



Código	000 - F02
Versión	4
Fecha	2023-01-26
Página	1 de 10

Tema: Asuntos relacionados con Control Interno

Lugar: Consejo Superior

Fecha: 08 de septiembre de 2025

Hora de Inicio: 10:00 a.m.

Hora de Finalización: 11:00 a.m.

**Objetivo de la Reunión:** Realizar la revisión y el seguimiento a asuntos relacionados con el Sistema de Control Interno de la Universidad.

**Asistentes:**

- Luis Fernando Gaviria Trujillo, Rector
- Mauricio Holguín Londoño, Vicerrector de Investigaciones, Innovación y Extensión.
- Yetsika Natalia Villa Montes, Vicerrectora de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.
- Fernando Noreña Jaramillo, Vicerrector Administrativo y Financiero
- Wilson Arenas Valencia, Vicerrector Académico.
- Francisco Antonio Uribe Gómez, Jefe Oficina de Planeación
- Laura Daniela Buitrago Calvo, Secretaría General.
- Jhoniers Gilberto Guerrero Erazo, Director General de Posgrados.
- Sandra Yamile Calvo Cataño, Directora Administrativa de Control Interno.

**Ausentes:**

Ninguno

**Invitados:**

- Viviana Marcela Carmona Arias, Profesional Oficina de Planeación.
- Daniela Gómez R, Rectoría.
- Diana Cristina Hernández Correa, Directora de gestión de la Comunicación y Promoción Institucional.
- Paula Andrea Garcés, Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- Oscar Iván Castaño Arcila, Profesional Secretaría General.
- Jorge Humberto Tobón Lindo, Profesional Oficina de Control Interno.
- Diego Alejandro García Ceballos, Contratista Oficina Control Interno.

**1. Temas a Tratar:**

- a) Verificación del quórum.
- b) Lectura y aprobación orden del día.
- c) Seguimiento a tareas anteriores.
- d) Aprobación de Actas anteriores 06/2025.
- e) Resultados Índice de Control Interno - ICI 2024
- f) Resultados Autoevaluación de Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA.
- g) Proposiciones y varios.

**Acta de Reunión No: 07**  
**Facultad/Unidad Organizacional/Dependencia: Control**  
**Interno**

Código	000 - F02
Versión	4
Fecha	2023-01-26
Página	2 de 10

**2. Seguimiento Tareas/Compromisos Acta Anterior:**

Descripción de la Tarea/Compromiso	Responsable	Fecha de Entrega
Proyectar un comunicado sobre el informe de auditoría financiera vigencia 2024 emitido por la Contraloría General de la República	Oficina de Control Interno	Cumplida
<Acta 05/2025> Coordinar Comisión (Gestión de Talento Humano, Oficina Jurídica, Secretaría General) para Analizar y revisar el manual de funciones de Gestión Disciplinaria y Control Disciplinario Interno.	Secretaría General	Cumplida
<Acta 05/2025> Publicar los ajustes en la metodología de riesgos	Sistema Integral de Calidad	Cumplida
<Acta 05/2025> Realizar los ajustes a la consulta ciudadana e incorporarla a la encuesta de medición de satisfacción del usuario (MSU) de la presente vigencia	Sistema Integral de Calidad	Cumplida
<Acta 06/2025> Proyectar un comunicado sobre el informe de auditoría financiera vigencia 2024 emitido por la Contraloría General de la República. Para lo cual, en la presente reunión se presenta puesta al Comité. Para lo cual, El señor Rector y el Comité indica que se revise y ajuste por parte de la Dirección de Comunicaciones para publicación. Dándose por cumplida la tarea.	Control Interno	Cumplida
Presentación de formulación de acciones para el H3, de acuerdo a lo discutido en el Comité	Gestión Financiera	Cumplida
Remitir para aprobación lo presentado por Gestión Financiera respecto al H3	Oficina de Control Interno	Cumplida
Remitir Plan de mejoramiento a través del SIRECI y publicarlo en página Web de Control Interno	Oficina de Control Interno	Cumplida

**3. Desarrollo de los Temas:**

La directora de Control Interno inicia con la presentación de los temas a tratar durante la reunión a los integrantes del Comité Institucional de Control Interno.

