	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN Y ASESORÍA TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: RG-IN-21
		Versión: 2

1. Objetivo

Establecer las disposiciones para prestar el servicio de asesoría telefónica y virtual de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena. Sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este procedimiento contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización en cualquiera de las sedes y/o canales de relacionamiento visitadas por los usuarios.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser conocido y aplicado por los colaboradores responsables de la prestación del servicio de asesoría telefónica y virtual. Inicia con: escuchar y analizar la necesidad del cliente y concluye con entregar la información acorde a la solicitud.

3. Responsable

El responsable de la correcta aplicación del presente documento es el Asesor Especializado telefónico y virtual.

4. Generalidades

Es necesario para poder realizar el procedimiento aquí descrito que el Asesor Especializado telefónico y virtual, tenga conocimiento pleno de los procesos que se llevan a cabo en la entidad, a saber: Toda la operación registral, portafolio de servicios empresariales, protocolo de atención al cliente de la organización, procedimiento de PQR y peticiones verbales y el directorio de otras entidades relacionadas. Es necesario que se le asegure al Asesor Especializado una constante actualización en temas registrales, de norma y ofertas/modificaciones al portafolio de servicios de la entidad.

Los componentes mínimos para la atención virtual y telefónica deben ser: Material informativo, computador con internet, línea telefónica.

4.1 Atención telefónica:

La atención telefónica tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, el tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.

Es uno de los medios por donde se reciben llamadas que el empresario utiliza para solicitar información, realizar las Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones etc.

La importancia de la atención telefónica:

- Contacto personal, ya que a través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual.
- Retroalimentación (feedback) por qué se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información y una comunicación.

4.1.1 Factores principales en la atención telefónica:

4.1.1.1 **El tono de voz:** Elemento básico en la atención telefónica pues no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere transmitir la entidad, por ello, la voz debe tener un timbre agradable estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:


- Inicio de contacto: Tono cálido y amable
- Momento de dar información: reflejar seguridad.
- Momento de duda o queja
- Cuando se llega a dar la información mostrar seguridad
- Cuando el empresario recurre por una duda o queja reclamo: ser persuasivos, contundentes y seguridad en la voz.
- Fin de información: ser concluyente
- Despedida: tono cálido y amable

4.1.1.2 **La velocidad:** El ritmo de la atención telefónica en general es más lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo, lo ideal es adaptar la velocidad a la velocidad del ciudadano que habla.

4.1.1.3 **Pronunciación:** Es necesario que el colaborador hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el empresario comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular

4.1.2 Consideraciones para tener en cuenta en la atención telefónica

- Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto pues no se le ve al interlocutor.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al empresario cuando él está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformula los hechos importantes.
- Cuando el usuario hable, debe hacerse entender que se le está escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ASESORÍA TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: AE-PC-01
		Versión: 2

4.2 Chat

Es uno de los métodos de comunicación digital surgido con las nuevas tecnologías. Consiste en la conversación simultánea entre dos o más personas conectadas a la red. Los mensajes escritos se publican instantáneamente en la pantalla del ordenador. El software utilizado por esta entidad para el chat es Smartsupp. A través de este medio se hace una expansión del servicio de la entidad y se adaptan las estrategias y canales de atención a las nuevas tecnologías


4.2.1 Consideraciones para tener en cuenta al hacer uso del chat de la entidad:

- Cuidar la ortografía y gramática. El sentido de las palabras y la forma en que se escribe puede interpretarse de diversas formas. Evitar usar mayúsculas, estas representan un tono de voz alzada.
- Seguir en el chat estándares de comportamiento profesionales, basados en el protocolo de atención al cliente establecido por la entidad y la ética. Mantener la cortesía.
- Conocer la realidad del medio en que estás escribiendo, la naturaleza de un chat es mantener una comunicación clara, corta y concisa.
- Evitar extender o salir del tema central.
- Respetar a las demás personas.
- Responder oportunamente.

