



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL  
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

### Guía No. 18 Servicio al Cliente

- **Denominación del Programa de Formación:** Contabilización De Operaciones Comerciales Y Financieras
- **Código del Programa de Formación:** 133100 v.1
- **Nombre del Proyecto:** Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos.
- **Fase del Proyecto Ejecución:** Reconocer hechos económicos de acuerdo con normativa y políticas contables.
- **Actividad de Proyecto: AP\_5:** Elaborar los documentos soportes de los hechos económicos de acuerdo con políticas contables y normativa.
- **Actividad de Aprendizaje AA\_18:** Generar resultados de la gestión de servicio al cliente de acuerdo a la aplicación de políticas y procesos organizaciones alineados a la normativa aplicable.
- **Competencia:**  
21601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- **Resultados de Aprendizaje:**
  - ❖ 210601020-1 Identificar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
  - ❖ 210601020-2 Aplicar técnicas y políticas de servicios al cliente, según necesidades de los usuarios y normativa.
  - ❖ 210601020-3 Verificar el cumplimiento de atención al usuario, de acuerdo con la política institucional.
  - ❖ 210601020-4 Presentar Informe de atención usuarios aplicando indicadores y métricas, de acuerdo con política de la organización y normativa.
- Duración de la Guía **96 horas – 2 Crédito**

## 2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, con el desarrollo de esta guía usted fortalecerá sus conocimientos previos con nuevos conceptos, acerca del servicio al cliente.



Abordaremos la competencia “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”, teniendo en cuenta las políticas organizacionales y la normativa, usted podrá adquirir las habilidades, técnicas y protocolos para ofrecer el servicio de atención del cliente; verificará el cumplimiento de atención a los usuarios y realizará los informes de atención a usuarios del servicio, aplicando indicadores y métricas.

*Imagen 1 tomado de <http://cort.as/-Reko>*

Para lograr el éxito en el proceso de formación lo invitamos a estructurar un plan de trabajo, mediante el cual usted logre planificar los tiempos, recursos y evidencias de aprendizaje encaminadas a fortalecer su desarrollo integral y proyecto de vida. Es importante realizar y compartir las actividades propuestas de manera individual y colaborativa, buscando el crecimiento integral del grupo.

*“Hagas lo que hagas, hazlo tan bien, para que vuelvan y además traigan a sus amigos”*

**Walt Disney.**



Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

<http://biblioteca.sena.edu.co/> dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1 Actividades de Reflexión Inicial.

**Duración de la actividad:** 2 Horas (88 minutos trabajo directo – 32 minutos trabajo independiente)

Para iniciar su proceso de aprendizaje recuerde momentos en los que usted ha recibido atención por ser cliente, momentos cuando ha realizado compras, cuando ha tomado algún servicio de salud, de educación, cuando ha sido atendido en los establecimientos financieros, etc., teniendo presente estos recuerdos, participe activamente analizando los videos sugeridos, compare sus vivencias y elabore un resumen de cada uno de ellos a través de un mapa conceptual, mapa mental o cuadro sinóptico.



Imagen 2 tomado de <https://n9.cl/k8ch>

Los videos se encuentran en el material del curso o en YouTube a través de los siguientes enlaces:

- <http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8> – Atención al cliente. Historia del Tapeque.
- <http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk> – Servicio al cliente en 3 pasos
- <https://www.youtube.com/watch?v=ZVxFrju41CI> - El arte del Servir

Una vez haya desarrollado la actividad de manera individual y desescolarizada, el instructor escogerá varios aprendices para socializar la actividad.

### 3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

**Duración de la actividad:** 2 Horas (88 minutos trabajo directo – 32 minutos trabajo independiente)

Estimado aprendiz, tenga presente que su Formación Profesional Integral en el SENA es por proyectos, que en este caso se denomina “Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos”, las actividades que se proponen en esta guía, tienen como propósito elaborar la política de servicio al cliente en su proyecto. Por tanto, iniciaremos identificando la importancia que reviste este tema dentro de su proyecto formativo y para ello están planteadas las siguientes actividades:

**3.2.1** Al pensar en diferentes empresas en las cuales usted o su familia han recibido la prestación de un servicio o la compra de un bien, considera usted:

- ¿Qué las empresas tienen una política de servicio al cliente, justifique su respuesta?
- ¿Qué importancia le han dado al cliente, para que sigan obteniendo sus bienes o servicios?
- ¿Cuántas de estas empresas le han dado a conocer su portafolio de bienes y servicios? ¿Describa mínimo tres portafolios con su contenido?