**a. Verificación del quorum**

Se verificó la asistencia de los integrantes del Comité Institucional de Control Interno, existió quórum para deliberar y decidir.

**b. Lectura y aprobación orden del día**

Se somete a aprobación el orden del día, siendo este aprobado por los integrantes del Comité asistentes.

**c. Seguimiento a tareas anteriores**

- <Acta 06/2025> Coordinar Comisión (Gestión de Talento Humano, Oficina Jurídica, Secretaría General) para Analizar y revisar el manual de funciones de Gestión Disciplinaria y Control



Código	000 - F02
Versión	4
Fecha	2023-01-26
Página	3 de 10

Disciplinario Interno. La Secretaría General remitió memorando 01-112-140 de 10 de julio de 2025 a la Oficina de Gestión Disciplinaria con los ajustes requeridos para las funciones de dicha oficina.

La Secretaría General hace precisiones adicionales del proceso para la creación de la Oficina de Gestión Disciplinaria ante la petición del Vicerrector Académico. Indicando que ya se tiene el proyecto de Acuerdo para presentar ante el Comité Directivo y luego ante el Consejo Superior, en el mismo se tratan aspectos del debido proceso para la gestión disciplinaria estudiantil, los cuales deberán incorporarse a los estatutos o reglamentos que correspondan en la Universidad. Indica también que se está dando una transición entre la Oficina Jurídica y la Oficina de Gestión Disciplinaria, acorde a lo establecido en las normas implementadas.

Se da por CUMPLIDA la tarea.

- <Acta 05/2025> Publicar los ajustes en la metodología de riesgos. Se evidencia el formato 1313-SIG-F13-01 Versión 1 2025-06-20. Se da por CUMPLIDA la tarea.
- <Acta 05/2025> Realizar los ajustes a la consulta ciudadana en el tema de riesgos de corrupción fue cumplido. Informan desde el Sistema Integrado de Calidad que el 03 de septiembre de 2025 se incluyó en la encuesta de medición de satisfacción del usuario (MSU) de la presente vigencia. Se da por CUMPLIDA la tarea
- <Acta 06/2025> Proyectar un comunicado sobre el informe de auditoría financiera vigencia 2024 emitido por la Contraloría General de la República. Para lo cual, en la presente reunión se presenta la propuesta al Comité. El señor Rector y el Comité indican que se revise y ajuste por parte de la Dirección de Comunicaciones para publicación para proceder a su divulgación en Campus Informa. Se da por CUMPLIDA la tarea

El Rector somete a aprobación el comunicado presentado por Control Interno, siendo ésta aprobada por el Rector y los integrantes del Comité, bajo la condición que el mismo sea revisado por la Dirección de Comunicaciones y Promoción Social en cuanto a redacción y estilo.

- <Acta 06/2025> Presentación de formulación de acciones para el H3, de acuerdo a lo discutido en el Comité. Desde Gestión Financiera se envió Memorando 02-134-156 de 07/07/2025 aclarando los ajustes realizados a la acción de mejora.
- <Acta 06/2025> Remitir para aprobación lo presentado por Gestión Financiera respecto al H3. Se remitieron los correos a los miembros del Comité y se recibió aprobación de la acción conforme a las observaciones realizadas, esto quedó consignado en Acta 06 -2025.
- <Acta 06/2025> Remitir Plan de mejoramiento a través del SIRECI y publicarlo en página Web de Control Interno. Se remitió el 08/07/2025, con CONSECUITIVO:7055223102025-06-13. El informe fue publicado en página web.

La Directora de Control Interno, informa que con esto se cierra el punto de Seguimiento a las tareas anteriores, indicando que todas han sido cumplidas.

**Acta de Reunión No: 07**  
**Facultad/Unidad Organizacional/Dependencia: Control**  
**Interno**

Código	000 - F02
Versión	4
Fecha	2023-01-26
Página	4 de 10

**d. Aprobación de Actas anteriores**

La Directora de Control Interno indica que el acta 06/2025 fue remitida a los integrantes del Comité para su revisión. Informa que se presentaron observaciones de forma por la Oficina de Planeación y la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, las cuales serán ajustadas en acta, La Vicerrectoría de Investigaciones remitió correo sin observaciones.