4.3 Actores:

- Clientes/Usuarios:** Son los usuarios del servicio telefónico o virtual. Sus datos (Número de identificación, nombre y apellidos), son suministrados por ellos para llenar un formato prediseñado de recepción de llamadas/chat, de esta forma se abre un caso en donde se llevará un proceso sistemático hasta terminar con el cierre de este requerimiento.
- Asesora Especializada Telefónica y Virtual:** Es la asesora que toma todas las llamadas entrantes y atiende los chats generados a través de la página web de la entidad. Debe realizar el asesoramiento al cliente/usuario tratando de satisfacer las inquietudes de una forma ágil y cordial. Completa los datos de los clientes/usuarios, responden sus consultas y toman notas de los requerimientos y transfiere aquellas llamadas extraordinarias o no contempladas en las consultas.
- Servicio al cliente de la CCSM:** Es el conjunto de acciones que buscan que nuestros usuarios vivan de manera integral una experiencia agradable en la obtención del servicio o producto que necesitan en el momento justo, con las especificaciones normativas y de calidad requeridas, y con el sello de calidez humana que caracteriza a la CCSM como entidad, brindando valor agregado para asegurar la permanencia y lealtad de los clientes.

4.4 Sistemas requeridos

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ASESORÍA TELEFÓNICA Y VIRTUAL</p>	<p>Código: AE-PC-01</p>
		<p>Versión: 2</p>

La asesora telefónica y virtual debe estar capacitada y tener acceso a los siguientes sistemas o herramientas tecnológicas de la entidad:

- Docxflow
- Sistema SII
- RUES
- Sistema dispuesto por la entidad para PQR verbales.
- Smartsupp - Programa para la operación del chat

4.5 Métodos y organización

- Casos:** Son las llamadas o consultas a través del chat, entrantes. Por cada una se abrirá un caso, que consistirá en un registro de los datos del cliente/usuario y motivo de la consulta, las notas e indicar si se envían archivos adjuntos de las actuaciones y el registro de las intervenciones. Es decir, se debe indicar si la consulta fue cerrada y/o atendida directamente por la asesora o si se transfiere a otra área.
- Área de asesoría telefónica/virtual:** Las actividades que se desarrollan en esta área son de ingreso de datos, resolución de consultas y levantamiento de PQR verbales.


4.5.1 Operaciones dentro del área

- a. Clasificación de las consultas:

Las llamadas/chats del área deberán ser catalogadas con el fin de agruparlas convenientemente para el cumplimiento de las tareas y actividades. De su correcta agrupación dependerán los estados de los casos internos y externos al área y al adecuado control estadístico de las actuaciones.

- b. Tipos de llamadas/chats:

- **Llamada/Chat VÁLIDO:** Es toda llamada/chat de consulta al área, que puede ser respondida por el tomador de llamadas/chat, y permite informar apropiadamente al cliente/usuario. Los trámites generados en este tipo de llamada/chat se finalizan en la posición del asesor telefónico/virtual y no son transferidas a ninguna otra área interna o externa. También se puede indicar con la palabra OK ó CERRADO.
- **Llamada TRANSFERIDA:** Es aquella que no puede ser respondida por el tomador de la llamada, debido a la profundidad de procedimiento o consulta y que está dentro del portafolio de servicios generado por la entidad, de esta manera debe ser transferido a otra área interna.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ASESORÍA TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: AE-PC-01
		Versión: 2

- **Llamada/Chat IMPROCEDENTE:** Esta categoría agrupa aquellas llamadas/chats que por su tipo no pueden ser atendidas por área y pueden ser:
 - Consultas de naturaleza distinta a las contempladas en el universo de la entidad
 - Bromas
 - Insultos, etc.

En los distintos casos mencionados y luego de una breve intervención por parte del asesor interviniente, las llamadas/chats deben ser concluidos de inmediato.

4.6 Etapas de la atención:

A continuación, se describen cada una de las etapas intervinientes en el proceso de atención, ya sea telefónico o virtual.

