CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA
RESOLUCIÓN No 1077 DE MAYO DE 2006
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO.

# SOLICITUD INSOLVENCIA DE PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE Y PEQUEÑO COMERCIANTE

Señores
**CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN**
**CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**
Popayán - Cauca

**( Nombre completo del deudor )** , mayor de edad, con domicilio en la ciudad de Popayán, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en la ciudad de_____, actuando en nombre propio[1] y en mi condición de persona natural no comerciante, con fundamento en la Ley 1564 de 2012 modificada por la Ley 2445 de 2025, especialmente en el Artículo 531 y siguientes, mediante el presente escrito, solicito que se inicie y tramite el correspondiente proceso de negociación de deudas con mis acreedores, de quienes suministraré información completa más adelante en esta solicitud.

Declaro que soy una persona natural_____[2]y, actualmente, estoy en cesación de pagos con ____[3] acreedores por más de noventa (90) días y, que descontando las obligaciones con descuento automático que se encuentren al día el valor porcentual de esas obligaciones incumplidas representa no menos del treinta (30%) por ciento del pasivo total a mi cargo, cumpliendo de esta forma con los supuestos de insolvencia establecidos en el Artículo 538 del Código General del Proceso modificada por la Ley 2445 de 2025, razón por la cual, es procedente este trámite.

**Nota:** En caso de ser **pequeños comerciante** dejar la siguiente manifestación, de lo contrario borre el siguiente párrafo, así como esta instrucción.

En mi condición de pequeño comerciante manifestó que cumplo con los presupuestos de La ley 2445 de 2025, en cuanto a que no tengo bienes superiores a 1000 SMLMV, exceptuando el inmueble destinado para vivienda y el vehículo.

De manera expresa manifiesto, bajo la gravedad del juramento, que toda la información que suministro y adjunto en esta solicitud es verdadera. No he incurrido en omisiones, imprecisiones o errores voluntarios que impidan conocer mi verdadera situación económica y capacidad de pago.

1. **LAS SIGUIENTES SON LAS CAUSAS QUE CONLLEVARON MI SITUACIÓN DE INSOLVENCIA ECONÓMICA[4] :**

---

[1] *Cuando se presente a través de apoderado, incluir toda la información pertinente: nombre completo, domicilio, cédula, tarjeta profesional y domicilio del profesional del derecho.*
[2] Indicar si personal natural no comerciante o comerciante de ser comerciante, allegar el certificado de existencia y representación legal.

[3] *Poner el número de acreedores con los que está en mora.*
[4] *Detallar las razones y circunstancias por las cuales se encuentra en esa situación financiera y en cesación de pagos. Ser claro y conciso.*

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. **LOS ACREEDORES:** Certifico que la información de los acreedores está diligenciada con corte al último día calendario del mes inmediatamente anterior al que estoy presentando esta solicitud.

| **Acreedor No. 1**[5] | |
|---|---|
| Nombre | |
| Número de días en incumplimiento | |
| C.C./Nit | |
| Dirección de notificación/ciudad[6] | |
| E-mail | |
| Tipo de obligación[7] | |
| Tipo garantía[8] | |
| Cuantía total Obligación[9] | $ |
| Capital | $ |
| Valor Intereses | $ |
| Tasa Interés | % |
| Fecha Otorgamiento | |
| Fecha Vencimiento | |
| Clasificación del Crédito[10] | |
| **Información codeudor o avalista** | |
| Nombre | |
| C.C. / Nit. | |
| Dirección de notificación/ciudad | |
| E-mail | |

| **Acreedor No. 2** | |
|---|---|
| Nombre | |
| Número de días en incumplimiento | |
| C.C./Nit | |