El Rector somete a aprobación el acta No.06 de 2025, siendo ésta aprobada por el Rector y los integrantes del Comité.

**e. Índice De Control Interno vigencia 2024.**

La Directora de Control Interno presenta los resultados obtenidos para la vigencia 2024. Para el cual se precisa que el Índice de Control Interno (ICI), calculado por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del aplicativo FURAG, constituye una herramienta que permite evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno de las entidades públicas. Este indicador mide en qué grado las instituciones han diseñado, implementado y puesto en funcionamiento los elementos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, tales como el ambiente de control, la administración de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, así como la evaluación independiente de la gestión.

El resultado se expresa en una escala de 0 a 100 puntos, donde valores inferiores a 60 reflejan un funcionamiento bajo del sistema, puntajes entre 60 y 80 evidencian un funcionamiento medio, y cifras superiores a 80 indican un funcionamiento adecuado o sobresaliente. Se resalta que los resultados son comparables solo entre las vigencias 2022 hasta el 2024.

Se aliena a través de grupos pares que en nuestro caso es las Universidades del orden nacional.

La calificación alcanzada por la Universidad en el ICI fue de 92,3, es importante indicar que el promedio para 232 entidades fue de 88,4 lo que indica que la calificación de la Universidad tiene una valoración por encima del promedio nacional. Para las entidades del grupo par el promedio es del 83,8% ubicándonos en el quinto quintil, lo que significa que estamos entre el 20% de las instituciones del Grupo Par mejor calificadas.

En cuanto al avance del desempeño en el ICI se indica que hemos avanzado de 88,8 puntos obtenidos en la vigencia 2022 a 92,3 puntos en la vigencia 2024, lo que demuestra el fortalecimiento del sistema de control interno en la Universidad.

La calificación por cada uno de los componentes se muestra a continuación:

- En el componente de Ambiente propicio para el ejercicio de Control, la UTP alcanzó una calificación de 98, lo que refleja un entorno organizacional sólido y comprometido con la ética y la integridad.
- En cuanto a la Evaluación estratégica de Riesgos, la calificación fue de 97, evidenciando una capacidad efectiva para identificar y mitigar riesgos que puedan afectar el logro de nuestros objetivos.
- Las Actividades de Control efectivas obtuvieron una calificación de 96, lo que demuestra que los procesos y procedimientos implementados son adecuados y efectivos.



Código	000 - F02
Versión	4
Fecha	2023-01-26
Página	5 de 10

- El componente de Información y Comunicación relevante y oportuna para el control, la calificación fue de 94, indicando una buena capacidad para informar y comunicar de manera efectiva.
- Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora, alcanzó una calificación de 93, lo que demuestra que los procesos de autoevaluación y evaluación independiente permiten monitorear y generar acciones de mejora adecuadas para el control.

Si bien, no se deben hacer ranking con otras universidades, la Oficina de Control Interno ha realizado un comparativo para conocer conforme al instrumento aplicado como esta nuestra gestión de control interno según la calificación, a nivel de grupo par (orden nacional) tenemos la 3 mejor calificación, a nivel de las 33 Universidades (nacional y territorial) nos ubicamos como la sexta mejor calificación.