4.6.1 Etapa 1: Contacto Inicial

Se deben dar dos condiciones para que las llamadas/chats sean contestados con efectividad:


1. Contar con las herramientas requeridas encendidas al momento del inicio de la jornada, entiéndase como herramientas indispensables del área, el teléfono con tono y el computador conectado a internet para el chat. Lo anterior es necesario para poder contestar llamadas/chats en el horario establecido de 7:30 a 11:30 am y 2:00 a 6:00 pm.
2. Presentar una excelente disposición y buena actitud al contestar las llamadas/chats, recordar que la asesora está representando a CCSM y por esto debe mantener unos lineamientos profesionales basados en el protocolo de atención al cliente establecido por la entidad y la ética.

4.6.2 Etapa 1: Contacto Inicial

En el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida al usuario, y se hace una presentación con actitud de servicio. El saludo debe ser uniforme, independientemente del colaborador que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de tres partes:

1. Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.
2. Buenos días/tardes/Noches.
3. Nombre del servidor que recibe la llamada/chat.

4.6.3 Etapa 2: Desarrollo de la información

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ASESORÍA TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: AE-PC-01
		Versión: 2

El colaborador después de iniciar el contacto con el usuario pasa a descubrir qué es lo que realmente quiere, que información necesita y porque se motivó a acudir a esta entidad. Para ello es necesario:

1. Interpretar sus objeciones.
2. Realizar preguntas.
3. Otro de los factores importantes en la transmisión eficaz de la información pues el mensaje se debe transmitir de forma clara precisa y comprensible.

4.6.4 **Etapa 3: Despedida**

Es el último detalle que el usuario se lleva de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena. Por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible).
2. Agradecer al empresario por haber contactado a la entidad a través del chat o llamada.

4.7 **Guión o script de la asesora telefónica/virtual**

4.7.1 **Guión para llamadas/chats cerrados**

o Asesora: Cámara de Comercio de Santa Marta buenos días/tardes, mi nombre es (del asesor), ¿en qué puedo le puedo servir?

◆ Cliente/Usuario: Si buenas, estoy llamando/escribiendo porque tengo una duda, la pregunta es la siguiente: XXXXX


o Asesora: Si como no, para poder registrar su llamada/consulta, ¿me podría indicar por favor su nombre y número de documento?

◆ Cliente/Usuario: Mi nombre es Melisa Ramírez. Y mi número de identificación es XXXXX.

o Asesora: Perfecto Sra. Melisa un momento por favor, (consulta o determina si posee la información solicitada).

o Asesora: Sra. Melisa para registrarse como persona natural debe XXXX.

o Asesora: Sra. Melisa, adicionalmente si usted se encuentra en el rango de edad de 18 a 35 años, se hace beneficiario de la Ley 1780 que otorga XXXX.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ASESORÍA TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: AE-PC-01
		Versión: 2

◆ Cliente/Usuario: No entiendo, ¿Cuál es esa ley?

○ Asesora: Sra. Melisa, es XXXXXX.

◆ Cliente/Usuario: Interesante esa Ley. No sabia eso, pero que bueno.

○ Asesora: Sí Sra. Melisa, ¿tiene alguna otra pregunta o inquietud?

◆ Cliente/Usuario: No, muchas gracias.

○ Asesora: Perfecto Sra. Melisa, muchas gracias por utilizar los servicios de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, recuerde que hablo con (decir el nombre). Que tenga un buen día.

4.7.2 **Guión para llamadas/chats transferidos**

■ Asesor: Buenos días, mi nombre es (asesora), ¿En qué le puedo servir?

○ Cliente/Usuario: Estoy llamando porque tengo una duda, estoy tratando de descargar mi certificado y me aparece un error en la página ya lo he hecho dos veces y me sale siempre un error diferente. ¿Me podría ayudar por favor? Indíqueme qué debo hacer.

■ Asesora: Si como no, para poder registrar su llamada/consulta, ¿me podría indicar por favor su nombre y número de documento?

○ Cliente/Usuario: Mi nombre es Cristina Peñaranda. Y mi número de identificación es XXXXX.


■ Asesor: Sra. Cristina ¿Me puede indicar que tipo de error se le genera o el mensaje que le envía la página?

○ Cliente/Usuario: Me indicó inicialmente que no tengo permiso para proseguir con la transacción. Luego volvía cargar la página y me dice Error X004.