[5] *Usar el mismo formato para listar todos los acreedores, preferiblemente mencionando los créditos que más tiempo tengan con obligaciones incumplidas.*
[6] *Debe ser la misma de notificaciones de la Cámara de Comercio.*
[7] *De consumo, hipotecario, comercial, prendario o automotor. También puede definir si es leasing u obligación alimentaria.*
[8] *Prenda, hipoteca, título valor (cheque, pagaré, letra), libranza, sentencia judicial, acuerdo conciliatorio*
[9] *Corresponde a la suma total de capital e interés causados*
[10] *A nivel general: Primera clase: son las obligaciones alimentarias, laborales y del fisco. Segunda clase: prendarias. Tercera clase: hipotecas. Cuarta clase:proveedores. Quinta clase: son todas las otras obligaciones (Art 2495 y ss CC)*
*Tenga en cuenta que la GARANTÍA MOBILIARIA constituidas a favor de las empresas vigiladas por la Superintendencia de la Economia Solidaria garantizados mediante aportes sociales individuales y ahorros permanentes en el caso de los fondos de empleados serán considerados de la segunda clase prevista en el artículo 2497 del Código Civil, si el crédito excediere tal monto, el saldo restante se calificará en la quinta clase.*
*NOTA: Las obligaciones amparadas **con garantía mobiliaria** constituidas a favor de las empresas vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria garantizados mediante aportes sociales individuales y ahorros permanentes en el caso de los fondos de empleados serán considerados de la segunda clase prevista en el artículo 2497 del Código Civil, cumpliendo los requisitos de la Ley 1676 de 2013*

| | |
|---|---|
| Dirección/ciudad | |
| E-mail | |
| Tipo de obligación | |
| Tipo garantía | |
| Cuantía total Obligación | $ |
| Capital | $ |
| Valor Intereses | $ |
| Tasa Interés | % |
| Fecha Otorgamiento | |
| Fecha Vencimiento | |
| Clasificación del Crédito | |
| **Información codeudor o avalista** | |
| Nombre | |
| C.C. / Nit. | |
| Dirección de notificación/ciudad | |
| E-mail | |

| **Acreedor No. 3** | |
|---|---|
| Nombre | |
| Número de días en incumplimiento | |
| C.C./Nit | |
| Dirección/ciudad | |
| E-mail | |
| Tipo de obligación | |
| Tipo garantía | |
| Cuantía total Obligación | $ |
| Capital | $ |
| Valor Intereses | $ |
| Tasa Interés | % |
| Fecha Otorgamiento | |
| Fecha Vencimiento | |
| Clasificación del Crédito | |
| **Información codeudor o avalista** | |
| Nombre | |
| C.C. / Nit. | |
| Dirección de notificación/ciudad | |
| E-mail | |

¿**Existe algún acreedor del que desconozca donde puede ser citado**? NO __ SI ___ ¿Cuál? _____

**Nota:** Si existen más acreedores, debe relacionarlos con la misma estructura que se plantea en este formato y según la prelación de créditos.

## 3. RESUMEN DE ACREENCIAS:

| Clase/ | Nombre Acreedores | Valor Acreencia[12] | % que representa | # días |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

[11] Ordenar las obligaciones según su clase 1ra, 2da, 3ra, 4ta o 5ta, a *nivel general: Primera clase: son las obligaciones alimentarias, laborales y del fisco. Segunda clase: prendarias. Tercera clase: hipotecas. Cuarta clase: Proveedores de materias primas e insumos. Quinta clase: son todas las otras obligaciones (Art 2495 y ss CC)*

[12] *Deberá relacionar el valor de acreencia adeudado (SIN INTERESES)*

| prelación créditos[11] | | (capital) | con relación a total acreencias | obligación incumplida |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | **Total acreencias** | | **100%** | |

| | |
|---|---|
| **Valor total deudas con mora de más de 90 días o con procedimientos de cobro:** | |

**4. RELACIÓN E INVENTARIO DE LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES[13]:**
La siguiente relación corresponde al detalle completo de los todos los bienes que poseo:

**BIENES INMUEBLES[14]:**

| | |
|---|---|
| Tipo de Inmueble[15] | |
| Dirección | |
| Matrícula Inmobiliaria | |
| N° Predial | |
| Área | |
| Escritura | |
| Notaría | |
| Tipo de Afectación[16] | |
| Valor Comercial | $ |

| | |
|---|---|
| Tipo de Inmueble[17] | |
| Dirección | |
| Matrícula Inmobiliaria | |
| N° Predial | |
| Área | |
| Escritura | |
| Notaría | |
| Tipo de Afectación[18] | |
| Valor Comercial | $ |

| | |
|---|---|
| Tipo de Inmueble[19] | |
| Dirección | |
| Matrícula Inmobiliaria | |
| N° Predial | |
| Área | |

