



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE COPIAS DE
SEGURIDAD**

IT5.P2.GTI

26/09/2023

Versión 6

Página 1 de 9

1. **OBJETIVO:** Definir las acciones a realizar para la gestión de solicitudes de generación de copias de seguridad de la información almacenada en: i) los equipos de cómputo suministrados a los colaboradores del ICBF, ii) la nube de Microsoft 365 (Outlook, OneDrive y SharePoint) y iii) la información alojada en los equipos ubicados en los centros de cómputo, DataCenter y/o Centros de cableado del ICBF, con el fin de obtener información de atender los diferentes requerimientos de respaldo y acceso a la información.

2. DATOS DEL DOCUMENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA ACTIVIDAD:

Código	Nombre del documento
P2.GTI	Procedimiento gestión de solicitudes de tecnología

3. **NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Gestionar la solicitud

4. DESARROLLO

Las solicitudes de copias de seguridad son recibidas y centralizadas por la mesa informática de soluciones MIS, proveedor de servicios de tecnología que se encarga de recibirlas y escalarlas para su aprobación y gestión.

4.1. CONSIDERACIONES SOBRE LAS COPIAS DE SEGURIDAD:

4.1.1. Solicitudes asociadas con información en centros de cómputo o cuartos de cableado:

Los colaboradores responsables de los sistemas e información son los encargados de realizar las solicitudes de política de copia de seguridad (Backup) de cada uno de los ambientes administrados.

El administrador del servicio de respaldo y restauración (Backup) del Proveedor de Servicios Tecnológicos, se encargará de configurar las solicitudes de acuerdo con los formatos enviados a través de la mesa informática de soluciones MIS, teniendo en cuenta los recursos y la validación con el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio de Respaldo y Recuperación (Backup).

Los activos de información de hardware y software serán sujetos a la toma de copia de respaldo conforme al inventario de activos de la Entidad y con su compatibilidad con el software usado para tal fin.

Para realizar la copia se debe indicar en qué servidor se encuentra ubicada la información a respaldar, así como la ubicación física del servidor.

Cada responsable de los sistemas o información definirá la política de copia de seguridad (Backup) más apropiada, teniendo en cuenta la criticidad y el impacto de la pérdida de

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE COPIAS DE
SEGURIDAD**

IT5.P2.GTI

26/09/2023

Versión 6

Página 2 de 9

información para el ICBF, para lo cual tendrá como referente la información recopilada en la matriz de activos de información.

La periodicidad de ejecución de los respaldos se oficializará mediante el F4.P2.GTI Formato solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo, teniendo en cuenta: las políticas y lineamientos establecidos para realizar los respaldos y no impactar negativamente el rendimiento de aplicaciones y bases de datos.

La duración del ciclo de gestión de la solicitud para el caso de aplicaciones y bases de datos que se encuentren en el Datacenter o cuarto de cableado dependerá de las condiciones solicitadas y la disponibilidad de recursos.

Los equipos servidores que alojen información institucional deben contar con una política de Backup o solicitud de respaldo, la cual debe ser solicitada por el colaborador responsable de la información. En caso de pérdida de información al no haber solicitado políticas de Backup o respaldo la responsabilidad sobre la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información ubicada en estos, recaerá sobre el colaborador responsable de la información.

La Dirección de Información y Tecnología no realizará ningún respaldo a información que no ha sido expresamente solicitada por el responsable autorizado.

4.1.2. Respaldo de la información en casos excepcionales

Las excepciones aplican en situaciones donde por cualquier circunstancia no es posible realizar la copia de respaldo o Backup de forma remota y se hace necesario realizarla in situ a través de medios magnéticos.

En este caso se debe realizar el respaldo en el lugar donde se encuentra ubicado físicamente el equipo servidor, así:

En caso de los equipos que se encuentran en el Data Center externo y/o el centro de cómputo de la Sede de la Dirección General del ICBF, lo debe realizar el administrador del servicio de Backup del Proveedor de Servicios de Tecnología de la infraestructura tecnológica del ICBF; Para los servidores ubicados en las regionales, dichos Backup los deben realizar a través del ingeniero en cada una de las Regionales.

En cualquiera de estos casos se debe utilizar un medio de almacenamiento extraíble (ejemplo: disco duro), el cual se debe enviar mediante correo certificado al lugar determinado por la Dirección de Información y Tecnología.

