



**GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE**

GUÍA DE APRENDIZAJE N° 6

PROCESO DE VENTA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **TÉCNICO EN ASESORIA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES FINANCIERAS**
- Código del Programa de Formación: **133202**
- Nombre del Proyecto: **ASESORAR AL CLIENTE MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LAS TIC PARA ASEGURAR SU FUNCIÓN EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS**
- Fase del Proyecto: **PLANEACIÓN**
- Actividad de Proyecto: **AP-6 Determine las etapas del proceso de venta y venta consultiva para preparar la oferta comercial, utilizando herramientas ofimáticas.**
- Competencia: **210301002** Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente.

210301004 Fidelizar al cliente incrementando los vínculos comerciales y logrando la rentabilidad del negocio de acuerdo con las políticas institucionales.

210301017 Vincular al cliente de acuerdo con las normas internas y externas establecidas.

240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

ESPECÍFICOS

271680

Aplicar procesos de venta de productos y servicios financieros de acuerdo con la política institucional

271665

Desarrollar estrategias de comercialización de los productos y servicios buscando la fidelización de los clientes y crecimiento de la entidad según política institucionales

271663

Identificar clientes potenciales para la generación de nuevas oportunidades de negocio aplicando estrategias de mercadeo

271658

Desarrollar los procesos para el trámite de operaciones de crédito en moneda legal y extranjera cumpliendo con las políticas institucionales y normas externas



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

COMPONENTE SOCIAL

271622 Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral

271615 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el de su condición física individual y la naturaleza y diagnóstico complejidad de su desempeño laboral

271624 Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.

271670 Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.

271629 Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.

271628 Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web

271691 Utilizar herramientas ofimáticas requeridas para el desempeño de las funciones según el cargo asignado

TRANSVERSALES / HUMANÍSTICA

24020150002 Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.

TRANSVERSALES/EMPREDIMIENTO

24020150004 Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.

TRANSVERSALES/CULTURA FÍSICA

24020150008 Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.

- Duración de la Guía: **96 HORAS**



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

2. PRESENTACION



Imagen No. 1

Después de haber ahondado en los conceptos básicos de la política comercial y de crédito a través de la guía anterior, aprenderá cómo el vender productos financieros no se limita a un proceso. El vender es quizá una de las labores más complejas que existen en el ámbito laboral, ya que depende de variables que no se pueden manipular, aún lo es más si hablamos del Sector Financiero Colombiano debido a que se ofrecen intangibles, diferentes productos y servicios.

Es momento de que conozca, identifique y contextualice los conceptos necesarios para desempeñarse en el campo laboral como un asesor comercial exitoso, teniendo en cuenta que la formación que usted recibe en el Sena es integral y para el desarrollo de competencias. Es indispensable que además de manejar el portafolio de productos y servicios, desarrolle ciertas habilidades de expresión oral y corporal, manejo de clientes, entre otros, las cuales le permitirán llegar a cumplir con el objetivo del proyecto **ASESORAR AL CLIENTE MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LAS TIC PARA ASEGURAR SU FUNCIÓN EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

**A POSITIVE ATTITUDE CAUSES A CHAIN REACTION
OF THOUGHTS, EVENTS AND RESULTS. IT IS A
CATALYST AND UNLEASHES EXTRAORDINARY
RESULTS.
WADE BOGGS.**



3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

"SALE IS NOT MORE THAN RELATIONSHIP WITH PEOPLE" ANONYMOUS.

Querido aprendiz, realizar la labor de asesor comercial requiere de múltiples habilidades desde todo punto de vista. Piense como cliente y evalúe los indicadores que permiten medir un buen servicio. ¿Cuándo visita una entidad financiera qué es más importante para usted? ¿El producto, el precio, la calidad del servicio, la agilidad?

Así es como los clientes del sistema financiero buscan satisfacer unas necesidades que redundan directamente en su vida económica, familiar, laboral, entre otras.

- A. Para este ejercicio, visite una sucursal bancaria que más se le facilite y a través de la observación valide los puntos antes expuestos.

En el ambiente de formación, socialice lo anterior a través de una mesa redonda que liderará su instructor; reflexione y participe activamente.

Es de vital importancia que usted comprenda que el ser asesor comercial depende del ser humano que está detrás de ese título, no basta con saber, saber hacer, más importante es SABER SER.