[13] A la relación detallada de los bienes se deberán adjuntar los documentos idóneos para acreditar la veracidad de la información de que trata este numeral
[14] *Son inmuebles todos aquellos considerados bienes raíces*
[15] *Ejemplo: casa, apartamento, lote, bodega, edificio*
[16] *Tiene afectación (vivienda familiar, hipoteca, etc.), gravamen, o medidas cautelares.*
[17] *Ejemplo: casa, apartamento, lote, bodega, edificio*
[18] *Tiene afectación a vivienda familiar o hipoteca*
[19] *Ejemplo: casa, apartamento, lote, bodega, edificio*

| | |
|---|---|
| Escritura | |
| Notaría | |
| Tipo de Afectación[20] | |
| Valor Comercial | $ |

| | |
|---|---|
| **Total inmuebles** | $ |

**Nota:** Si existen más bienes inmuebles, debe relacionarlos con la misma estructura que se plantea en el formato anexando el certificado de tradición

**BIENES MUEBLES[21]:**

| Artículo | Descripción | Valor |
|---|---|---|
| Equipo Eléctrico y Electrónico | Marca:<br>Modelo:<br>Estado: | $ |
| Muebles | Tipo:<br>Material:<br>Estado: | $ |
| Vehículos | Marca:<br>Placa:<br>Modelo:<br>Tránsito:<br>Color:<br>N° Motor:<br>N° Chasis: | $ |
| Joyas | Tipo:<br>Material:<br>Estado: | $ |
| Dinero en efectivo | Descripción: | $ |
| Acciones | Descripción: | $ |
| Cuentas por cobrar | Descripción: | $ |
| **Total bienes muebles:** | | $ |

**Nota:** Si existen más bienes mueble, debe relacionarlos con la misma estructura que se plantea en el formato anexando el impuesto vehicular.

**BIENES EN EL EXTERIOR[22]:**

**Nota:** En caso de existir bienes en el exterior debe relacionarlos con la misma estructura que se plantea en el formato.

| **Resumen de inventario de bienes** | |
|---|---|
| Bienes Inmuebles: | $ |
| Bienes Muebles : | $ |
| **Total bienes:** | **$** |

[20] *Tiene afectación a vivienda familiar o hipoteca*

[21] *Los bienes muebles son aquellos que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, manteniendo su integridad. Ejemplos de bienes muebles son los muebles, electrodomésticos, vehículos, cuentas por cobrar, acciones, obras de arte, semovientes (ganado), joyas, enseres y bienes decorativos de la vivienda.*

[22] Indicar si tiene bienes en el exterior, en caso afirmativo deberá relacionarlos en la solicitud. En caso contratario deber dejar la manifestación.

**5. PROCESOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS**

Los siguientes son los procesos judiciales y cualquier procedimiento o actuación administrativa o privada patrimonial que cursan a favor o en mi contra[23]:

| **Proceso 1** | |
|---|---|
| Tipo de Proceso | |
| Juzgado/oficina | |
| Demandante | |
| Radicado | |
| Estado Actual | |

| **Proceso 2** | |
|---|---|
| Tipo de Proceso | |
| Demandante | |
| Juzgado | |
| Radicado | |
| Estado Actual | |

**6. INGRESOS:**

| **DETALLE**[24] | **DESCRIPCION** | **VALOR** |
|---|---|---|
| Fuente ingresos[25] | | |
| Tipo de soporte[26] | | |
| Ingreso Mensual[27] | | $ |
| Primas | Sumar las primas y dividirlas por doce meses | $ |
| Comisiones | | $ |
| Otros ingresos | | $ |
| **TOTAL** | | **$** |