#### Recomendaciones FURAG:

##### Ambiente de Control.

- Evaluar la política de integridad a partir de:
  - a. Informes internos (Informes del comité de convivencia, Informes de la comisión de personal,
  - b. Informes de la oficina de control interno disciplinario).
  - c. Encuestas de clima laboral de la entidad.
  - d. Encuestas de percepción de la entidad.
- El Comité Institucional de Control Interno:
  - e. Tipificar los conflictos de intereses identificados por la entidad
  - f. Verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el protocolo o procedimiento interno para el manejo y declaración de conflictos de interés de la entidad y su efectividad, para cada caso tratado y específicamente para la gestión de recusaciones.
  - g. Verificar sobre la inclusión en el plan estratégico de talento humano de los requerimientos establecidos en el Decreto 2011 de 2017 sobre el acceso al empleo público de personas con discapacidad.
  - h. Verificar sobre la inclusión en el plan estratégico de talento humano los requerimientos del Decreto 2365 de 2019 sobre el acceso al empleo público de jóvenes entre los 18 y 28 años
  - i. Verificar sobre la inclusión en el plan estratégico de talento humano los requerimientos de la Ley 581 de 2000 para la efectiva participación de la mujer en los niveles decisarios (ley de cuotas).
  - j. Verificar sobre la inclusión en el plan estratégico de talento humano de los requerimientos establecidos en el Decreto 2011 de 2017 sobre el acceso al empleo público de personas con discapacidad.
  - k. Verificar sobre la inclusión en el plan estratégico de talento humano los requerimientos del Decreto 2365 de 2019 sobre el acceso al empleo público de jóvenes entre los 18 y 28 años
  - l. Verificar sobre la inclusión en el plan estratégico de talento humano los requerimientos de la Ley 581 de 2000 para la efectiva participación de la mujer en los niveles decisarios (ley de cuotas).
- El Jefe de Control Interno deberá:
  - m. Verificar la articulación de los planes exigibles por el Decreto 612 de 2018 en el plan estratégico de talento humano.

**Acta de Reunión No: 07**  
**Facultad/Unidad Organizacional/Dependencia: Control**  
**Interno**

Código	000 - F02
Versión	4
Fecha	2023-01-26
Página	6 de 10

**Evaluación de Riesgos.**

- Por parte de los líderes de los procesos, programas o proyectos identificar en el mapa de riesgos aquellos relacionados con la gestión fiscal.
- Establecer si la estructura definida para el proceso contable, le permite a la entidad tener individualizados en la contabilidad los bienes, derechos y obligaciones.

**Actividades de Control.**

- Aplicar las recomendaciones generadas por la Oficina del Sistema Integral de Gestión en el marco del MIPG.

**Información y comunicación.**

- Identificar y mantener respecto a la gestión de la información de la entidad las condiciones adecuadas de almacenamiento de acuerdo con el Sistema Integrado de Conservación - SIC.
- Establecer un sistema o procedimiento para el manejo y control de la información sobre la gestión de la entidad.
- Establecer mecanismos de control que permita realizar revisiones periódicas sobre la integridad y precisión de la información para el control sobre la gestión de la información en la entidad.

**Actividades de monitoreo y seguimiento.**

- El jefe de control interno o quien haga sus veces en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento:
  - a) Evaluar la gestión de la información y dejar las Correspondientes evidencias o incorporar dentro del universo de auditoría el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) a fin de determinar su nivel de criticidad y ciclo de rotación.
  - b) Incorporar dentro del universo de auditoría la auditoría de accesibilidad web la norma técnica NTC 5854.
  - c) Evaluar el ejercicio efectuado por la segunda línea de defensa en relación con la evaluación practicada por estos como líderes de los sistemas de gestión bajo normas voluntarias (estándar ISO, SG-SST, entre otros).
- Organizar y llevar a cabo en la fase de ejecución de auditoría la reunión

El Rector de la Universidad solicita se emita comunicado sobre los resultados.

**f. Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA 2025 Autoevaluación.**

El Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), evaluado por la Procuraduría General de la Nación, es un instrumento que mide el cumplimiento de las obligaciones de las entidades públicas en relación a la Ley 1712 de 2014 y la resolución 1519 de 2020 de MInTIC.

Se resalta que el resultado a presentar del ITA se refiere al proceso de autoevaluación institucional, en el cual cada entidad debe revisar de manera interna el cumplimiento de las exigencias establecidas de acuerdo a cada uno de los anexos de la Resolución 1519-2020, reportando sus avances y brechas a través de los mecanismos definidos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos:



Código	000 - F02
Versión	4
Fecha	2023-01-26
Página	7 de 10

Nivel de cumplimiento total: 100 / 100

- Anexo técnico 1. Accesibilidad: 100 / 100
- Anexo técnico 2. Estandarización de contenidos del menú de transparencia: : 99.6 / 100
- Anexo técnico 3. Condiciones técnicas mínimas y de seguridad Web: 100 / 100

Conforme a los resultados obtenidos en particular para el Anexo Técnico 2 se establece que el aspecto en el cual se debe seguir avanzando es en lo concerniente al Menú Participa, el cual para la vigencia evaluada tiene un peso asignado del 18% y un nivel de cumplimiento del 99,6.