**3.2.2** De manera individual y desescolarizada, seleccione una empresa en Colombia que usted siempre haya admirado, que le parezca interesante o simplemente le gustaría trabajar en ella, defina los términos contenidos en la siguiente tabla:

| ITEMS                                 | CARACTERIZACION |
|---------------------------------------|-----------------|
| Cliente o usuario                     |                 |
| Cliente Interno                       |                 |
| Cliente Externo                       |                 |
| Servicio ofrecido                     |                 |
| Atención al cliente                   |                 |
| Presentación del personal que atiende |                 |
| Lenguaje utilizados                   |                 |

Después de considerar sus respuestas anteriores, socialícela con el resto del grupo bajo la orientación de su Instructor.

### 3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización):

**Duración de la actividad:** 30 Horas (24 horas de trabajo directo – 6 horas de trabajo independiente)

Para realizar las actividades propuestas en esta guía consulte el documento de apoyo de “Como redactar correctamente un informe” donde recibirá instrucciones sobre tipos de informes, como se estructuran, tips para tener en cuenta en la redacción y la ortografía. Socialicen el tema con su instructor esté atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.

**3.3.1** Consulte en el material de apoyo el documento “Política de atención al Cliente” Elabore un informe que contenga la siguiente información:

- Para qué sirve la política de atención al cliente
- Cuáles son las características de una política de atención al cliente
- Como se estructura una política de atención al cliente
- Elabore una matriz de doble entrada, mediante una gráfica represente y describa los criterios que se deben de cumplir en la prestación de servicios de acuerdo a la norma ISO 9000 satisfacción del Cliente y de la norma SA800 Responsabilidad Social en cuanto al control de los proveedores, subcontratistas y sub-proveedores.

Ejemplo de matriz de doble entrada

| Gráfica   | Criterio   |
|---|--|
|  <p><i>Imagen 3. Tomado de <a href="https://n9.cl/bzqo">https://n9.cl/bzqo</a></i></p> | <p><b>Puntualidad en la entrega del servicio:</b> La empresa debe cumplir con el compromiso de entregar sus servicios en los tiempos establecidos con el cliente, para esto establecerá un seguimiento diario de entregas, para establecer el porcentaje de cumplimiento diario y acciones inmediatas en aquellos casos que no logro cumplir con lo pactado.</p> |

- Consulte en el material de apoyo el documento “El Cliente” y elabore un mapa conceptual sobre:
  - ✓ Quien es el cliente
  - ✓ El cliente Interno
  - ✓ El Cliente Externo
  - ✓ Conocimiento del cliente y sus motivaciones
  - ✓ Influencias del consumidor
  - ✓ Tipos de clientes de acuerdo a comportamiento y personalidad y como atenderlos.

**En la sesión presencial, su instructor escogerá aleatoriamente algunos aprendices para que expongan las actividades 3.3.1 desarrolladas, por tal motivo deberá estar preparado en caso de ser seleccionado (a)**

|   |   |
|---|---|
|  <p><i>Imagen 4 tomado de <a href="https://n9.cl/w1na">https://n9.cl/w1na</a></i></p> | <p><b>Apreciado Aprendiz recuerde que su instructor realizará un juego de roles aplicando las características y diferencias de los distintos tipos de clientes según comportamientos y personalidad, de qué manera se deben atender.</b></p> <p><b>Este atento a su intervención, participe de acuerdo al rol que se le asigne, aporte al tema y realice preguntas.</b></p> |
|---|---|

**3.3.2** Para complementar la información vista hasta ahora, consulte en el material de apoyo el documento “Módulo II Servicio al cliente”, “Etiqueta y Protocolo” y “Que es un portafolio de servicios”, realice: mapas mentales, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, rejillas de conceptos, etc.

**Seleccione mínimo tres de las anteriores didácticas para el desarrollo de los siguientes temas:**

- Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente
- El triángulo del servicio
- Los momentos de verdad
- El ciclo del servicio
- Momentos críticos de la verdad
- El mal servicio y sus costos
- Actitudes que determinan el mal servicio
- Portafolio de productos y servicios, definición, características y tipos.