**7. RELACIÓN DE GASTOS DE SUBSISTENCIA DEL DEUDOR Y PERSONAS A CARGO**

Los siguientes son los gastos necesarios para mi subsistencia y la de mi familia y personas a cargo. Manifiesto que mis gastos son coherentes con mi situación de insolvencia económica, por lo que mis gastos corresponden con lo estrictamente necesario para mi sostenimiento y el de las personas a mi cargo.

| **Gastos de subsistencia** |
|---|

[23] *En caso de no existir procesos judiciales o cobros coactivos, indicarlo expresamente, igualmente manifestar que no conoce si están cursando este tipo de procesos en su contra, pues es muy posible que existan y el deudor no tenga conocimiento porque no ha sido notificado de los mismos.*

[24] En caso de ser empleado, aporte certificación expedida por su empleador, en caso de ser pensionado, aporte certificación de su fondo de pensiones y en caso de ser independiente indique sus ingresos, esta declaración se hará bajo la gravedad de juramento.

[25] *Indicar cómo obtiene sus ingresos, si es empleado o trabaja de manera independiente (sin ser comerciante). Se debe anexar certificación de ingresos*

[26] *Indicar cómo prueba sus ingresos, si lo hace aportando una certificación laboral, uno o varios de sus recibos de pago o realizando la declaración como persona natural independiente no comerciante.*

[27] *Ingresar el valor básico del salario, más las comisiones, bonos o reconocimientos adicionales. De la misma manera es necesario prorratear el valor de las primas. En el acuerdo de pago podrá estilarse que, en los meses de junio y diciembre, debido al pago de primas, podrá hacer aportes adicionales en la misma proporción de los pagos.*

| Ítem | Valor |
|---|---|
| Energía | $ |
| Agua, Alcantarillado y Aseo | $ |
| Gas | $ |
| Telecomunicaciones (fijo, celular e internet) | $ |
| Arriendo | $ |
| Administración | $ |
| Salud | $ |
| Seguros | $ |
| Alimentación | $ |
| Educación | $ |
| Transporte | $ |
| Otros gastos: Cuáles: | $ |
| **Total gastos** | $ |

**8. OBLIGACIONES ALIMENTARIAS[28]:**

| OBLIGACIONES ALIMENTARIAS | | |
|---|---|---|
| **NOMBRE BENEFICIARIO** | **VINCULO** | **VALOR** |
| | | $ |
| | | $ |
| **TOTAL** | | **$** |

**9. DE LOS RECURSOS DISPONIBLES[29]**

Los siguientes son los recursos mensuales que tengo disponibles para el pago de mis acreencias:

| $ |
|---|

**10. PROPUESTA DE PAGO[30]:**

De acuerdo con mis recursos disponibles, mi propuesta de pago clara, expresa y objetiva, es la siguiente[31]:

- **Plazo Total de Pago[32]:** [Número] meses.
- **Tasa de Interés Propuesta[33]:**
- **Tratamiento de Intereses de Mora y Otros Conceptos[34]:**

[28] Discriminación de las obligaciones alimentarias a su cargo, indicando cuantía y beneficiarios y anexando certificado del Registro de Deudores Alimenticios Morosos REDAM.

[29] Ingresos Mensuales Certificados: $[Monto]- Se obtiene (-) Gastos Necesarios para Subsistencia (Mínimo Vital): $[Monto]; (-) Gastos de Conservación de Bienes: $[Monto]; (=) RECURSO DISPONIBLE MENSUAL PARA EL PAGO DE OBLIGACIONES: $[Saldo Restante].

[30] En la propuesta de negociación bajo el principio concursal se debe respetar la prelación de acreencias, luego a clase igual trato igual. No puede pagar a varias clases al mismo tiempo, deberá atender primero los créditos fiscales y laborales, en seguida el hipotecario, posterior los prendarios, necesarios y finalmente, la quirografaria o quinta clase, todos bajo las mismas condiciones y en la misma cantidad de cuotas a prorrata del monto de cada acreencia. Entonces, debe hacerse el pago total por clase, respetando la prelación.