■ Asesor: Perfecto Sra. Cristina un momento por favor, (consulta o determina si posee la información solicitada).

■ Asesor: Sra. Cristina, permítame un momento por favor y la transfiero al área encargada. Recuerde que hablo con (decir el nombre). Que tenga un buen día.

○ Cliente/Usuario: Gracias.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ASESORÍA TELEFÓNICA Y VIRTUAL	Código: AE-PC-01
		Versión: 2

4.7.3 Guión o script para llamadas improcedentes

■ Asesor: Buenos días, mi nombre es (asesora), ¿En qué le puedo servir?

○ Cliente/Usuario: Estoy llamando porque tengo una duda, la pregunta es la siguiente: ¿Usted me podría colaborar realizando el Balance General de mi Empresa?

■ Asesora: Si como no, para poder registrar su llamada/consulta, ¿me podría indicar por favor su nombre y número de documento?

○ Cliente/Usuario: Mi nombre es Aura Fontalvo. Y mi número de identificación es XXXXX.

■ Asesor: Sra. Aura, nosotros en la Cámara no podemos ayudarle a realizar el Balance, debido a que por naturaleza de la entidad no podemos efectuar dichas labores. Le podríamos sugerir que consulte a un contador para que le ayude a realizar su balance.

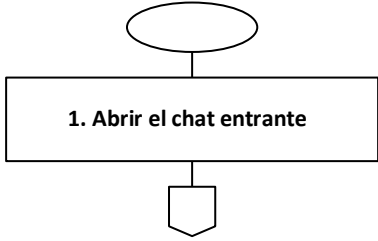
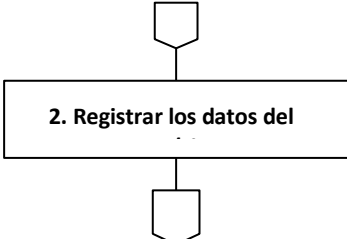
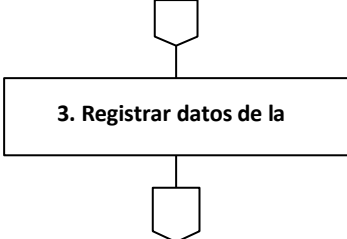
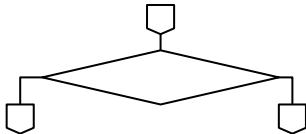
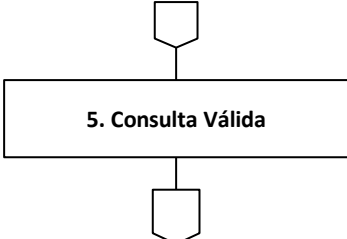
■ Asesor: Sra. Aura, ¿tiene alguna otra pregunta en la que pueda colaborarle?

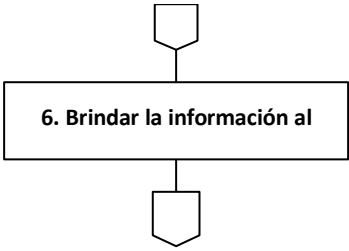
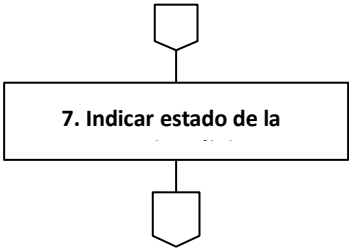
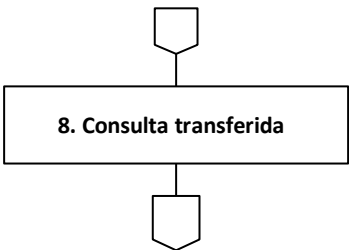
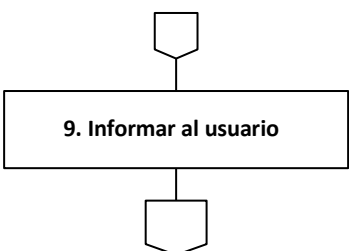
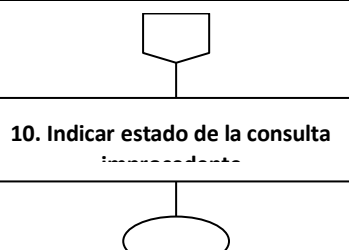
○ Cliente/Usuario: No, muchas gracias.

