persona que llevaba el correo y determinar que paso. Cuando la novedad de hurto o pérdida es reportada oportunamente, el Jefe de Correo notifica a la Gerencia de Operaciones, quien a su vez se comunica con el remitente del correo para informar oportunamente, antes de que se presente la queja.</p>	<p>2. El encargado del Departamento de correo junto con el apoyo del Coordinador de zona serán quienes recepcionen la queja y hagan ubicación del correo. En caso que la novedad de hurto o pérdida se reporte a tiempo el Jefe de correo informara a Gerencia de operaciones quien a su vez se comunicara con el remitente.</p>
<p>Novedad no reportada: Cuando el reporte de pérdida llega directamente del remitente y no tenemos novedad reportada, se procede a:</p> <p>Ubicar que mensajero llevaba él envió: Se buscan las planillas correspondientes al día en que salió el correo, se verifica la salida del mismo a zona, se busca la relación de captura del mismo y se determina que mensajero llevaba el envío.</p>	<p>2.1 El encargado del Departamento de correo junto con el apoyo del Coordinador de zona serán quienes procedan a la investigación de la novedad presentada.</p> <p>Ubicar que mensajero llevaba él envió: Se buscan las planillas correspondientes al día en que salió el correo.</p>

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 10 de 17
SST-PROC-04-2016		

<p>Solicitud de descargos Se solicitan descargos al mensajero, para saber lo ocurrido con el correo y determinar por qué no reportó ninguna novedad. Se le indica que debe ser preciso en la información.</p> <p>Supervisión en zona: Si la situación no es clara, se solicita la colaboración de un supervisor, quien se desplazara a la zona para confirmar los hechos y aportar más información a la investigación. Esto aplica en los casos en los que el mensajero no es claro en los datos que suministra.</p> <p>Denunciar: Una vez se ha detectado que el correo se extravió o fue hurtado, se pone un denuncia en el Departamento de Policía Nacional, detallando fecha, lugar, como ocurrieron los hechos, cantidad de correo que llevaba el mensajero, la referencia del mismo y el consecutivo de guías.</p>	<p>Solicitud de descargos: Se solicitan descargos al mensajero, para saber lo ocurrido con el correo y determinar por qué no reportó ninguna novedad.</p> <p>Supervisión en zona: Si la situación no es clara, se solicita la colaboración de un supervisor, quien se desplazara a la zona para confirmar los hechos y aportar más información a la investigación.</p> <p>Denunciar: Una vez se ha detectado que el correo se extravió o fue hurtado, se pone un denuncia en el Departamento de Policía Nacional, detallando fecha, lugar, como ocurrieron los hechos</p>
<p>3. Informe de la investigación:</p> <p>Cuando ya se ha realizado todo el proceso de investigación, se genera un informe que explica lo sucedido con el correo y establece la gravedad de la pérdida del mismo. Ese informe es entregado a la Gerencia de Operaciones y a la Dirección de Gestión Humana para su tratamiento.</p> <p>Gerencia de Operaciones procede a:</p> <p>Informar lo sucedido al cliente, vía correo electrónico, adjuntando imagen del denuncia y reportando los registros, de la Base de Datos, implicados en la novedad. Así mismo solicita al cliente la instrucción a seguir. Sólo sí el cliente lo autoriza, se envía un nuevo correo.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>3. El encargado de Gerencia de Operaciones procederá a informar al cliente por correo electrónico, adjuntando documentos e imágenes del denuncia y reportando los registros de la base de Datos para recibir instrucción del cliente.</p> <p style="text-align: center;"></p>

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 11 de 17
SST-PROC-04-2016		

<p>Dirección de Gestión Humana procede a:</p> <p>Calificar la gravedad de la situación, para aplicar las sanciones de acuerdo al R. I. de T., o cancelar el contrato del trabajador, según sea el caso.</p>	<p>El encargado de la Dirección de Gestión Humana calificará la gravedad de la situación para aplicar las sanciones de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>
<p>4. Indemnización:</p> <p>No hay lugar a ella por tratarse de envíos postales básicos a nivel nacional, cuyo contenido es de carácter publicitario, por ende no prioritario.</p>	<p>4. No Aplica la indemnización en este caso por tratarse de envíos postales básicos como contenidos publicitarios.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>
<p>FIN</p>	<p>Fin</p>



PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES

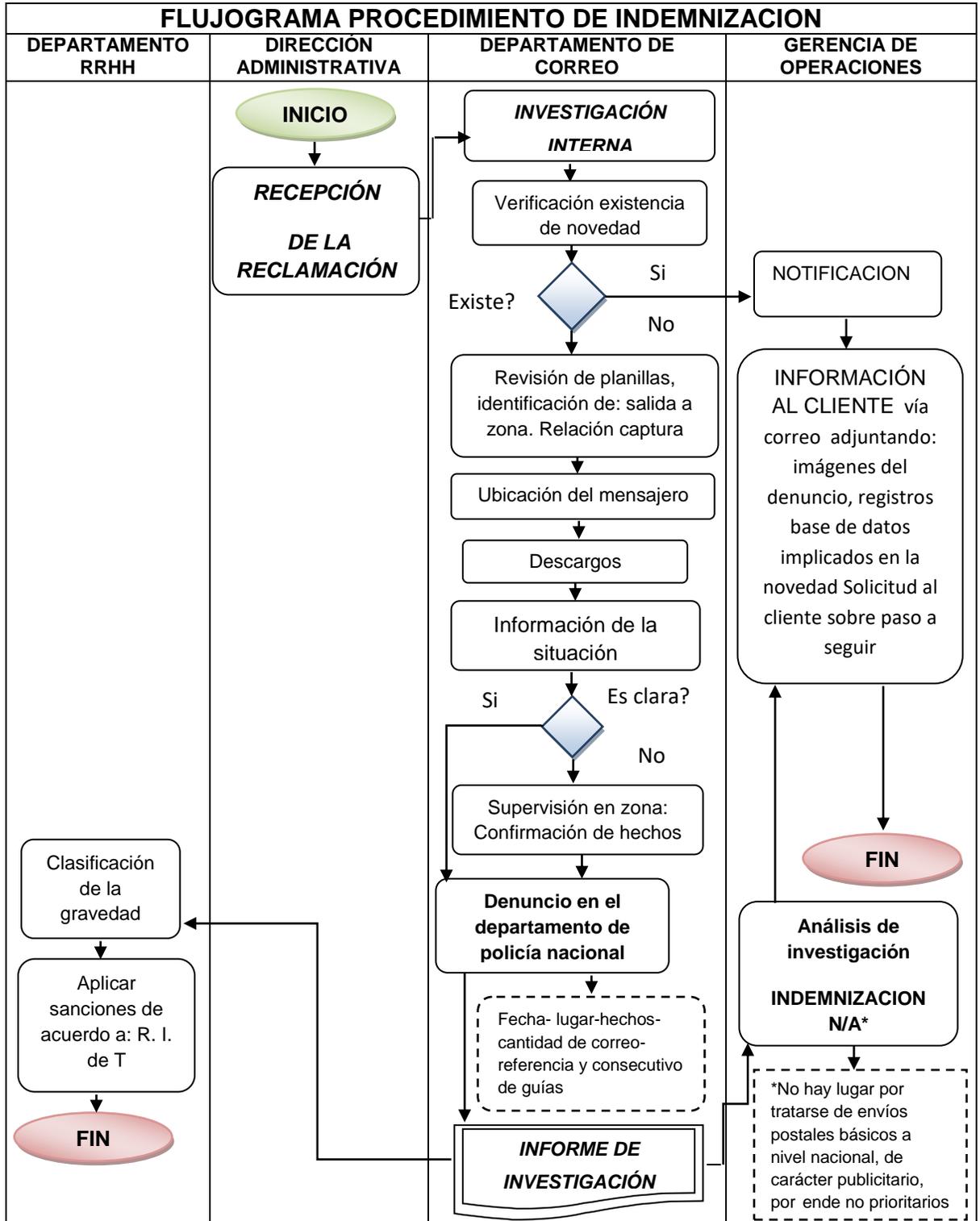
SST-PROC-04-2016

UFM: 23/02/2017

Versión 1

Página 12 de 17

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION



	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 13 de 17
SST-PROC-04-2016		

8. PROCEDIMIENTO DE CUSTODIA

8.1. CUSTODIA EN TRANSITO

Cuando el cliente nos entrega el material para los procesos de alistamiento y entrega en zona.