*Imagen 5. Tomado de <https://n9.cl/6ky9>*

**Realicé la lectura de manera individual y después concerté con su equipo de trabajo las didácticas seleccionadas para desarrollar estos ítems; El instructor establecerá los lineamientos para retroalimentar la actividad.**

**3.3.3** Efectúe individualmente y de forma desescolarizada una lectura comprensiva en el material de apoyo “El Cliente” sobre la fidelización del cliente, factores de fidelización e impacto de fidelización. Luego con su grupo de trabajo complete la matriz propuesta a continuación.

| Criterios                         | Elementos claves | Ejemplo de una empresa |
|-----------------------------------|------------------|------------------------|
| Fidelización del cliente          |                  |                        |
| Condicionantes                    |                  |                        |
| Factores básicos                  |                  |                        |
| Estrategias de Fidelización       |                  |                        |
| Herramientas de Fidelización      |                  |                        |
| Calidad del servicios de atención |                  |                        |
| Posventa en la fidelización       |                  |                        |
| Impacto de la fidelización        |                  |                        |

**3.3.4** Teniendo en cuenta la importancia que conlleva la comunicación en la empresa, consulte en el material de apoyo los documentos “El Cliente”, “Etiqueta y protocolo”, “20 Habilidades atención al cliente” elabore un folleto informativo donde:



**Las actividades 3.3.3 y 3.3.4 las debe socializar con su Equipo de trabajo, su instructor escogerá algunos aprendices para la socialización, por tal motivo preparen la presentación y recuerden que cualquier miembro del grupo debe estar preparado para sustentarla.**

**Este atento a la explicación, realice preguntas y resuelva sus inquietudes.**

**3.3.5** Elabore individualmente una presentación (utilice una herramienta tecnológica), sobre la ética en el manejo de la información, la gestión de la relación con los clientes, consulte en el material de apoyo el

documento “Módulo II Servicio al cliente”, “El Cliente”, “Sistemas de Información empresarial” y “Métricas ITIL”, para el tema de ética, consulte códigos de ética de diferentes empresas, desarrolle los siguientes temas:

- Ética en el manejo y confidencialidad de la información principios rectores y normas
- Ergonomía: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo en su puesto de trabajo.
- Aplicaciones Informáticas de gestión
- Ficheros informáticos de los clientes
- Programas de fidelización por vía informática
- Estrategias del Servicio al cliente:
  - ✓ Acuerdos de niveles de servicio
  - ✓ Evaluación del servicio SMART
  - ✓ Libreta de calificaciones del cliente
  - ✓ Manejo de quejas, reclamos y sugerencias
  - ✓ Singularización de los clientes
  - ✓ Claims Management: Gestión de las reclamaciones
  - ✓ Valores que mejoran el servicio al Cliente



Imagen 6. Tomado de <https://n9.cl/r156>

**El instructor en sesión presencial organizará la socialización de esta actividad, este atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.**

### 3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

*Duración de la actividad: 10 horas (8 Horas de trabajo directo – 2 horas de trabajo independiente)*

Felicitaciones, estimado aprendiz,

Luego de haber construido el saber, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta Guía.

Por tanto, desarrolle el taller práctico propuesto para la aplicación de los conocimientos de esta guía en su proyecto formativo.



Imagen 7. Tomado de <https://n9.cl/r156>

#### 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

*Duración de la actividad: 4 Horas (1 hora evidencia de conocimiento – 1 horas evidencia de desempeño – 2 horas evidencia de producto)*