Imagen N.2



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

A. Observe y lea la historieta. luego analícela.



Imagen No. 3

Haga sus aportes activamente en el foro propuesto por su instructor; sea analítico y crítico al momento de participar.

Duración: 6 horas. 4 horas presencial / 2 horas trabajo autónomo

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



Imagen N.4

Es necesario que conozca que la segmentación de mercados le permitirá identificar a su cliente y así escoger la forma de vender su producto. Dentro de las oportunidades y características del mercado existen variables como género, edad, nivel educativo, nivel socioeconómico, raza, localización geográfica, estrato, estado civil, cultura, ocupación, tamaño familiar, creencias, estilo de vida, capacidad financiera.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE



Respetado aprendiz sabiendo que el mundo es diverso, realice un auto-análisis teniendo en cuenta cada una de las características antes mencionadas y socialícela con el grupo, de esta manera logrará entender que los clientes del sector financiero merecen la misma atención y el mismo respeto por ser humanos, pero que económicamente y financieramente hablando son diferentes, por lo tanto no puede vender el mismo producto al estrato uno que al estrato seis.

Imagen N. 5

Refuerce este proceso observando el siguiente video www.youtube.com/watch?v=GIJ3Ki5_ajU analícelo y en su gues defina con sus palabras y de acuerdo con sus conocimientos previos, qué significa persona natural y persona jurídica, teniendo en cuenta las variables del punto anterior. Luego, Indague con familiares y amigos que significa segmentar al cliente.

Finalmente elabore un mapa mental. Presente la evidencia a su instructor de acuerdo con la orientación dada. Este atento a la retroalimentación.

*"Our food should be our medicine and our medicine should be our food."
(Hippocrates.)*

Duración: 6 horas. 4 horas presencial / 2 horas trabajo autónomo



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización)

Es ahora el momento de apropiarse del conocimiento y para ello se le invita a desarrollar las siguientes actividades. Su instructor le acompañará y orientará en este proceso.

Ya ha entendido que el vender productos del sector financiero es todo un proceso elaborado el cual requiere ciertas cualidades. En el proceso de venta existen seis pasos para que esta se cumpla; preparación, contacto, desarrollo, cierre, despedida, análisis.

Consulte cada uno de estos pasos y elabore una rejilla de conceptos.

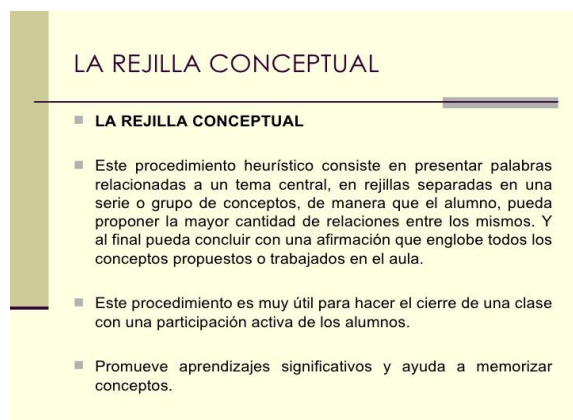


Imagen N.6

1. De forma desescolariza observe el siguiente video sobre el proceso de ventas <https://www.youtube.com/watch?v=Azrkqb5JEQA> , luego mediante lluvia de ideas socialice lo observado en el video.
2. Con su gaes realice las siguientes lecturas sobre las técnicas de venta lo cual le permitirá comprender que existen diferentes maneras de atender al cliente:

<http://www.pymerang.com/ventas-y-servicio/ventas/plan-de-ventas/cierre-de-ventas/593-por-que-estimular-las-ventas-con-la-estrategia-de-los-descuentos>
<http://pdfs.wke.es/8/7/2/7/pd0000018727.pdf>
3. Con su grupo de respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cuál considera usted que es un valor agregado en el proceso de venta?



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Represente en una obra de teatro frente a su grupo la respuesta obtenida. Esta actividad le permitirá evidenciar cuál es el plus que usted pondrá en su labor para lograr cumplir las metas.

4. Las objeciones son manifestaciones inequívocas de que el cliente desea comprar. Escuche con atención las explicaciones y argumentos que dará su instructor técnico frente al manejo de objeciones en un proceso de ventas en el sector financiero.