■ Asesor: Perfecto Sra. Aura, muchas gracias por utilizar los servicios de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, recuerde que hablo con (decir el nombre). Hasta luego.

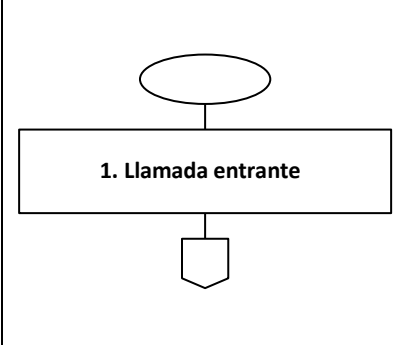

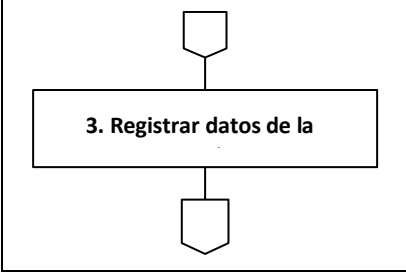
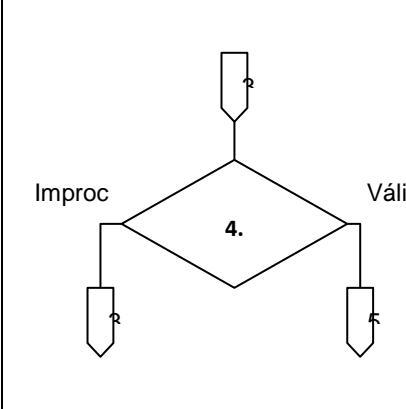
4.8 Flujograma de Actividades

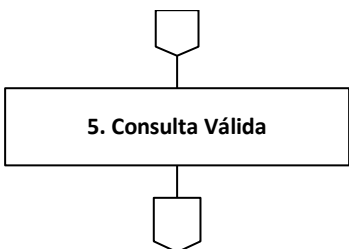
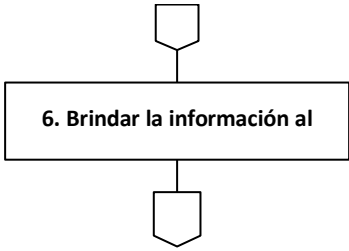
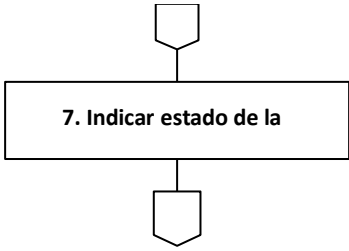
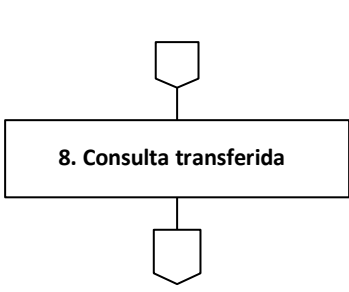
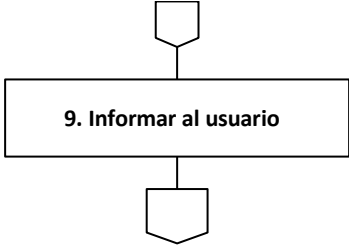
4.8.1 Procedimiento de Asesoría Virtual