En la Sede donde se tenga cubrimiento del servicio de custodia externa, se debe gestionar para propender la protección del medio de almacenamiento y que este llegue a su destino.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE COPIAS DE
SEGURIDAD**

IT5.P2.GTI

26/09/2023

Versión 6

Página 3 de 9

Toma de Backup:

Para Realizar la toma del Backup o respaldo en medio extraíble asignado, una vez se tenga en custodia, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones de seguridad:

- 1). El medio magnético deberá ser encriptado, cifrado de 1024 bits como mínimo a través de la herramienta que utiliza la entidad.
- 2). La creación de la contraseña del medio extraíble en las Regionales deberá cumplir con las políticas de seguridad y privacidad de la información y debe ser acordada con el responsable del servicio de respaldos y el ingeniero Regional responsable de realizar el Backup.
- 3). Es responsabilidad del ingeniero regional la verificación del correcto funcionamiento de la contraseña asignada al medio magnético
- 4). El medio magnético deberá ser embalado en el mismo empaque en el que fue recibido.
- 5). Realizar un memorando con los datos básicos de la copia de seguridad de la información incluyendo (serial del dispositivo extraíble, capacidad de almacenamiento del dispositivo extraíble, modelo, marca; tamaño de data almacenada, fecha de recepción y fecha de envío).
- 6). El envío deberá realizarse a más tardar el quinto día hábil posteriores a la toma del Backup, con la empresa establecida por el ICBF.

Recepción de Backup:

- 1). Recibir el envío, verificar la información que contenga el (los) medio(s) magnético(s) y el memorando remitido y que la información corresponda a lo diligenciado en el memorando
- 2). En caso de que no sea consistente el medio extraíble con el memorando, deberán entablar comunicación directa con el remitente y dejar documentando el error o inconsistencia a través de correo electrónico o acta.
- 3). Desencriptar el medio magnético utilizando la contraseña acordada. En caso de presentarse algún inconveniente realizar el paso 2).
- 4). Trasladar el Backup del dispositivo extraíble a un servidor con almacenamiento suficiente para abarcar la totalidad de la data y posteriormente ejecutar una copia de seguridad con la herramienta de respaldos oficial del ICBF, según el flujo normal de este.

Generalidades:

- a. La Dirección de Información y Tecnología no es responsable del respaldo, integridad, confidencialidad, disponibilidad de la información ubicada en servidores, a la cual no se haya solicitado respaldo a través de las acciones descritas en este documento.
- b. No se deben almacenar o guardar archivos con nombres muy extensos, porque al momento de realizar una copia de seguridad (Backup de información), estos ocasionan problemas de almacenamiento. Se recomienda usar nombres nemotécnicos.
- c. No deben renombrar archivos o carpetas utilizando caracteres especiales como (#\$%&?'¡), porque algunos Sistemas Operativos no lo permiten

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE COPIAS DE
SEGURIDAD**

IT5.P2.GTI

26/09/2023

Versión 6

Página 4 de 9

- d. Cuando la herramienta genere una alerta de la copia de seguridad, al no generar el Backup, se debe revisar y garantizar que se haya generado la última copia programada correctamente.
- e. Se deben realizar pruebas de restauración de las copias de respaldo conforme a la programación, que se defina por especialista que realiza la solicitud de Backup con el fin de validar que haya quedado correcta.

4.1.3. Solicitudes asociadas con información almacenada localmente en equipos de cómputo u otros suministrados a los colaboradores:

El responsable de solicitar el Backup o copia de la información institucional almacenada localmente en los equipos de cómputo entregados a los colaboradores al momento de la terminación del contrato, traslado del servidor público o retiro definitivo de la Entidad, es el Supervisor del contrato, para el caso de personas vinculadas mediante contrato de prestación de servicios, o del jefe inmediato, en caso de servidores públicos. Así mismo, es él el responsable de los medios donde se realiza la copia, la disponibilidad, tiempo de retención y sitio de almacenamiento de esta información. La Dirección de Información y Tecnología no se encarga de almacenar ni custodia información de este tipo.

