

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN		
	PROCEDIMIENTO: RECURSOS Y REVOCATORIA DIRECTA		
	Código: 510.05.08-1	Versión: 04	Fecha: 08/09/2017

## 1. OBJETIVO

Garantizar el Derecho al Debido Proceso, Defensa y Contradicción de la población, en el marco de las actuaciones administrativas adelantadas para determinar su inclusión o no en el Registro Único de Víctimas -RUV-, acorde con el marco jurídico aplicable.

## 2. ALCANCE

Desde la recepción del escrito de impugnación en la Subdirección de Valoración y Registro hasta la generación del acto administrativo que resuelve el recurso o revocatoria directa y envío al procedimiento de notificación

## 3. DEFINICIONES

- RECURSOS ORDINARIOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS:**  
 Conforme a lo establecido en el artículo 157 de la ley 1448 en contra del acto administrativo que deniega la inclusión en el Registro Único de Víctimas proceden los recursos de reposición y apelación, con el objeto de que se aclare, modifique o revoque la decisión que resolvió el fondo del asunto.

**Reposición:** El recurso de reposición deberá interponerse directamente ante el funcionario que tomó la decisión, dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la misma.

De conformidad con la resolución 113 de 2015 la Subdirección de Valoración y Registro conoce de las radicaciones presentadas con anterioridad al 01 de Julio del 2015, las posteriores son abordadas por el grupo de respuesta escrita (GRE).

**Apelación:** El recurso de apelación deberá interponerse ante el Director de la Unidad Administrativa especial para la Atención y reparación Integral a las Víctimas, contra la decisión que resuelve el recurso de reposición dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la misma.

Contra la decisión que concede el registro, procederá el recurso de reposición y en subsidio apelación, y estarán legitimadas para interponerlo las entidades que conforman el Ministerio Público, dentro de los cinco días siguientes a la comunicación del acto administrativo que decidió el fondo del asunto.

Teniendo en cuenta la competencia de la cual trata el artículo 74 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los recursos de apelación deben ser tramitados por el

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN		
	PROCEDIMIENTO: RECURSOS Y REVOCATORIA DIRECTA		
	Código: 510.05.08-1	Versión: 04	Fecha: 08/09/2017

superior administrativo o funcional, en el caso específico de la Unidad, son de conocimiento de la Oficina Asesora Jurídica (OAJ).

- **REVOCATORIA DIRECTA:** La solicitud de revocatoria directa ha sido entendida como una facultad de la administración de retirar del ordenamiento jurídico un acto suyo por razones de legalidad, conveniencia u oportunidad<sup>1</sup>. Puede iniciarse a solicitud de parte o de oficio por la Entidad, respetando los requisitos y procedimientos legales que se han estatuido para tal fin.

De conformidad con la resolución 113 de 2015 la Subdirección de Valoración y Registro conoce de las radicaciones a solicitud de parte presentadas con anterioridad al 01 de marzo de 2015, las posteriores son abordadas por la oficina asesora jurídica (OAJ). En lo que atañe a las revocatorias oficiosas que no se encuentren en instancia posterior (apelación) todas son abordadas desde la Subdirección de Valoración y Registro

- **SOLICITUD DE RECONSIDERACIÓN:** Es una figura especial consagrada por el marco jurídico de justicia transicional, a través de la cual el administrado podrá solicitar a la Unidad Administrativa Especial de Atención y Reparación Integral a las Víctimas *reconsiderar*, teniendo en cuenta las reglas establecidas en el Decreto 4800 de 2011, los asuntos que hayan sido negados por las siguientes causas: (i) por presentación extemporánea; (ii) Por el momento de ocurrencia de los hechos o; (iii) Porque los hechos estaban fuera del marco de la ley 418 de 1997 o del Decreto 1290 de 2008. (artículo 156 del Decreto 4800 de 2011)
- **RÉGIMEN DE TRANSICIÓN:** El Decreto 4800 de 2011, estableció que las solicitudes de reparación administrativa que se hayan presentado en vigencia del Decreto 1290 de 2008, y que no hayan sido resueltas por el Comité de Reparaciones Administrativas al momento de entrada en vigencia del marco jurídico de justicia transicional, deberán ser tramitadas como solicitudes de inscripción en el RUV y valoradas conforme a los requisitos y procedimientos establecidos en el referido decreto.
- **COMITÉ DE REPARACIONES ADMINISTRATIVAS -CRA-.** Conforme a lo establecido en el Decreto 1290 de 2008, el otrora Comité de Reparaciones administrativas-CRA-, era el órgano encargado de decidir

<sup>1</sup> HINCAPIÉ, Juan Ángel. Derecho procesal administrativo. Librería jurídica Sánchez 8° Ed. Pág. 89

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN		
	PROCEDIMIENTO: RECURSOS Y REVOCATORIA DIRECTA		
	Código: 510.05.08-1	Versión: 04	Fecha: 08/09/2017

sobre el reconocimiento de la calidad de víctimas y beneficiarios de las solicitudes y medidas de reparación, conforme al estudio técnico y las recomendaciones de la Agencia Presidencial para la Acción Social y Cooperación Internacional.