[31] Recuerde que este cuadro es meramente enunciativo, es decir, son los elementos que debe contener la propuesta de pago

[32] Indicar el número total de meses que requieres para pagar todas la obligaciones, indistintamente de los la clases. Nota técnica: Si el plazo es superior a 60 meses, se requerirá una mayoría del 60% para su aprobación conforme al Art. 21 de la Ley 2445/25

[33]Indicar si va establecer una tasa del [X]% efectivo anual para el pago del capital. En caso de no contemplarse el cobro de intereses, deberá indicarse expresamente que el crédito no generará intereses.

- **Orden de Pagos (Prelación Legal)**[35]

¿Propone ampliar el plazo del pago[36]? SI __ NO__ ¿En cuántos meses propone realizar el pago? ____
¿Cuándo haría el primer pago? _____
¿Propone llevar a cabo una dación en pago? SI __ NO__ Por favor indíquenos las condiciones en las que se llevaría a cabo: _____

**11. SOCIEDAD CONYUGAL Y PATRIMONIAL** [37]

Manifiesto que tengo sociedad conyugal vigente con el (la) señor(a) **_____,** quien para todos los efectos de este proceso se puede notificar en la siguiente dirección[38]: **_____**

**12. MANIFESTACIÓN EXPRESA**

**(Nombre completo del deudor)**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en la ciudad de_____, en cumplimiento al parágrafo primero y segundo del artículo 10 Ley 2445 de 2025 manifiesto bajo la gravedad del juramento que no he incurrido en omisiones, imprecisiones o errores que impidan conocer mi verdadera situación económica y mi capacidad de pago.

**13. SOLICITUD SOBRE LA TARIFA**

Atendiendo a lo indicando en Artículo 536 del decreto 1564 de 2012, le solicito fijar una tarifa que me permita tener acceso a este mecanismo de negociación de mis obligaciones.

**14. FUNDAMENTOS DE DERECHO**

Fundamento esta solicitud, conforme al Título IV de la Ley 1564 de 2012 que modifico la Ley 2445 de 2025 y demás disposiciones complementarias y conducentes.

**15. ANEXOS**[39]

Para efectos del cumplimiento de los requisitos exigidos se anexan los siguientes documentos:

Certificado de ingresos
Certificado de deudores alimenticios morosos (REDAM)

---

[34] Indicar si se solicitara la condonación del 100% de los intereses de mora, gastos de cobranza y honorarios, entre otros hasta la fecha de aceptación del presente trámite o indicar el los conceptos a reconocer.

[35] *El deudor deberá pagar sus obligaciones respetando el orden de prelación establecido en los artículos 2488 y siguientes del Código Civil, modificado por el numeral 3 del artículo 539 del Código General del Proceso. Dentro de cada clase de créditos, se deberá indicar: (i) el nombre del acreedor; (ii) el valor total de la acreencia o, en su caso, la quita de capital acordada; (iii) el número de cuotas, expresado en meses; (iv) la fecha en que se realizará cada pago a los acreedores; (v) el valor de la cuota mensual; y (vi) si se reconocerán o no intereses*.".

[36] Plazo de 60 meses

[37] *En el evento en que la haya tenido, deberá aportar copia de la escritura pública o de la sentencia por medio de la cual esta se haya liquidado, o de la sentencia que haya declarado la separación de bienes, si ello ocurrió dentro de los dos (2) años anteriores a la solicitud. En este último caso, se deberá señalar el valor comercial estimado de los bienes embargables que fueron objeto de la liquidación.*

[38] *De no existir sociedad conyugal vigente, hacer la correspondiente declaración. Si el deudor tuvo la sociedad conyugal y está liquidada, deberá aportar copia de escritura pública o de la respectiva sentencia que liquidó u ordenó la separación de los bienes, siempre y cuando esto haya ocurrido dentro de los dos (2) años anteriores a la presentación de la solicitud. De presentarse estas dos situaciones, es necesario acompañar con la solicitud la relación de bienes con el valor comercial que se tuvo en cuenta para dicho procedimiento. Código General del Proceso, Artículo 539, Numeral 8.*

[39] Aportar los documentos que soporten la información suministrada, como por ejemplo contratos de arrendamiento, servicios públicos, colegiaturas, etc.