Para dar cumplimiento al principio de confidencialidad de la información, pilar dentro del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información -SGSI, toda información que se respalde de equipos de cómputo suministrados a los colaboradores del ICBF (planta o contratistas), será custodia por parte del jefe inmediato o supervisor de contrato, en caso de requerir esta información porque se necesita dar continuidad al proceso, esta debe ser solicitada por el custodio del activo de información

Para garantizar la confidencialidad en las tareas de Respaldo y Recuperación (Backup), solicitadas por los jefes inmediatos ante el retiro de un colaborador, toda la información relacionada a la solicitud de respaldo y su evolución será remitida únicamente al solicitante (jefe de área o Supervisor del Contrato), por lo que no serán atendidas las solicitudes o requerimientos de copias de respaldo que no provengan del custodio de la información

4.1.4. Solicitudes asociadas a la información almacenada en la nube de Microsoft 365

La información que se almacena en la nube de Microsoft 365, Outlook, OneDrive y SharePoint, cuenta con política de retención de la información por 10 años. Por lo tanto, no será necesario solicitar el Backup en el momento del retiro definitivo, en caso de los colaboradores de planta, o terminación de contrato para los colaboradores de prestación de servicios, excepto en los siguientes casos:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

IT5.P2.GTI

26/09/2023

**INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE COPIAS DE
SEGURIDAD**

Versión 6

Página 5 de 9

- Que medie la solicitud de un ente de control
- Por solicitud justificada por parte del jefe inmediato o supervisor del contrato.

Será responsabilidad del respectivo supervisor de contrato, para el caso de personas vinculadas mediante contrato por prestación de servicios, o del jefe inmediato respectivo, en caso de servidores públicos, el solicitar la respectiva copia de seguridad sobre la información almacenada en la nube de acuerdo con las excepciones antes mencionadas y se deberá solicitar a través de una solicitud a la mesa de servicios MIS, utilizando el formato establecido para realizar el requerimiento.

4.2. ACCIONES DE LA ACTIVIDAD (CRITERIOS OPERATIVOS):

Para el caso de respaldo de información en equipos servidores, aplicativos y/o bases de datos el colaborador responsable de la información realiza la solicitud de copia de seguridad a través del “*F4.P2.GTI Formato Solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo*”.

Tener en cuenta el siguiente proceso:

- Descargar el formato “*F4.P2.GTI formato de solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo*” de la intranet para garantizar que la versión sea la vigente.
- Seleccionar si es “SOLICITUD DE COPIA DE SEGURIDAD ESPORÁDICA” o “SOLICITUD DE POLITICA DE COPIA DE SEGURIDAD PROGRAMADA”
- Diligenciar:
 - FECHA DE SOLICITUD
 - Número de Ticket
 - Las casillas correspondientes a SOLICITANTE
 - INFORMACION DEL SERVIDOR A RESPALDAR
 - INFORMACIÓN A RESPALDAR (BACKUP)
 - FIRMA DEL SOLICITANTE
- En caso de haber seleccionado “SOLICITUD DE POLITICA DE COPIA DE SEGURIDAD PROGRAMADA” diligenciar DEFINICIÓN DE POLÍTICA DE COPIA DE SEGURIDAD
- Hacer la solicitud a Mesa Informática de Soluciones (MIS) a través de los canales oficiales.

Para copias de seguridad de información para equipos u otros dispositivos suministrados a los colaboradores del ICBF, el jefe de área o supervisor utiliza el “*F1.P2.GTI Formato de solicitud Servicios de Tecnología*”.

Tener en cuenta el siguiente proceso:

- Descargar el formato “*F1.P2.GTI formato de solicitud servicios de tecnología*” de la intranet para garantizar que la versión sea la vigente.
- Seleccionar la pestaña formato
- Elegir el tipo de solicitud “Copia de información (Backup)”

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE COPIAS DE
SEGURIDAD

IT5.P2.GTI

26/09/2023

Versión 6

Página 6 de 9

- ix. Diligenciar las celdas sombreadas con:
 - a. “Inf. respaldar”.
 - b. Correo del responsable a cargo de la cuenta.
 - c. Justificación de la solicitud.
- x. Diligencie los campos solicitados en la parte inferior del formato: Documento de Identidad, Nombres, Apellidos, Vinculación, Tipo Vinculación / Entidad, Cargo, Fecha Fin Contrato, Sede, Dependencia, Observaciones, Genero (detallar bien la información a respaldar en “Observaciones”).
- xi. Hacer la solicitud a MIS por los canales oficiales.