- **ESTUDIO TÉCNICO:** Documento sin efectos vinculantes elaborado por la secretaría técnica de la Agencia Presidencial para la Acción Social y Cooperación Internacional y presentado al Comité de Reparaciones Administrativas, en el que se plasmaban las recomendaciones respecto de la acreditación de la calidad de víctimas de los solicitantes y las medidas de reparación para cada caso en particular.
- **REVALORACIÓN POR ORDEN JUDICIAL:** En cumplimiento de órdenes judiciales proferidas en fallos de tutela, la dirección misional realiza la revaloración de los hechos victimizantes no incluidos en el RUV en instancia de valoración, ello implica un nuevo estudio del caso, cuyo resultado puede conservar o cambiar dicha decisión.
- **INCLUSIONES POR ORDEN JUDICIAL:** En cumplimiento de órdenes judiciales proferidas en fallos de tutela, la dirección misional realiza la inclusión de los hechos victimizantes no incluidos en el RUV en instancia de valoración.
- **ACTO ACLARATORIO:** Ha sido entendida como una facultad de la administración de corregir en cualquier tiempo de oficio o a petición de parte errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de transcripción, digitación, omisión de palabra (Art 45 de la ley 1437 del 2011).

#### 4. **NORMATIVIDAD APLICABLE**

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

#### 5. **CRITERIOS DE OPERACIÓN**

Dentro del procedimiento de Recursos y revocatoria directa se realiza una asignación semanal de los casos a través de la herramienta de CRM, esta gestión la verifica una persona de Apoyo Asistencial mediante la validación del cargue de los actos administrativos que hacen los abogados en la carpeta compartida dispuesta para tal fin, en donde se corrobora que se hayan ejecutado en su totalidad.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: RECURSOS Y REVOCATORIA DIRECTA			
	Código: 510.05.08-1	Versión: 04	Fecha: 08/09/2017	Página 4 de 10

Por otro lado, previo a la firma de los actos administrativos cargados en la compartida, los abogados de calidad realizan una verificación aleatoria de dichas resoluciones, tomando una muestra del 8% al 10% por cada una de las semanas cargadas y frente a la producción individual de uno y otro profesional. La retroalimentación sobre el resultado de la muestra se hace mediante correo electrónico en el que se señalan de manera general las observaciones (en caso de que existan) a su vez observaciones puntuales de cada acto administrativo se dejan sobre el proyecto de Resolución revisado, con el fin de garantizar su calidad.

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Recibir en las oficinas del Ministerio Público, Centros Regionales de Atención - CRA o Direcciones Territoriales, los recursos o revocatorias directas presentados y remitirlos a la Subdirección de Registro y Valoración, para su respectivo trámite.	Recurso o Revocatoria directa.	Profesional de Registro en las Direcciones Territoriales o funcionario del Ministerio Público	Recurso o Revocatoria Directa  Guía de envío	CI  CE
2.	Recibir los recursos y revocatorias directas, los cuales son radicados en el aplicativo ASDOC o ORFEO con sus respectivos anexos, en esta etapa se les debe asignar un número de consecutivo para su respectivo seguimiento.  <b>Nota 1:</b> Los recursos de reposición interpuestos con fecha posterior al 1 de julio de 2015, deben ser remitidos al Grupo de Respuesta Escrito de la Ruta de Reparación Integral.  <b>Nota 2:</b> Las revocatorias directas interpuestas con fecha posterior al 1 de marzo de 2015, se deben remitir a la Oficina Asesora Jurídica quién será la encargada de tramitar las mismas.	Recurso o Revocatoria Directa	Procedimiento Registro en el RUV	Aplicativo ASDOC  Aplicativo ORFEO  Recurso y/o Revocatoria Directa	CI
3.	Descargar los registros del aplicativo ASDOC a fin de generar la base consolidada.  <b>Nota 1:</b> Los recursos y/o revocatorias directas radicadas en el aplicativo ORFEO se descargan manualmente.	Recurso radicado en los aplicativos	Apoyo Técnico procedimiento recursos	Aplicativo CRM	CI
4. PC	Verificar en el aplicativo CRM los casos pendientes por asignar, de acuerdo con la base Excel que se exporta directamente desde dicha herramienta, la cual permite evidenciar aquellos registros a los que aún no	Recurso radicado en los aplicativos	Apoyo Técnico procedimiento recursos.	Aplicativo CRM	CI