Durante el proceso de alistamiento, el objeto postal se entrega al Jefe de Empaque, quien con la ayuda de su personal de apoyo, lo dejan listo para la entrega en zona. Todos son responsables por el buen tratamiento de este material. Este proceso demora de 3 a 5 días, dependiendo de la cantidad de correo.

Durante el proceso de entrega en zona, el Jefe de correo, los Coordinadores de Zona, los mensajeros y el personal de captura, manipulan el objeto postal y son responsables por el manejo del mismo, en condiciones de cuidado e higiene, respetando siempre los principios de entrega de correo. Este proceso tiene una duración de 5 a 10 días, dependiendo de la cantidad de correo.

8.2. CUSTODIA EN REZAGO POR DEVOLUCIONES

Durante el proceso de entrega en zona, el mensajero puede encontrar dificultad para entregar el correo y lo regresa a la Empresa. Las causales que contempla la empresa para no entrega del correo son: Destinatario se trasladó, Dirección insuficiente, Dirección incompleta, Se rehúsan a recibir la correspondencia y quedo pendiente.

Cuando el correo queda pendiente, al día siguiente vuelve a salir a zona, hasta lograr ser entregado.

Cuando el correo queda en rezago, permanece en la empresa hasta la finalización de la vigencia de entrega, y al día siguiente, se destruye o se regresa al cliente, según la instrucción que se haya acordado.

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 14 de 17
SST-PROC-04-2016		

8.3. FLUJOGRAMA

DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO	DIAGRAMA DE FLUJO
INICIO DEL PROCESO	<div style="border: 1px solid #4F81BD; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Inicio</div> 
<p>1. Custodia en tránsito:</p> <p>Cuando el cliente nos entrega el material para los procesos de alistamiento y entrega en zona.</p> <p>Durante el proceso de alistamiento, el objeto postal se entrega al Jefe de Empaque, quien con la ayuda de su personal de apoyo, lo dejan listo para la entrega en zona. Todos son responsables por el buen tratamiento de este material. Este proceso demora de 3 a 5 días, dependiendo de la cantidad de correo.</p> <p>Durante el proceso de entrega en zona, el Jefe de correo, los Coordinadores de Zona, los mensajeros y el personal de captura, manipulan el objeto postal y son responsables por el manejo del mismo, en condiciones de cuidado e higiene, respetando siempre los principios de entrega de correo. Este proceso tiene una duración de 5 a 10 días, dependiendo de la cantidad de correo.</p>	<div style="border: 1px solid #4F81BD; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>1. El Jefe de Empaque es el encargado de recibir el material postal para el debido alistamiento para la entrega en zona. El Jefe de correo junto con los Coordinadores de zona, Mensajeros y el personal de captura, manipulan el objeto postal y son los responsables por el manejo del mismo.</p> </div> 
<p>2. Custodia en rezago por devoluciones</p> <p>Durante el proceso de entrega en zona, el mensajero puede encontrar dificultad para entregar el correo y lo regresa a la Empresa. Las causales que contempla la empresa para no entrega del correo son: Destinatario se trasladó, Dirección insuficiente, Dirección incompleta, Se rehúsan a recibir la correspondencia y quedo pendiente.</p> <p>Cuando el correo queda pendiente, al día siguiente vuelve a salir a zona, hasta lograr ser entregado.</p>	<div style="border: 1px solid #4F81BD; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>2. El mensajero durante el proceso de entrega puede encontrar dificultades para la entrega de correo y lo regresa a la empresa.</p> <p>Las causales que se contemplan dentro de la empresa para no entrega del correo son:</p> </div>

	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 15 de 17
SST-PROC-04-2016		

<p>Cuando el correo queda en rezago, permanece en la empresa hasta la finalización de la vigencia de entrega, y al día siguiente, se destruye o se regresa al cliente, según la instrucción que se haya acordado.</p>	<p>Destinatario se trasladó, Dirección insuficiente, Dirección incompleta, Se rehúsa a recibir la correspondencia y quedo pendiente. Cuando el correo queda pendiente, al día siguiente vuela a salir a zona, hasta que pueda ser entregado. Cuando el correo queda en regazo, permanece en la empresa hasta la finalización de la vigencia de entrega.</p>
FIN	 