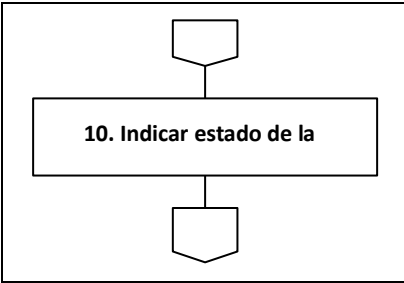
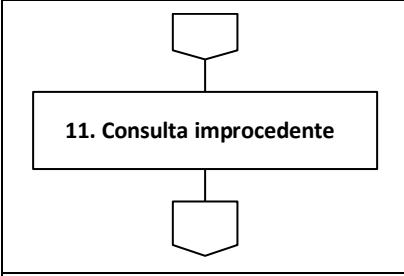
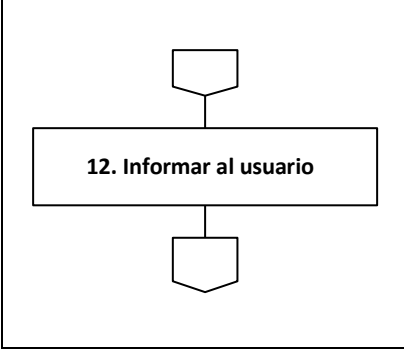
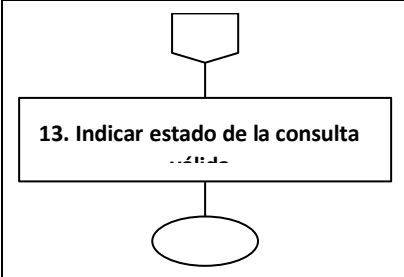
Flujograma	Actividades	Responsables
 <pre> graph TD Start([Start]) --> Step1[1. Abrir el chat entrante] Step1 --> End1{{End}} </pre>	<p>1. Abrir el chat entrante: Es un mensaje escrito que llega a través de la aplicación destinada para tal fin por la entidad. Indicar en el formato de registro del área que la consulta se realiza a través del canal de atención virtual chat. usando la palabra CHAT, Aplicar etapa de contacto inicial.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <pre> graph TD Start{{Start}} --> Step2[2. Registrar los datos del] Step2 --> End2{{End}} </pre>	<p>2. Registrar los datos del usuario/cliente: Con el propósito de realizar el registro de la atención, el asesor deberá extraer del sistema Smartsupp la información del usuario: Nombre, número de identificación y correo (opcional).</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <pre> graph TD Start{{Start}} --> Step3[3. Registrar datos de la] Step3 --> End3{{End}} </pre>	<p>3. Registrar datos de la atención: El asesor debe indicar en el formato de registro del área, el tema o motivo de la consulta.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <pre> graph TD Start{{Start}} --> Decision{ } Decision --> End1{{End}} Decision --> End2{{End}} </pre>	<p>4. Clasificar la consulta: Los chats deberán ser catalogados de la siguiente manera: Consulta Válida o Improcedente. <i>(Si la consulta es Válida seguir al punto 5, si es Improcedente pasar al punto 8).</i></p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <pre> graph TD Start{{Start}} --> Step5[5. Consulta Válida] Step5 --> End5{{End}} </pre>	<p>5. Consulta Válida: En este caso, la consulta puede ser respondida apropiadamente por el tomador del chat. Este tipo de consulta no son transferidas a ninguna otra área interna o externa.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>

 <p>6. Brindar la información al</p>	<p>6. Brindar la información al usuario: Se le brinda la información solicitada por el usuario. Y se aplica etapa de despedida.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <p>7. Indicar estado de la</p>	<p>7. Indicar estado de la consulta válida: Luego de brindar la información al usuario, el asesor indica la consulta como válida y resuelta, con las palabras OK o CERRADO en formato de registro del área.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <p>8. Consulta transferida</p>	<p>8. Consulta Improcedente: En este caso, la consulta no puede ser respondida por el tomador del chat. Estas son consultas de naturaleza distinta a las contempladas en el universo de la entidad, bromas, Insultos, etc.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <p>9. Informar al usuario</p>	<p>9. Informar al usuario: En este punto se le debe indicar al usuario que la información solicitada no puede ser respondida porque no es competencia de Cámara o no está relacionada con nuestro universo. Aplicar etapa de despedida.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <p>10. Indicar estado de la consulta improcedente</p>	<p>10. Indicar estado de la consulta improcedente: Luego informar al usuario, el asesor indica la consulta como IMPROCEDENTE, colocando esa misma palabra en el formato de registro del área.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>