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>			
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: RECURSOS Y REVOCATORIA DIRECTA			
	Código: 510.05.08-1	Versión: 04	Fecha: 08/09/2017	Página 5 de 10

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	<p>se les ha emitido el correspondiente Acto Administrativo que resuelve la inconformidad interpuesta, y que todavía no están a cargo de ningún abogado.</p> <p>¿El expediente para resolver se encuentra completo, es decir, cuenta con los documentos mínimos para decidir?</p> <p>Si: Continuar con la actividad 12.</p> <p>No: Continuar con la actividad 5</p>				
5.	<p>Asignar al equipo de imágenes a través de la herramienta CRM los registros con el fin de completar el expediente para poder decidir.</p>	Recurso radicado en los aplicativos	Apoyo Técnico procedimiento recursos	Aplicativo CRM	CI
6. PC	<p>Examinar si los documentos mínimos solicitados se encuentran en la carpeta compartida de Vía Gubernativa.</p> <p>¿Se encontraron las imágenes?</p> <p>SI: Asignar al abogado a través de CRM, continúe con la actividad 13.</p> <p>NO: En caso de que no se encuentren los documentos en la carpeta compartida, se deben solicitar al apoyo imágenes del procedimiento, continúe con la actividad 7.</p>	Expediente	Apoyo Imágenes procedimiento recursos	Aplicativo CRM	CI
7.	<p>Corroborar que la información registrada en el módulo "recursos asignados a imágenes" del aplicativo CRM corresponda a la información de los documentos obtenidos del recurso y/o revocatoria.</p> <p>¿La información registrada en el módulo "recursos asignados a imágenes" corresponda a la información de los documentos obtenidos del recurso y/o revocatoria?</p> <p>SI: Continúe con la siguiente actividad.</p> <p>NO: En caso de que no sea la misma, el encargado debe cambiar la información en el Formato e indicar al Apoyo Técnico, quien hará las modificaciones correspondientes en la base original.</p>	Expediente	<p>Apoyo Imágenes procedimiento recursos</p> <p>Apoyo Técnico procedimiento recursos</p>	Aplicativo CRM	CI
8.	<p>Cargar y verificar los documentos solicitados por el área de recursos en la carpeta compartida creada para tal fin y se actualiza OK en CRM.</p> <p>¿Se encontraron las imágenes del registro?</p>	Expediente	Apoyo Imágenes procedimiento recursos	Aplicativo CRM.	CI

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: RECURSOS Y REVOCATORIA DIRECTA			
	Código: 510.05.08-1	Versión: 04	Fecha: 08/09/2017	Página 6 de 10

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	<p>Si: Continuar con la actividad 10.</p> <p>No: Continuar con la actividad 9.</p>				
9.	<p>Devolver el recurso o revocatoria directa a gestión documental, mesa virtual o a la Dirección Territorial mediante correo electrónico con el fin de buscar los documentos faltantes.</p> <p>Cuando el área correspondiente complete los documentos deberá remitirlas mediante correo electrónico al grupo de imágenes a fin de que se complete el expediente y el recurso continúe su curso normal.</p>	Recurso radicado en los aplicativos	Apoyo Imágenes procedimiento recursos	Correo electrónico	CE
10.	Consolidar la cantidad de solicitudes interpuestas por el deponente o recurrente con el fin de asignar las mismas a un solo abogado. Para ello se debe identificar en el aplicativo "CRM" cuantas radicaciones de recurso ha interpuesto la víctima y cuáles de ellas se encuentran pendientes por resolver.	Solicitudes interpuestas	Apoyo Técnico procedimiento recursos.	Aplicativo CRM	CI
11. PC	<p>Analizar el documento para dar trámite al mismo, verificando el tipo de escrito de inconformidad presentado (Reposición, Reconsideración, Revocatoria, Apelación o Queja)</p> <p>¿El recurso es Apelación o Queja?</p> <p>Si: Se remite inmediatamente a la Oficina Asesora Jurídica para que decida, en este caso continuar en la actividad 12.</p> <p>No: Continuar con la actividad 14.</p>	Recurso radicado en los aplicativos	Profesional en Derecho procedimiento de recursos	Formato devoluciones revocatoria recursos y revocatoria directa.	CI
12.	Devolver mediante correo electrónico a la oficina asesora jurídica (OAJ) el recurso indicando en el Formato de devoluciones y recursos de revocatoria directa los argumentos jurídicos por los cuales el recurso es competencia de otra área.	Recurso radicado en los aplicativos	Profesional en Derecho procedimiento de recursos	Recurso o Revocatoria  Formato devoluciones revocatoria recursos y revocatoria directa.	CE
13.	<p>Remitar oficio consolidando los formatos de devolución descritos en la actividad 12 para que se surta el correspondiente trámite por parte de la oficina asesora jurídica de la Unidad OAJ para que resuelva.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	Recurso radicado en los aplicativos	Apoyo Técnico procedimiento recursos	Correo Electrónico con expediente	CE

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: RECURSOS Y REVOCATORIA DIRECTA			
	Código: 510.05.08-1	Versión: 04	Fecha: 08/09/2017	Página 7 de 10

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
14.	Analizar las razones de hecho y de derecho expuestas en el escrito del recurso o de la revocatoria.	Expediente	Profesional en Derecho procedimiento de recursos	Proyecto acto administrativo	CI
15.	Consultar en diferentes bases de datos con los que cuenta la Entidad los datos personales (Nombres, Apellidos, Tipo de documento de Identidad y correspondiente Número) de todas las personas relacionadas en la declaración; así como la situación de seguridad y orden público del lugar en que ocurrieron los hechos con el fin establecer los elementos de contexto del caso concreto.  <b>Nota 1:</b> Cuando se considere necesario, oficiar a autoridades municipales a entidades privadas y públicas para que aporten información idónea que contribuya a tomar una decisión frente a la impugnación presentada.	Expediente	Profesional en Derecho procedimiento de recursos.	Imágenes de las evidencias de las bases consultadas.	CI
16.	Analizar las argumentaciones expuestas en el escrito con el contenido de la declaración y de la resolución emitida. Asimismo, se estudian los demás documentos que reposen en el expediente, que en conjunto y bajo elementos jurídicos permitan determinar si se mantiene, modifica o revoca la decisión inicial.	Expediente	Profesional en Derecho procedimiento de recursos	Proyecto acto administrativo.	CI
17.	Proyectar el acto administrativo que resuelve el recurso o la revocatoria aplicando la normatividad y jurisprudencia relacionada con el hecho victimizante y atendiendo al análisis realizado.	Expediente	Profesional en Derecho procedimiento de recursos	Proyecto acto administrativo.	CI
18.	Cargar en la carpeta compartida los proyectos de Actos Administrativos y diligenciar los datos de notificación en el aplicativo CRM.	Proyecto acto administrativo.	Profesional en Derecho procedimiento de recursos	Proyecto Acto Administrativo Aplicativo CRM	CI
19.	Corroborar que la asignación a cargo de cada abogado haya sido culminada, verificando que los actos administrativos cargados en la carpeta compartida correspondan a los casos asignados al inicio de la semana.	Actos administrativos cargados en la carpeta compartida	Apoyo Asistencial procedimiento recursos	Acto Administrativo Formato AA proyectado- AA cargado compartida Aplicativo CRM	CI
20. PC	Realizar aleatoriamente revisión sobre la producción semanal de los actos administrativos asignados de cada abogado, con el fin de garantizar su calidad.		Abogado de calidad procedimiento de	Formato	

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: RECURSOS Y REVOCATORIA DIRECTA			
	Código: 510.05.08-1	Versión: 04	Fecha: 08/09/2017	Página 8 de 10