Certificados de tradición y predial de inmuebles.
Certificados de tradición e impuesto vehicular.
Registro mercantil en caso de ser comerciante
Certificado de existencia y representación legal expedido por la respectiva Cámara de Comercio de los siguientes acreedores:

- (Acreedor Persona Jurídica)

**Nota:** Borre esta instrucción y deje únicamente su información.

16. **NOTIFICACIONES:** En mi calidad de solicitante de este proceso, recibiré notificaciones en:

**DEUDOR:**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Nombres y apellidos:** | | | | |
| **C.C /NIT:** | **Ciudad de expedición** | | **Fecha de nacimiento** | **/ /** |
| **Grado de escolaridad:**<br>Ninguna Primaria Bachillerato<br>Tecnólogo Pregrado Posgrado | | **Datos de empleo**<br>Empleado SI ☐ NO ☐<br>Formal ☐ Informal ☐ | | |
| **Correo electrónico:** | | **Teléfono:** | | |
| **Dirección para notificaciones:** | | **Departamento - Municipio** | | |
| Autorizo al Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Cauca para que me notifique por correo electrónico cualquier información respecto de la presente solicitud. | | | **SI** ☐ **NO** ☐ | |
| Los acreedores recibirán las notificaciones en las direcciones descritas en el Punto Número 2 de esta solicitud, ratificadas en las direcciones señaladas en las Cámaras de Comercio de cada una de las entidades, anexas a esta solicitud. | | | | |

**APODERADO:**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nombres y apellidos:** | | | | | |
| **Cédula de ciudadanía:** | | **Ciudad de expedición** | | **Tarjeta profesional:** | |
| **Dirección:** | | **Municipio:** | | | |
| **Correo electrónico:** | | **Teléfono:** | | | |
| Autorizo al Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Cauca para que me notifique por correo electrónico cualquier información respecto de la presente solicitud. | | | **SI** ☐ **NO** ☐ | | |
| Los acreedores recibirán las notificaciones en las direcciones descritas en el Punto Número 2 de esta solicitud, ratificadas en las direcciones señaladas en las Cámaras de Comercio de cada una de las entidades, anexas a esta solicitud. | | | | | |

Atentamente,

_____

Nombre del solicitante (deudor): _____
C.C. _____

**NOTA:** Este formato es un modelo brindado por El Centro para facilitar la elaboración de la solicitud de negociación de deudas, quien lo requiera lo complementará y/o modificará conforme con su consideración. **Este modelo no es obligatorio** para el solicitante, es solo un referente y en nada obliga al Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Cauca.

**ADVERTENCIAS:** Es responsabilidad de la parte convocante que la información que suministre sea correcta y veraz, que los documentos que aporte sean ciertos, la dirección del convocado sea la única que conoce y que las actuaciones estén enmarcadas dentro del principio de la buena fe. De conformidad con el parágrafo primero del artículo 539 de la ley 1564 de 2012 Modificado por el art. 10, Ley 2445 de 2025 "*La información de la solicitud del trámite de negociación de deudas y las declaraciones hechas por el deudor en cumplimiento de lo dispuesto en este artículo, se entenderán rendidas bajo la gravedad del juramento y en la solicitud deberá incluirse expresamente la manifestación de que no se ha incurrido en omisiones, imprecisiones o errores que impidan conocer su verdadera situación económica y su capacidad de pago.*"

**AVISO DE PRIVACIDAD.** Los datos personales por usted suministrados con ocasión de la solicitud del método alternativo de solución de conflictos en el que usted interviene, serán tratados para los fines propios de estos, por el personal del Centro De Conciliación, Arbitraje Y Amigable Composición De La Cámara De Comercio Del Cauca, terceros que participen como administradores de justicia, auxiliares y autoridades que legítimamente llegaren a solicitar acceso a la información del respectivo mecanismo alterno. Cualquier consulta sobre sus datos personales, favor realizarla a través del portal web https://www.cccauca.org.co/sites/default/files/archivos/manual_de_politicas_y_procedimientos_actualizada_2018.pdf