| Evidencias de Aprendizaje   | Criterios de Evaluación   | Técnicas e Instrumentos de Evaluación  |
|---|---|--|
| <p><b>Evidencias de Conocimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las Políticas: normas y procedimientos del servicio.</li> <li>• Identificar Normatividad aplicada al sector.</li> <li>• Comprender el Portafolio de productos: características y tipos.</li> <li>• Reconocer el Servicio: definición, ciclo, triángulo, momentos de verdad, protocolo, procedimiento, normas técnicas, canales.</li> <li>• Diferenciar al Cliente o usuario: definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable.</li> <li>• Reconocer la Normativa seguridad y salud en el trabajo: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo.</li> <li>• Identifica Manuales de procedimientos: manejo de equipos y herramientas.</li> </ul> <p><b>Evidencias de Desempeño</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar las técnicas de Comunicación con los tipos, expresión oral y escrita</li> <li>• Reconocer la Operación del servicio: normas para el manejo de la información, planes de contingencia y reportes de fallas.</li> <li>• Elabora las Respuestas: Definir las técnicas, tiempo.</li> <li>• Aplica la Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía.</li> <li>• Gestiona la información en los Sistema de información: registro y bases de datos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce políticas, tipos de clientes, portafolio de productos aplicables en la prestación del servicio. de acuerdo con normativa.</li> <li>• Establece caracterización de los clientes aplicando normas técnicas, tipología, protocolo, canales, actividad económica, técnicas de comunicación, según normativa y políticas de la organización.</li> <li>• Resuelve los requerimientos del cliente en la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización.</li> <li>• Utiliza protocolo y etiqueta, de acuerdo con procedimientos de la organización.</li> <li>• Aplica normas de salud ocupacional, higiene postural en la ejecución de su cargo minimizando los riesgos, de acuerdo con políticas de la organización y normativa.</li> <li>• Gestiona los requerimientos de usuarios utilizando herramientas y equipos, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa.</li> <li>• Aplica indicadores y métricas en la atención y servicios al cliente, según política de la organización y normativa.</li> </ul> | <p><b><u>Conocimiento:</u></b></p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> <p><b>Técnica:</b><br/>Formulación de Preguntas</p> <p><b><u>Desempeño:</u></b></p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Lista de chequeo</p> <p><b>Técnica:</b><br/>Observación sistemática</p> <p><b><u>Producto:</u></b></p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el Código de Ética: principios rectores y normas.</li> <li>• Describir las Metas, indicadores y métricas de calidad del servicio.</li> <li>• Realiza los Informes: características, tipos, presentación, redacción, ortografía y normas técnicas.</li> </ul> <p><b>evidencias de Producto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora la política de Servicio al cliente para la empresa didáctica en su proyecto formativo.</li> <li>• Elabora el Portafolio de Productos y servicios de la empresa didáctica de su proyecto formativo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica el código de ética, según normativa y política institucional.</li> <li>• Estructura informe, según normativa y necesidad de la organización.</li> </ul> | <p><b>Instrumento:</b> Lista de chequeo de producto del producto proyecto formativo.</p> <p><b>Técnica:</b> Observación del producto.</p> |
|---|---|---|

## 5. GLOSARIO DE TERMINOS

**Actitud:** Valoraciones favorables o desfavorables, opiniones y tendencias que sistemáticamente, presenta una persona respecto de un objeto o idea.

**Atención:** Se usa para pedir especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

**Autoestima:** Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos.

**Autoimagen:** imagen que nuestro subconsciente tiene de nosotros mismos.

**Calidad:** Es satisfacer los requerimientos del cliente con estándares de eficiencia y eficacia.

**Ciclo De Servicio:** Es una forma de diagramar un servicio desde el punto de vista del cliente, donde cada paso se representa con un óvalo que corresponde a las situaciones que vive. Según le vaya en cada uno, irá calificando mentalmente nuestro servicio y sintiéndose satisfecho o insatisfecho.

**Cliente:** Es aquel que recibe un producto o servicio.

**Dimensión Interpersonal:** Es la relación que tenemos con las personas que tenemos a nuestro alrededor con las cuales compartimos, inquietudes, emociones, logros, amor, etc.

**Imagen Personal:** Es la imagen adecuada para cada persona, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

**Inteligencia:** la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación.

## 6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

### BIBLIOGRAFIA

**Ruiz Laura**, (Actualizado: 16 enero 2017). Como redactar correctamente un informe.

**Ugalde Resentera Adriana**, (Consultado 16 de septiembre, 2019) Política de Atención al Cliente- Pymrang.com

**Norma Internacional SA8000**, (Consultado 17 de Septiembre, 2019) Documento original: inglés Traducción: Jesús Cordero-Salvado – University of Oxford Revisión: Mercedes Vita – Bureau Veritas Certification y Elena Arengo – Social Accountability International.

**Alcázar Pilar**, (Consultado 18 de septiembre, 2019) El cliente- Relación Empresa-Cliente UT9. Ciclos formativos edebe.com

**Patiño Díaz Granados Luz Ángela**, (Mayo, 2011) Etiqueta & protocolo base de la imagen empresarial, en Contribuciones a la Economía. Eumed.net.