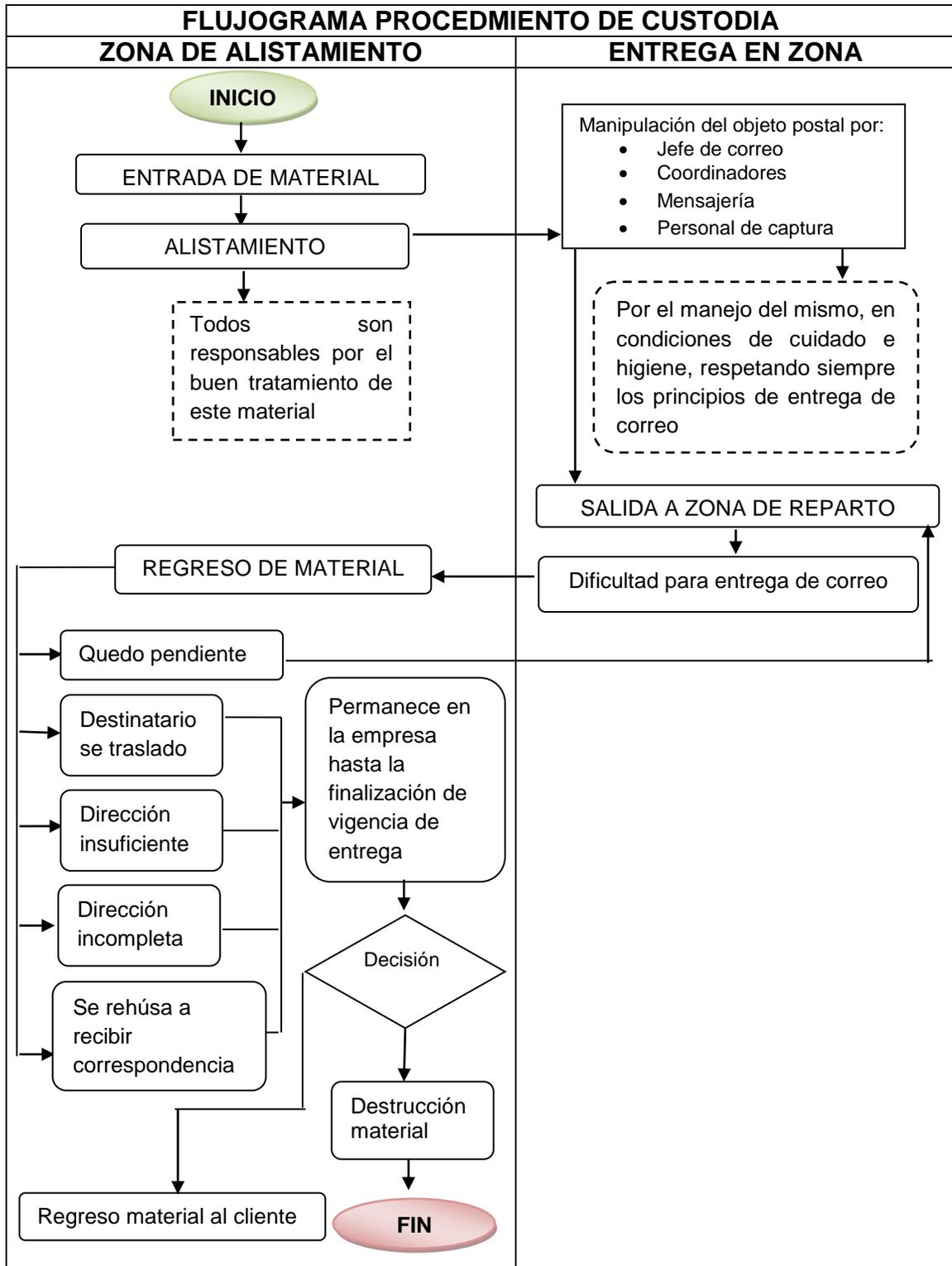
**PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y
CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES**

SST-PROC-04-2016

UFM: 23/02/2017

Versión 1

Página 16 de 17



	PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACION Y CUSTODIA DE OBJETOS POSTALES SST-PROC-04-2016	UFM: 23/02/2017
		Versión 1
		Página 17 de 17

9. CONTROL DE CAMBIOS

REGISTRO DE MODIFICACIONES					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	FECHA REVISIÓN	APROBADO POR	FECHA APROBACION
1	Creación de Programa	Ana Beatriz Mosquera	15/02/16	Fanny Aleida Díaz Ariza	
2		Ana Beatriz Mosquera		Fanny Aleida Díaz Ariza	