4.8.2 Procedimiento de Asesoría Telefónica


Flujograma	Actividades	Responsables
	<p>1. Llamada entrante: Se toma la llamada entrante. Se desarrolla la etapa de contacto inicial y se escucha la solicitud del usuario. Indicar en el formato de registro del área que la consulta se realiza a través del canal de atención telefónico, usando la palabra LLAMADA. Aplicar etapa de contacto inicial.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
	<p>2. Registrar los datos del usuario/cliente: Con el propósito de realizar el registro de la atención, el asesor deberá solicitar la siguiente información al usuario: Nombre y número de identificación.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
	<p>3. Registrar datos de la consulta: El asesor debe indicar en el formato de registro del área, el tema o motivo de la consulta.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
	<p>4. Clasificar la consulta: Las llamadas deberán ser catalogadas de la siguiente manera: Consulta Válida, Transferida o Improcedente. Si la consulta es válida seguir al punto 5, si es Transferida al punto 8 y, por último, si es Improcedente pasar al punto 11. (Nota: En el caso de que la consulta sea una PQRS como petición verbal, se deberá seguir el procedimiento de Peticiones Verbales)</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>

 <p>5. Consulta Válida</p>	<p>5. Consulta Válida: En este caso, la consulta puede ser respondida apropiadamente por el tomador de la llamada. Este tipo de consulta no son transferidas a ninguna otra área interna o externa.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <p>6. Brindar la información al</p>	<p>6. Brindar la información al usuario: Se le brinda la información solicitada por el usuario. Se aplica la etapa de despedida.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <p>7. Indicar estado de la</p>	<p>7. Indicar estado de la consulta válida: Luego de brindar la información al usuario, el asesor indica la consulta como válida y resuelta, con las palabras OK o CERRADO en formato de registro del área.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <p>8. Consulta transferida</p>	<p>8. Consulta transferida: Este caso se presenta cuando la consulta no puede ser respondida por el tomador de la llamada, debido a la profundidad de procedimiento o consulta, pero está dentro del portafolio de servicios generado por la entidad, de esta manera debe ser transferido a otra área interna.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <p>9. Informar al usuario</p>	<p>9. Informar al usuario: En este punto se le debe indicar al usuario que la información solicitada será brindará en otra área de la entidad y será transferido. Se aplica la etapa de despedida.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>

 <p>10. Indicar estado de la</p>	<p>10. Indicar estado de la consulta transferida: Luego de informar al usuario, se transfiere la llamada y el asesor indica la consulta como TRANSFERIDA, digitando esa misma palabra en el formato de registro del área</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <p>11. Consulta impropia</p>	<p>11. Consulta Impropia: En este caso, la consulta no puede ser respondida por el tomador del chat. Estas son consultas de naturaleza distinta a las contempladas en el universo de la entidad, bromas, Insultos, etc.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <p>12. Informar al usuario</p>	<p>12. Informar al usuario: En este punto se le debe indicar al usuario que la información solicitada no puede ser respondida porque no es competencia de Cámara o no está relacionada con nuestro universo. El asesor debe preguntar al usuario si tiene otra consulta, si no tiene otra consulta se aplica etapa de despedida.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>
 <p>13. Indicar estado de la consulta</p>	<p>13. Indicar estado de la consulta válida: Luego informar al usuario, el asesor digita la consulta como IMPROPIA, colocando esa misma palabra en el formato de registro del área.</p>	<p>Asesor virtual y telefónico</p>

5. Registros

Identificación		Almacenamiento		Protección	Recuperación	Disposición
Código	Registro	Lugar y medio	Tiempo de Retención			

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA</p>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ASESORÍA TELFÓNICA Y VIRTUAL	Código: AE-PC-01
		Versión: 2

NA	Formato Control y Registro de llamadas/chat	Virtual	Permanente	Jefe de Registros Delegados y VUE	Nombre del archivo	Virtual
----	---------------------------------------------	---------	------------	-----------------------------------	--------------------	---------

6. Registros modificables

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1	30/11/2017	Documento Nuevo	Se crea nuevo documento según lo establecido en el Instructivo para la elaboración de Documentos.
2	11/09/2020	Nombre del documento	Se realizó el cambio de procedimiento a instructivo.