**González Nana**, (Junio6, 2016) 20 Habilidades esenciales para ofrecer atención al cliente. Experiencia del Cliente. Magentaig.com

**UMB virtual**, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Contenido Modulo II Servicio al cliente. Virtual net. umb.edu.co

**Fernández Pinero José Luis**, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Midiendo ITIL, Métricas e indicadores para la gestión de servicios ITL. Proactivanet.com

**Escuela de Organización Industrial**, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Sistemas de información empresarial.eoi.es.

**Martínez Catherine**, (7 de Agosto de 2017) Que es un portafolio de servicios. Lifeder.com.

**Daniela Lazovska**, (4 Octubre, 2017) Métricas para servicio al cliente. Luismaram.com

**X. Peralta Maniviesa**, (Consultado 18 de septiembre, 2019) Cuando la responsabilidad social mejora el servicio al cliente SA 8000. Pymrang.com

### WEBGRAFÍA:

- <https://educacion.uncomo.com/articulo/como-redactar-correctamente-un-informe-20770.html>
- <http://www.pymrang.com/direccion-de-negocios/1035-aplicando-el-design-thinking-para-resolver-problemas-de-negocio-cuando-su-mente-se-ha-bloqueado>
- <http://www.mitramiss.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/SA8000.pdf>

- [https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09\\_830030\\_LA\\_CEvAC\\_CAS.pdf](https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEvAC_CAS.pdf)
- <http://www.eumed.net/ce/2011a/>
- <https://magentaig.com/20-habilidades-esenciales-para-ofrecer-atencion-al-cliente/>
- [http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido\\_Modulo\\_II\\_Servicio\\_al\\_cliente.pdf](http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf)
- <https://www.proactivanet.com/UserFiles/File/Noticias/Metricas%20ITIL.pdf>
- <https://www.eoi.es/blogs/scm/2013/02/21/sistemas-de-informacion-empresarial/>
- <https://www.lifeder.com/portafolio-de-servicios/>
- <https://www.luismaram.com/metricas-para-servicio-al-cliente/>
- <http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1003-cuando-la-responsabilidad-social-mejora-el-servicio-al-cliente>

## INFOGRAFIA

- Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.
- <http://biblioteca.sena.edu.co/> dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

|                               | Nombre                          | Cargo      | Dependencia  | Fecha           |
|-------------------------------|---------------------------------|------------|--|-----------------|
| <b>Autor (es)</b>             | Stella Patricia Vargas Martínez | Instructor | Centro de Servicios Financieros – Coordinación de Contabilidad | Mayo 2020       |
| <b>Verificadores Técnicos</b> | Gerardo Alfonso Jiménez Bernal  | Instructor | Regional Cundinamarca  | Septiembre 2020 |
|                               | Juan Pablo Ríos Rodríguez       | Instructor | Regional Antioquia   | Septiembre 2020 |
|                               | Juliana María Osorio Ramírez    | Instructor | Regional Valle   | Septiembre 2020 |
|                               | Jairo Alberto Jiménez Benavidez | Instructor | Regional Valle   | Septiembre 2020 |
|                               | José Manuel Montero Yanquen     | Instructor | Regional Boyacá  | Septiembre 2020 |
|                               | Alba Gisela Araque Orozco       | Instructor | Regional Cúcuta  | Septiembre 2020 |
|                               | Alejandra Arias Durán           | Instructor | Regional Santander   | Septiembre 2020 |



|                              |                                 |                        |   |                 |
|------------------------------|---------------------------------|------------------------|---|-----------------|
|                              | Blanca Yaneth Murallas Bueno    | Coordinadora Académica | Regional Santander  | Septiembre 2020 |
| <b>Revisión</b>              | Jasbleidy Contreras Beltrán     | Instructora            | Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital | Septiembre 2020 |
| <b>Revisión y Aprobación</b> | Jorge Enrique Cifuentes Bolaños | Coordinador Académico  | Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital | Septiembre 2020 |

**8. CONTROL DE CAMBIOS** (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

|                   | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|-------------------|--------|-------|-------------|-------|------------------|
| <b>Autor (es)</b> |        |       |             |       |                  |