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	<p>¿La producción semanal es aprobada?</p> <p>Si: Continuar con el numeral 22.</p> <p>No: Continuar con el numeral 21.</p> <p>Nota 1: La retroalimentación sobre el resultado de la muestra se hace mediante correo electrónico en el que se señalan de manera general las observaciones (en caso de que existan) a su vez observaciones puntuales de cada acto administrativo se dejan sobre el proyecto de Resolución revisado.</p>	Proyecto acto administrativo	recursos	Proceso de Calidad.	CI
21.	Corregir los actos administrativos de acuerdo a las observaciones realizada por el equipo de calidad cargándolo en la carpeta "corregidos" que reposa en la compartida, la cual se genera solo para aquellos a quienes se les solicita la corrección de algún acto administrativo.	Proyecto acto administrativo con inconsistencias	Profesional en Derecho procedimiento de recursos	Proyecto acto administrativo.	CI
22.	Informar mediante correo electrónico, al líder del procedimiento los actos administrativos que se encuentran en la carpeta compartida y que ya están aprobados, a fin de enviarlos a imposición de firma.	Información de la semana aprobada.	Abogado de calidad procedimiento de recursos.	Correo electrónico	CI
23.	Enviar el acto administrativo a firma por parte del Director de Registro y Gestión de la Información, o quien asuma sus funciones en encargo. Una vez se haya impuesto la firma sobre el Acto Administrativo, la persona autorizada de firmar mecánicamente debe diligenciar en el CRM: "aprobó" que corresponde a la persona que autorizó la firma, "firmó" persona que impuso la firma, "fechas de firma" fecha de imposición y "acto firmado" que corresponde a la verificación final sobre la imposición de la firma en el acto administrativo.	Aplicativo CRM Acto administrativo	Apoyo Técnico procedimiento recursos	Acto Administrativo Aplicativo CRM.	CI
24.	Diligenciar a través del aplicativo CRM los datos de notificación del recurrente, en la pestaña de Notificación.	Acto administrativo	Profesional en Derecho procedimiento de recursos	Acto Administrativo Aplicativo CRM	CI
25.	Exportar base de casos del aplicativo CRM que cuentan con respuesta, previa la verificación de la que trata el numeral 19 y proceder a cargar dichos actos administrativos en el aplicativo Orfeo. Posteriormente se envía al proceso de notificación "Formato solicitud de notificados"	Acto administrativo Acto administrativo	Apoyo Técnico procedimiento recursos	Orfeo Acto Administrativo Aplicativo CRM	CI
	<b>Nota 1:</b> Si se trata de una Resolución que resuelve un				

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: RECURSOS Y REVOCATORIA DIRECTA			
	Código: 510.05.08-1	Versión: 04	Fecha: 08/09/2017	Página 9 de 10

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	<p>recurso de Reposición en subsidio Apelación, mediante la cual se confirmó la decisión recurrida; este Acto Administrativo, junto con el expediente completo debe remitirse a la Oficina Asesora Jurídica a fin de que resuelva la Apelación mediante correo electrónico u oficio remisario.</p> <p><b>Nota 2:</b> Si se trata de una Resolución que resuelve un recurso, cuya decisión modificó o revocó la decisión impugnada, antes de proceder a notificar, se deberá informar mediante correo electrónico al proceso encargado de modificar los estados en el RUV, relacionando el código ORFEO en donde reposa esa decisión.</p> <p><b>Nota 3:</b> Para los dos casos se debe dejar registro de la actividad en el aplicativo CRM.</p> <p><b>Nota 4:</b> Para los casos que correspondan a revaloraciones e inclusiones por orden judicial, así como actos administrativos aclaratorios, los cuales son de conocimiento y tramite por parte del procedimiento (<i>Véase manual actos aclaratorios y manual revaloraciones e inclusiones</i>).</p>				
26.	<b>FIN</b>				

## 7. ANEXOS

### Anexo 1.

- Ley 1448 de 2011
- Decreto 1084 de 2015
- Decreto 1290 de 2008
- Decreto 2569 de 2000
- Ley 387 de 1997
- Ley 418 de 1997
- Código Contencioso Administrativo – CCA
- Código de Procedimiento Civil – CPC
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)
- Manual criterios de valoración
- Manual actos aclaratorios
- Manual revaloraciones e inclusiones
- Formato Proceso de calidad
- Formato Búsqueda imágenes
- Formato AA proyectado- AA cargado compartida
- Formato devoluciones revocatoria recursos y revocatoria directa.
- Instructivos para gestión de procedimientos S.I.  
Búsqueda y cargue de imágenes.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN		
	PROCEDIMIENTO: RECURSOS Y REVOCATORIA DIRECTA		
	Código: 510.05.08-1	Versión: 04	Fecha: 08/09/2017

Anexo 2.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	31/10/2013	Documentar las actividades realizadas
2	27/06/2014	Actualización alcance y actividades
3	30/09/2015	Actualización de las definiciones, Ajustes de las actividades y documentos de referencia
4		Actualizar las definiciones, actividades y documentos de referencia conforme a la implementación del aplicativo CRM.