Posteriormente, la mesa Informática de soluciones MIS, crea y asigna el ticket al servicio respectivo para su gestión según los siguientes criterios:

ACCIONES DEL ANALISTA DEL OPERADOR DE MESA INFORMÁTICA DE SOLUCIONES

- a. Verificar el correcto diligenciamiento del formato y envío por rol o cargo autorizado, según la solicitud:
 - F1.P2.GTI “*Formato de solicitud Servicios de Tecnología*” para solicitud de copias de equipos de cómputo asignados a colaboradores del ICBF, el cual debe ser remitido por el jefe inmediato o Supervisor.
 - F4.P2.GTI “*Formato Solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo*”, el cual debe ser solicitado por el responsable de los sistemas y/o información.
 - F1.P2.GTI “*Formato de solicitud Servicios de Tecnología*” para solicitud de copias de la información de colaboradores del ICBF, almacenada en la nube de Microsoft 365, el cual debe ser remitido por el jefe inmediato o Supervisor.
- b. Si el formato se encuentra correctamente diligenciado, y solicitado por el rol o cargo autorizado y la información a respaldar corresponde a equipos ubicados en el Datacenter, se escala el caso al administrador del servicio de Respaldo y Recuperación (Backup) del Proveedor de Servicios de Tecnología. En caso de que la información a respaldar corresponda a un equipo de cómputo del ICBF asignado a un colaborador, se escala el caso a soporte en sitio o ingeniero regional, según el nivel en donde se esté generando la solicitud.

ACCIONES DEL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN (Backup) DEL OPERADOR TI

- a. Revisar en la Herramienta de Gestión de Servicios, el escalamiento realizado por el analista del operador de mesa de servicio, verificar si cuenta con la aprobación respectiva en caso de que este sujeto al flujo de aprobación.
- b. Realizar la configuración en la Herramienta de la solución de respaldo y recuperación (Backup), según lo solicitado en el F4.P2.GTI formato solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

IT5.P2.GTI

26/09/2023

**INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE COPIAS DE
SEGURIDAD**

Versión 6

Página 7 de 9

- c. Realizar el respaldo de información verificando su integridad.
- d. En caso de que la copia de respaldo se realice mediante cintas, estas se deberán remitir a custodia externa.
- e. Cerrar el requerimiento en la Herramienta de Gestión de Servicios.

ACCIONES DEL INGENIERO DE SOPORTE EN SITIO O INGENIERO REGIONAL

- a. Revisar en la Herramienta de Gestión de Servicios, el escalamiento realizado por el analista del operador de mesa de servicio.
- b. Realizar el proceso de copia del equipo de cómputo en un medio magnético, validando la integridad de esta.
- c. Entregar al solicitante (jefe de área o supervisor) el medio magnético con la información diligenciando el F2.P2.GTI Formato Acta de Entrega de Copia de Información y realizar el debido registro en la Herramienta de Gestión de Servicios.
- d. Documentar y errar el requerimiento en la Herramienta de Gestión de Servicios.

4.3. DEFINICIONES:

Copia de seguridad (Backup): Copia total o parcial de la información a un sitio secundario para su preservación en caso de falla del equipo u otra catástrofe.

Mesa Informatica de Soluciones: Constituye el único punto de contacto con los usuarios finales para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información.

Herramienta de Gestión de Servicios TI: Solución informática que permite llevar un registro y seguimiento de los requerimientos de TI para facilitar la administración y gestión de la Entidad

Herramienta de la solución de Respaldo y Recuperación (Backup): Aplicación para el desarrollo y administración de las tareas de Respaldo y Recuperación.

Ingeniero de Soporte en Sitio: Recurso humano encargado de dar soporte técnico en las diferentes sedes donde el ICBF tiene presencia a nivel Nacional.

Ingeniero Regional (Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas de la Regional): Profesional vinculado al ICBF por planta o prestación de servicios, encargado de apoyar la gestión tecnológica en las regionales y centros zonales.

Datacenter: Instalación física que aloja la Infraestructura tecnológica de hardware, software, conectividad y servicios para centralizar las operaciones de TI.

Medio Extraíble: Es el recurso físico en el que se almacena la información.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE COPIAS DE
SEGURIDAD**

IT5.P2.GTI

26/09/2023

Versión 6

Página 8 de 9

Profesional Responsable de los Sistemas: Responsable de los sistemas misionales, apoyo, estratégicos y de evaluación; se encarga de planificar, organizar y controlar los sistemas de información.