Complemente su formación visitando el link:

<http://www.encyclopediainanciera.com/habilidades-directivas/objeciones-a-las-ventas.htm>

Después de las explicaciones anteriores, conforme cuatro grupos para que cada uno analice uno de los siguientes interrogantes:

¿Por qué surgen las objeciones?, ¿Por qué surgen las excusas?, ¿Qué es una objeción real?,
¿Cuáles son las objeciones más comunes en el cliente financiero.

Posteriormente, elabore un árbol de problemas y luego coméntelo con todo el grupo.

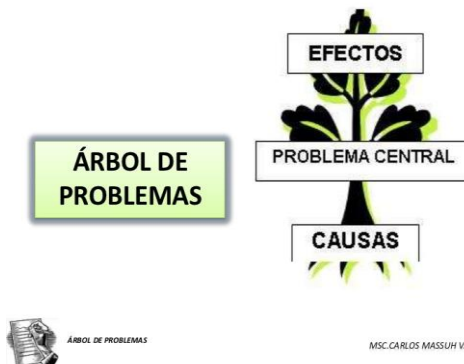


Imagen N. 7

De forma individual elabore un ayuda-ventas con los productos de captación y colocación del Banco asignado por su instructor, el cual le ayudará a desempeñarse de manera adecuada en las futuras clínicas de ventas.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

5. En un juego de roles con su gaes, asesor-cliente, concluyan cuál sería la mejor opción para invertir los ahorros de toda su vida. Posteriormente socialícelo con todo el grupo y el instructor.
6. Ahora, estimado aprendiz realice de forma individual y desescolarizada las siguientes lecturas

<http://www.irc.gov.co/portal/page/portal/irc/es/mercadovalorescolombiano/Mercado>

http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/mercado_bursatil

y elabore un código minerva sobre el mercado bursátil después de que su instructor le haya explicado en qué consiste esta didáctica activa.

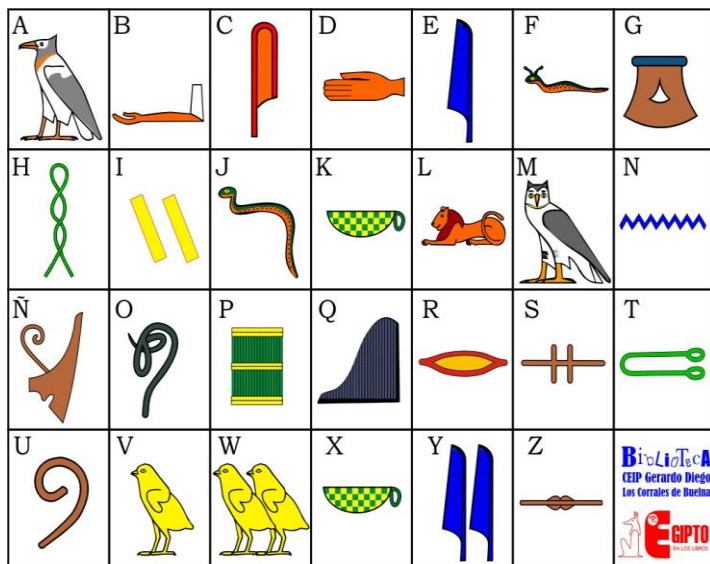


Imagen N.8

Posteriormente socialícelo con su grupo e instructor y debatan sobre la inversión de los recursos captados a los clientes.

Después en compañía de su gaes, realice la lectura entregada por su instructor llamada “manual de cuenta corriente”, y realicen una mesa redonda liderada por su técnico.

7. Para continuar con el proceso formativo, realice la siguiente lectura de forma individual https://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_de_las_pir%C3%A1mides_en_Colombia y consulte tres



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

noticias sobre la inversión de recursos en las pirámides. Luego elabore un cuento el cual socializarán posteriormente con su grupo para escoger el mejor y así presentarlo al grupo e instructor.

NO OLVIDE ESTAR PRESTO A LAS EXPLICACIONES POR PARTE DE SU INSTRUCTOR TECNICO SOBRE LOS NUEVOS SERVICIOS TECNOLOGICOS QUE PRESTA EL SECTOR FINANCIERO, COMO LA BANCA MOBIL ENTRE OTROS.

8. De manera individual y desescolarizada realice las siguientes lecturas

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/tasadecolocacionytasadecaptacion>

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/banca>

luego elabore un mentefacto sobre operaciones pasivas en el sector bancario, después de que su instructor le haya explicado en qué consiste esta didáctica activa.

Posteriormente socialícelo con su grupo e instructor y debatan sobre la inversión de los recursos captados a los clientes.

**"WE DO NOT HAVE TO COLLAPSE OUR DREAMS, WE
MUST BREAK DOWN THE BARRIERS THAT PREVENT
US FROM FULFILLING THEM"
ANONYMOUS**

Realice con ánimo las actividades propuestas por sus instructores de la competencia Transversal (Talleres de los componentes Humanístico, Emprendimiento y Cultura Física); querido aprendiz no olvide que su formación es integral por lo tanto debe enfocarse en el saber, saber hacer y muy importante el saber ser.

Duración: 44 horas. 34 horas presencial / 10 horas trabajo autónomo.



3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

ANIMAL, IT IS NOT YOUR FITNESS BUT YOUR ATTITUDE THAT DETERMINES YOUR ALTITUDE! Anonymous

1. Teniendo en cuenta el banco asignado por su instructor, analice con su gaes un contrato de cuenta corriente, un contrato de cuenta de ahorros, un contrato de CDT y presente los aspectos más importantes para el cliente y el banco, a través de un video, el cual será presentado y socializado con todo el grupo.
2. Junto con su gaes preparen 3 casos reales de inversión de dinero en los diferentes productos financieros que existen para este fin como son cuentas de ahorro, cuentas corrientes, CDT'S, integre todo lo aprendido durante su proceso de formación y presente ante su grupo cada caso, su instructor técnico evaluará mediante una lista de chequeo su desempeño.
3. Prepare una simulación de casos asesor-cliente en parejas asignadas por su instructor con el objetivo d vender diferentes productos de captación y colocación. Apóyese en su ayuda – ventas para aplicar todos los conocimientos del portafolio de productos y servicios así como la segmentación de clientes.

Duración; 40 horas. 30 horas presencial / 10 horas trabajo autónomo.

- **Ambiente Requerido:** Ambiente tradicional, ambiente especializado y sede alterna
- **Materiales:**
 - *DEVOLUTIVOS: Equipo de cómputo, televisor, video bean.
 - *CONSUMIBLES: Marcadores, lápices, colores, papel



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Horas 1 hora y treinta minutos

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>DE CONOCIMIENTO Saberes relacionados con el proceso de ventas</p> <p>DE DESEMPEÑO Juego de roles asesor comercial</p> <p>DE PRODUCTO Árbol de problemas sobre las objeciones</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Identifica los sectores de riesgo y organismos de financiamiento especial de acuerdo con cobertura nacional e internacional.2. Desarrolla el proceso de venta de productos y servicios según el portafolio institucional3. Aplica fases en el manejo de contactos de acuerdo con el estrategia de venta institucional.4. Analiza los pasos a seguir en una visita comercial de mantenimiento, de acuerdo a pautas señaladas en la política comercial de la institución5. Desarrolla procesos de post-venta de productos y servicios según el portafolio de la entidad.6. Aplica técnicas de negociación de acuerdo con la clases de negocio a realizar.7. Desarrolla estrategias de comercialización para productos y servicios de acuerdo con los requerimientos del cliente.8. Ejecuta la programación de acuerdo con la agenda comercial.9. Establece contactos con clientes potencial conforme a los datos referidos.10. Realiza prospección de clientes de acuerdo con los segmentos de la entidad.	<p>DE CONOCIMIENTO Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de preguntas</p> <p>DE DESEMPEÑO Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación</p> <p>DE PRODUCTO Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación / valoración del producto</p>



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Procedimiento de Desarrollo Curricular

GUÍA DE APRENDIZAJE

	<p>11. Identifica los procesos de trámite y las instancias decisorias según las solicitudes presentadas por los clientes y usuarios.</p> <p>12. Analiza los procesos de recepción, procesamiento y suministro oportuno de la información comercial y financiera según requerimientos de la entidad.</p> <p>13. Identifica los procesos de recepción y procesamiento oportuno de la nueva información comercial y financiera conforme a las políticas institucionales.</p> <p>HUMANÍSTICOS</p> <p>1. Desarrolla procesos comunicativos asertivos según protocolos establecidos.</p> <p>2. Establece relaciones interpersonales dentro de un criterio de equidad y respeto de su entorno; cumpliendo a cabalidad con las normas legales en un marco institucional y del estado.</p> <p>3. Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.</p> <p>4. Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.</p> <p>5. Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de</p>	
--	---	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

	<p>problemas según normas y protocolos institucionales.</p> <p>6. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.</p> <p>7. Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.</p> <p>EMPREDIMIENTO</p> <p>1. Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.</p> <p>CULTURA FÍSICA</p> <p>1. Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.</p> <p>2. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.</p> <p>3. Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>4. Aplica técnicas y</p>	
--	---	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

	procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.	
--	---	--

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente. Recuperado de <https://definicion.de/?s=cliente> el 1 de septiembre de 2017.

Negociación: Proceso por el cual las partes interesadas resuelve conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas, procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos o situaciones que impliquen acción multilateral. Recuperado de <https://definicion.de/?s=nogociacion> el 1 de septiembre de 2017.

Segmentación: Dividir o segmentar un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes, la segmentación de un mercado se puede dividir de acuerdo con sus características o variables que puedan influir en su comportamiento de compra. Recuperado de <https://definicion.de/?s=segmentacion> el 1 de septiembre de 2017.

Venta: Acción y efecto de vender (traspasar la propiedad de algo a otra persona tras el pago de un precio convenido). Recuperado de <https://definicion.de/?s=venta> el 1 de septiembre de 2017.

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

CIBERGRAFIA

Páginas Web de

Banco de la República. Recuperada el 12 de Junio de 2015, de <http://www.banrep.gov.co>

Superintendencia Financiera. Recuperada el 12 de Junio de 2015 de <http://www.superfinanciera.gov.co>

Colciencias. Recuperada el 12 de Junio de 2015 de <http://www.colciencias.gov.co>

Servicio Nacional de Aprendizaje. Recuperada el 12 de Junio de 2015 de <http://www.sena.edu.co>

Colciencias: <http://www.asobancaria.com>



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Baena, D., Hoyos, H., y Ramírez, J.,(2008). Sistema Financiero Colombiano. Ecoe Ediciones
Revista 1023 Banco de la República Sistema Financiero Colombiano, estructura y evolución.

IMÁGENES

Imagen No. 1 Imagen 1: Pensador. Recuperada el 26 de Septiembre de 2017 de <https://www.google.com.co/search?q=el+90+del+%C3%A9xito>

Imagen No. 2 Diversidad de seres humanos. Recuperada el 26 de Septiembre de 2017 de <https://www.google.com.co/search?q=diversidad+de+seres+humanos&safe>

Imagen No. 3 Historieta asesor comercial. Recuperada el 26 de septiembre de 2017 de <https://www.google.com.co/search?q=diversidad+de+seres+humanos&safe>

Imagen No. 4 Asesor-cliente. Recuperada el 26 de septiembre de 2017 de <https://www.google.com.co/search?q=diversidad+de+seres+humanos&safe>

Imagen No. 5 Asesor comercial. Recuperada el 26 de Septiembre de 2017 de <http://www.marino-erp.com/images/stories/gestion%20comercial.jpg>

Imagen No. 6 Rejilla conceptual. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017 de <https://www.google.com.co/search?q=rejilla+conceptual&safe=active&biw=1517&bih=735&source=>

Imagen N.7: Árbol de problemas. Recuperada el 26 de Septiembre de 2017 de <http://es.slideshare.net/cmassuh/arbOL-de-problemas-8773390>

Imagen N.8: Código minerva. Recuperada el 26 de Septiembre de 2017 de <http://4.bp.blogspot.com/-F-XQhF42d8/T12XOjXVsci/AAAAAAAAACQ/kLR9-EgRyYk/s1600/alfabeto.jpg>

VIDEOS

Recuperado el 26 de Septiembre de 2017 de www.youtube.com/watch?v=G1J3Ki5_aIU

Recuperado el 26 de Septiembre de 2017 de <https://www.youtube.com/watch?v=Azrkqb5JEQA>



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (s)	Lyna Marcela Pulido Ladino	Instructor	Banca - Centro de servicios financieros	Septiembre de 2017
Revisó	Jasbleidy Contreras Beltrán	Instructor-Líder Desarrollo Curricular	Unidad pedagógica - Centro de servicios financieros	Septiembre de 2017
Aprobó	Zoraida Emma Salazar Serrano	Coordinadora académica	Banca – Centro de servicios Financieros	sSeptiembre de 2017

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					