#### Respecto al Anexo 1. Accesibilidad Web

- a. Se tienen los estándares de accesibilidad, frente a lo requerido en la norma, en relación a textos, formularios, imágenes, videos en la página principal. - Ver certificación
- b. Los documentos publicados deben cumplir con la directriz que emitió el CRIE con respecto a los estándares de accesibilidad.
- c. No se tienen elementos multimedia en la página principal.

#### Respecto al Anexo 2 de estandarización de contenidos en link transparencia y Acceso a la Información y Menú participa se especifica que:

- a. La Universidad no esta obligada a la aplica los estándares relacionados con el Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO.
- b. La Universidad tiene publicación sobre su nombre y datos de contacto.
- c. Se tienen publicadas las políticas que reflejan el cumplimiento legal.
- d. La Universidad cuenta con los 3 menú requeridos Transparencia y Acceso a la Información, Participa y Atención al ciudadano.
- e. Se tiene publicada la información institucional (misión, estructura, directorio con enlace a SIGEP, ubicación, horarios, entre otros aspectos)
- f. Normatividad aplicable (Incluye buscador interno de normas).
- g. Información de contratación (Incluye enlace a SECOP II).
- h. Información de presupuesto.

#### Respecto al Anexo 3. Condiciones técnicas mínimas de seguridad digital

- a. Se cuenta con directrices de seguridad de la información.
- b. El SGSI se articula al MPSI.
- c. La Universidad no ha sufrido incidentes de seguridad que deban reportarse al MINTIC.

#### Recomendaciones

1. Revisar todos los micrositios para que los contenidos (videos, imágenes) cumplan con los criterios de accesibilidad. Se deberá dar una directriz institucional en relación con este aspecto.
2. Revisar los formularios que estén alojados en la página web de la UTP y en sus micrositios, con el fin de validar que cumplan con los criterios de accesibilidad.
3. Crear un enlace único para el Plan de Adquisiciones donde se alojen las resoluciones y modificaciones respectivas a cada vigencia y el enlace al SECOP II.
4. Generar un espacio para conservar el histórico de los Planes de acción por cada vigencia, para la consulta ciudadana.
5. Incluir en el plan de acción anual la distribución presupuestal de proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

**Acta de Reunión No: 07**  
**Facultad/Unidad Organizacional/Dependencia: Control**  
**Interno**

Código	000 - F02
Versión	4
Fecha	2023-01-26
Página	8 de 10

6. Se debe actualizar la información sobre el Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico.
7. Se debe publicar las Acciones de mejora incorporadas a la audiencia pública de rendición de cuentas en el MENÚ PARTICIPA “Rendición de cuentas”.
8. Analizar y definir si la Universidad debe realizar convocatoria a la ciudadanía, cuando la entidad inicie la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público MENÚ PARTICIPA “Control Social”
9. Analizar y definir si la Universidad debe contar con veedurías (registrar observaciones, mejoras derivadas) MENÚ PARTICIPA “Control Social”

Respecto a estas recomendaciones, el Jefe de la Oficina de Planeación, plantea la necesidad de revisar el tema de veedurías ciudadanas, para lo cual establece que se realizar una exploración con otras Universidades sobre como cumplen los aspectos referentes a las veedurías ciudadanas. La Directora de Control Interno, informa que se debe tener claro la obligación de la Universidad frente a este tema, pues en el estatuto de contratación no esta establecido, es por lo anterior que se requiere tener un concepto sobre el mismo.

Finalmente, la Directora de Control Interno informa que se remitirán las recomendaciones a las áreas correspondientes para que atiendan los temas identificados.

**Proposiciones y varios.**

- Se recibe Oficio de la Contraloría General de la República 2025EE0184783 sobre derecho de petición SIPAR 2025-348463-80664-SE realizada por la Veeduría Educacional Rescatemos a Risaralda, en relación con el contrato para el servicio integral de aseo y cafetería, servicios generales, mantenimiento y mejoramiento locativo; mantenimiento, cuidado y aseo zonas verdes y Jardines en la Universidad. Este requerimiento del órgano de Control se encuentra en trámite, para respuesta.

**Anexos:**

- Agenda CICI No. 07\_2025.
- Listado de asistencia (Fecha: 08-09-2025).
- Presentación Índice De Control Interno vigencia 2024.
- Presentación Resultados ITA 2025.

**TAREAS PENDIENTES/COMPROMISOS**

Descripción de la Tarea/Compromiso	Responsable	Fecha de Entrega
<Acta 07/2025> Remitir comunicado sobre el ICI a la Oficina de Comunicaciones y Promoción Institucional para publicarlo en Campus Informa	Oficina de Control Interno	Próximo Comité
<Acta 07/2025> Realizar una exploración con otras instituciones sobre como cumplen los aspectos referentes a las veedurías ciudadanas	Oficina de Control Interno	Próximo Comité



Código	000 - F02
Versión	4
Fecha	2023-01-26
Página	9 de 10

<Acta 07/2025> Remitir las recomendaciones del  
ITA a las dependencias correspondientes.

Oficina de Control Interno

Próximo Comité

**OBSERVACIONES:**

**FIRMAS:**



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

**Acta de Reunión No: 07**  
**Facultad/Unidad Organizacional/Dependencia: Control**  
**I**nterno

Código	000 - F02
Versión	4
Fecha	2023-01-26
Página	10 de 10

- Lista asistencia Comité Institucional de Control Interno No.07 del 08 de septiembre de 2025.

DEPENDENCIA/FACULTAD/OEC: CONTROL INTERNO

REGISTRO DE ASISTENCIA

Código: 000 - F02  
 Versión: 4  
 Fecha: 2023-01-26  
 Página: 1 de 1

TEMA/EVENTO: Comité Institucional de Control Interno #7 FECHA: 08/09/2025  
 (ITA - ICI / 2024)

NOMBRE	DEPENDENCIA/PROGRAMA ACADÉMICO/OEC	TELÉFONO	E-MAIL	ROL					Firma
				A: Administrativo	D: Docente	E: Estudiante	Eg: Egresado	O: Otro	
Fernando Durán	Y. A. Fo	7210	fernando@utp.edu.co	X					
Wilson Arenas	Y. ACAD	7111	warenas@utp		X				
W. B. Gómez	DECORTE								
Yesika Acuña	V. 084130	7211	vellogen			X			
Maureen Holguín	VIE	7114	Maureen@utp		X	X			
David Gómez R	Rectoría	7350	dougomez@utp						
Francisco J. Uribe	Planeación	721466 3704	F. administrativa	X					
Guadalupe Varela	Planeación	3137315	gvarela@utp.edu.co						
Laura Buitrago Gómez	Secretaría General	310308276	laurabutrago@utp.edu.co		X				
Paula Gómez	Com.	38097655	Paula@utp.edu.co						
Pedro Andrea Gómez C	Vicerrectoría y Form.	7174	Pgarcia@utp.edu.co						
Jhonell Gómez	Dir. P. y F. 0500-110	71-	Jh.gómez						
Oscar Castillo	Sec. Geral	7689	Oscar.castillo						
Diego Alvarado Orellana	OCI		diegarcia@utp		X				
Yure Tárraga Gómez	OCI	7192	Yuretarra@utp		X				
Carolina Gómez Gómez	Control Interno	7101	carolgo@utp		X				

La Universidad Tecnológica de Pereira, en cumplimiento a la ley 1581 de octubre 17 de 2012 sobre protección de datos personales, informa que los datos incluidos y recolectados a través de esta lista de asistencia serán custodiados y utilizados exclusivamente para el cumplimiento de su misión; de igual manera el registro multimedia que se obtenga del presente evento o reunión podrá ser utilizado con fines institucionales, autorizando a realizar el tratamiento de sus datos con la firma de la misma.

Para más información consultar la directriz de protección de datos personales en la página: <https://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoría/286/manual-de-directrices>