4.4. LISTADO DE ACTIVIDADES:

No.	Actividades	Responsable
1	Recibir y verificar la solicitud según su tipo: Si corresponde al F1.P2.GTI Formato de Solicitud Servicios de Tecnología (solicitud de copias de equipos de cómputo asignados a los colaboradores del ICBF) pasa a la actividad 3. Si corresponde al F4.P2.GTI Formato Solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo pasa a la actividad 2.	Analista de mesa de servicio.
2	Escalar al líder del servicio ICBF para aprobación	Analista de mesa de servicio.
2.1	Aprobar requerimiento	Líder del servicio ICBF
2.1.1	Realizar la configuración de la política de respaldo de acuerdo con lo descrito en el formato F4.P2.GTI en la Herramienta de la solución de respaldo y recuperación. Ir a la actividad 4.	Administrador del servicio - Operador de TI
2.1.2	Generar el respaldo en la Herramienta de la solución de respaldo y recuperación de acuerdo con lo descrito en el formato F4.P2.GTI. Ir a la actividad 4.	Administrador del servicio - Operador de TI
3	Realizar copia de la información y entregar al solicitante	Analista del operador de soporte en sitio / Ingeniero Regional ICBF
4	Registrar la información de atención de la solicitud en la herramienta de gestión.	Analista del operador de soporte en sitio / Administrador del servicio - Operador de TI / Ingeniero la Regional
5	Cerrar el requerimiento en la Herramienta de Gestión de Servicios.	Analista del operador de soporte en sitio / Administrador del servicio - Operador de TI / Ingeniero Regional

5. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
09/11/2016	IT5.P2.GTI V1	Elaboración del Instructivo.
26/12/2017	IT5.P2.GTI V1	En el numeral 4.1 se modificó el título, cambiando VALIDACIONES PREVIAS A LA RESTAURACIÓN por VALIDACIONES PREVIAS A LA COPIA DE SEGURIDAD. Se asoció el código del formato en las partes que aparecía como F4.PX.GTI, cambiando por F4.P2.GTI.
22/01/2018	IT5.P2.GTI.V2	Se actualiza rotulado de información de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para la rotulación de la información.
06/03/2018	IT5.P2.GTI.V3	Se adiciona el numeral 4.4. Listado de actividades, y se realiza ajuste en los responsables de las actividades, de acuerdo con las orientaciones brindadas por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional para el Levantamiento de Cargas.
22/11/2018	IT5.P2.GTI.V4	Se especifica los formatos que aplican para las solicitudes de copias de seguridad, de acuerdo con el tipo y ubicación de la información a respaldar. Se realiza migración al nuevo Formato Plantilla Instructivo v4 F6.P1.MI
26/07/2019	IT5.P2.GTI.V4	Se realizaron los siguientes ajustes y modificaciones: 1. Objetivo: se ajustó resaltando que abarca tanto copias de seguridad para equipo de cómputo suministrados a los colaboradores del ICBF, como para sistemas de información y bases de datos. 4. Desarrollo: se ajustó el título del numeral 4.1, y se generaron los numerales 4.1.1 y 4.1.2 dividiendo las consideraciones de acuerdo con los casos en que aplican las copias de

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE COPIAS DE
SEGURIDAD**

IT5.P2.GTI

26/09/2023

Versión 6

Página 9 de 9

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		<p>seguridad. En el numeral 4.2 se ajustó el detalle de las acciones de: analista del operador de mesa de servicio, administrador del servicio de respaldo y recuperación del operador TI e ingeniero de soporte en sitio o ingeniero regional. En el numeral 4.3 se eliminaron definiciones de términos que no se enunciaban dentro del documento. Se ajustó el numeral 4.4 de acuerdo con las modificaciones que se realizaron en el numeral 4.2.</p> <p>En todo el documento se hizo el cambio de nombre del F4.P2.GTI Formato Solicitud de Copias de Seguridad, el cual se renombra como: F4.P2.GTI Formato Solicitud de respaldo para equipos de centros de cómputo.</p>
18/10/2019	IT5.P2.GTI.V6	<p>Se realizaron los siguientes ajustes y modificaciones:</p> <p>Ampliación del objetivo incluyendo la nube de Microsoft 365</p> <p>Inclusión de los numerales 4.1.1.1. "Respaldo de la información en casos excepcionales" y 4.1.3. "Solicitudes asociadas a la información almacenada en la nube de Microsoft 365"</p> <p>Ajustes de las definiciones</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA