

Protocolo de servicio al cliente



Índice

<i>Introducción</i>	2
1. <i>Antecedentes</i>	4
2. <i>Marco normativo</i>	4
3. <i>Objetivo general</i>	4
<i>3.1 Objetivos específicos</i>	
4. <i>Alcance</i>	5
5. <i>Elementos para brindar servicios con calidad en el CNR</i> ...	6
6. <i>Desarrollo de procedimientos</i>	6
6.1 <i>Comunicación presencial</i>	7
a. <i>Marco conceptual</i>	6
b. <i>Protocolo de comunicación presencial</i>	9
6.2 <i>Comunicación telefónica</i>	10
a. <i>Marco conceptual</i>	10
b. <i>Protocolo de comunicación telefónica</i>	11
6.3 <i>Manejo de Conflictos</i>	13
a. <i>Marco Conceptual</i>	13
b. <i>Protocolo de manejo de conflictos presencial</i>	14
c. <i>Protocolo de manejo de conflictos telefónico</i>	15

Introducción

El presente *Protocolo de servicio al cliente* está dirigido a los empleados de las áreas que atienden clientes en el CNR, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en las oficinas Registrales y del Catastro en todo el país.

Con base en la mejora continua de la calidad en el servicio al cliente, el CNR ha optado por elaborar un protocolo de servicio al cliente como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de la institución.

La satisfacción del cliente requiere de principios y métodos que son necesarios conocer, aprender y practicar; por lo tanto, este documento es una guía para los empleados, mediante la cual se les explica cómo tratar a los clientes y brindar un mejor servicio.

1. ANTECEDENTES

En marzo de 2004, el Centro Nacional de Registros (CNR), logró la certificación bajo la norma ISO 9001:2000, en los Procesos de Registro de Comercio y Propiedad Intelectual. Posteriormente, en mayo de 2006, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) fue ampliado para el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, certificando inicialmente las oficinas de San Salvador y Santa Ana, continuando con Sonsonate y finalmente con Ahuachapán.

A través de los resultados de la medición de la satisfacción del cliente (cumplimiento del numeral 8.2.1 ISO 9001:2008), el CNR identificó la necesidad de establecer procedimientos para una mejor atención en el servicio.

Además, a partir de marzo de 2010, el CNR se vio inmerso en otro proceso que busca mejorar la gestión de las oficinas gubernamentales mediante la implementación de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública; ésta, complementada con el Sistema de Gestión de Calidad, brinda otra plataforma que pretende establecer los requisitos para mejorar los servicios que se les ofrecen a los clientes.

2. MARCO NORMATIVO

Es importante tener presente la MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y LA POLÍTICA DE LA CALIDAD que rigen la actuación del CNR, los cuales se encuentran publicados en el sitio Web e Intranet de la institución.

3. OBJETIVO GENERAL

Dotar al personal de herramientas que faciliten la mejora de la calidad en la atención del servicio, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas en el trato al cliente.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover en el personal la prestación de servicios, mediante comportamientos, éticos y morales.
- Desarrollar habilidades en el buen uso de las formas verbales y no verbales en la atención al cliente, en el personal de dicha área.

- Desarrollar actitudes positivas en el personal que se desempeña en las áreas de atención al cliente.
- Desarrollar habilidades para el manejo de conflictos en la atención presencial y telefónica.

4. ALCANCE

El *Protocolo de servicio al cliente* será implementado en todas las oficinas de servicio del CNR.

5. ELEMENTOS PARA BRINDAR SERVICIOS CON CALIDAD EN EL CNR

- **Cultura del Servicio:** “Es aquella que influye en el cambio actitud en el ser humano. Recurso humano de una organización. Es como debe comportarse y relacionarse con métodos orientados hacia la búsqueda de la excelencia en el servicio, colocando la satisfacción al cliente en primer lugar.”
- **Proactividad = Proactivo:** No significa solo tomar la iniciativa. Significa que como ser humano se es responsable de la propia vida. La conducta es una función de sus decisiones, no de sus condiciones. Se puede subordinar los sentimientos a los valores. **Se tiene la iniciativa y la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.**
- **Seguridad:** en la información brindada, la cual debe ser completa y fidedigna.
- **Credibilidad:** demostración de seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza y veracidad.
- **Comprensión del cliente:** actitud que permita identificar qué desea el cliente, cuándo lo desea y cómo lo desea.
- **Cortesía:** demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra, amabilidad, educación, buenas maneras y un excelente trato.
- **Profesionalismo:** destrezas necesarias y conocimiento sobre la ejecución de los servicios que presta el CNR.
- **Fiabilidad:** es la capacidad del CNR de brindar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas; es decir, ser digno de confianza.
- **Capacidad de respuesta:** disposición de ayudar a los clientes proveyendo un servicio rápido, oportuno y confiable.
- **Ética:** principios que norman los pensamientos, las acciones y las conductas humanas y que las orientan al correcto, honorable y adecuado cumplimiento de las funciones públicas.

- **Comunicación:** proceso complejo que abarca varios tipos de conductas, que se ven influidas por la situación, los pensamientos y las respuestas del otro y que provocan nuevas conductas en el interlocutor y así sucesivamente.
- **Conflicto:** situación de antagonismo u oposición que resulta problemática y de difícil gestión. Apuro, situación de difícil salida.
- **Situación conflictiva:** es aquella situación en la que se puede ver en peligro la sensibilidad de alguna de las partes (empleado-cliente).

6. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

6.1 Comunicación presencial

A. MARCO CONCEPTUAL

<i>Comunicación no verbal</i>	
Lenguaje corporal:	<p>Las señales que el cuerpo emite siempre son captadas por los CLIENTES.</p> <p>Se debe tener en mente su expresión facial al hablar. El rostro puede transmitir emociones que pueden ser mal interpretadas.</p> <p>Se debe proyectar una expresión calmada, interesada, sincera y consciente del problema de su cliente.</p> <p>Se debe demostrar interés hacia un cliente teniendo una postura física y mental adecuada, cuide el uso excesivo de manos y brazos.</p> <p>La postura es reveladora, inconscientemente se demuestra cuando se está relajado y bajo control.</p> <p>Se aconseja mantener una posición erguida.</p>
Movimiento corporal:	<p>Demuestre seguridad y determinación. Si usted se mueve muy lento, reflejará un desinterés hacia los problemas de su cliente. Si se mueve muy rápido, puede parecer que entró en pánico, dando a entender que no puede con tanta carga de trabajo.</p>
Espacio:	<p>Se debe mantener una distancia con su cliente que brinde un nivel de comodidad apropiada para ambos.</p>
Contacto visual:	<p>Contacto visual con el cliente como una muestra de interés mientras habla.</p> <p>El Contacto visual le permite una “conexión” con el cliente, le brinda la oportunidad de ver los movimientos corporales de su cliente y observar si está de acuerdo o comprendiendo lo que usted está diciendo.</p> <p>Evitar llevar la mirada de arriba abajo, ya que lo haremos sentir que le</p>

	estamos haciendo una “radiografía”.
Tono de voz	
La voz	<p>Hable en un tono calmado, firme, confortable y demostrando interés.</p> <p>El tono de voz estará dado por la modulación (del grave al agudo), la velocidad, la entonación, el ritmo y las pausas.</p> <p>El hablar en un tono más bajo, puede ayudar con algunos clientes. Puede calmar la tensión en cualquier situación.</p> <p>El tono de voz y la pronunciación que se mantenga refleja en gran medida el estado de ánimo.</p> <p>Con la voz se puede persuadir, tranquilizar u ofrecer confianza; también se puede crear un inarmónico clima, ofender o preocupar, por tanto, se debe evitar a toda costa expresar monotonía, cansancio o desinterés.</p> <p>Adaptar estos componentes según cada momento de la comunicación.</p> <p>Nunca se debe interrumpir a un cliente que hable, es mejor dejar que termine antes de intervenir, si está molesto practique la misma técnica y se debe hablar con tono tranquilo.</p>
La expresión debe reflejar	<p>Cortesía: utilizar una serie de elementos corteses. La persona con quien se habla, percibirá inmediatamente una sensación de bienestar.</p> <p>Amabilidad: Sonreír de forma honesta cuando se habla, se refleja en la voz. Por ello, es importante ser correcto, amable y agradable. Siempre gusta escuchar más a una persona agradable que a una que no lo es.</p> <p>Interés: Se trata de hablar con la persona. Es necesario que al hablar se haga con un cierto entusiasmo, pero sin exagerar. Es imprescindible pedir disculpas por errores, equivocaciones o demoras y dar explicaciones siempre que sean necesarias, de forma completa y exacta. Es mejor perder varios segundos buscando una información que perder para siempre la confianza de un cliente.</p> <p>Confianza: Es evidente que un tono de voz seguro refleja conocimiento y experiencia en el tema. No hay que demostrar lo que no se sabe, así como nunca se deben dar datos equivocados o adivinar una información que podría estar alejada de la realidad.</p>
Gestos en el rostro	Son los que realmente permiten leer el estado de ánimo de una persona.
	- Mostrar una sonrisa amigable, amplia no cerrada, ya que en ocasiones pierde su encanto o puede dar sensación de ser falsa. No confundir la

	<p>sonrisa con la risa abierta o carcajada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No fruncir el entrecejo, ya que da sensación de desconfianza. - El rostro transmite información de tipo emocional. Las emociones básicas tienden a representarse de la misma forma en todas las culturas.
Las manos	<ul style="list-style-type: none"> - Las manos pueden ser las grandes deladoras del cuerpo, se encargan de exteriorizar el estado de ánimo, ya que expresan fácilmente los estados del inconsciente del individuo. - Se debe evitar frotarse las manos sin cesar o manipular objetos (un bolígrafo, un catálogo etc.), pues el cliente notará nerviosismo. - Se aconseja relajar el movimiento de las manos para enfatizar, nunca señale a menos que se trate de una orientación.
Presentación Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe proyecta una imagen agradable al cliente. El orden y la limpieza personal es importante. - Para todo el personal, los zapatos deben lucir siempre bien lustrados. - El personal debe presentarse vestido con ropa limpia, planchada, todos los botones en su lugar. - Si usa medias, debe cuidar que no estén rotas. - El cabello debe siempre lucir con una apariencia de limpieza, tanto para hombres como mujeres. Un buen corte de cabello refleja una buena apariencia. - Los caballeros deben considerar el cuidado con esmero en la afeitada diaria. Si usa barba o bigote, este debe ser recortado en forma ordenada y aseado diariamente. - Evitar el uso excesivo de accesorios y maquillaje.
Comunicación Verbal (aplica en la atención presencial y telefónica)	
	<ul style="list-style-type: none"> - Saludar al cliente con calidez. (Sonría). - Averigüe en qué le puede servir. - Ser precisos, evitar tecnicismos, refranes o palabras demasiado rebuscadas y hacer bromas aunque el cliente sea conocido. - No omitir detalles en la información requerida. - No expresar sentimientos negativos (verbales o corporales); opiniones

	<p>contrarias; evitar decir No y omitir críticas destructivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pensar antes de hablar. - Tratar que el cliente sea concreto. - Hacer preguntas abiertas. - Hacerlo sentir importante.
--	--

B. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PRESENCIAL

La guía de protocolo de comunicación tiene como objetivo normar la comunicación con el cliente, a fin de generar un ambiente de cordialidad, cortesía y amabilidad.

Al ingresar a las oficinas del CNR

<i>Interlocutor</i>	<i>Acción</i>	<i>Diálogo</i>
Vigilante	Abre puerta al cliente.	Buenos días. Bienvenido al CNR, ¿en qué puedo ayudarle?
Cliente	Entra.	Buenos días, necesito información sobre...
Vigilante		Pase a la ventanilla por favor, en ventanilla # le darán información (señala ventanilla de información).

Cuando un cliente llega a ventanilla

<i>Interlocutor</i>	<i>Acción</i>	<i>Diálogo</i>
Empleado del CNR	Sonríe, saluda al cliente y se identifica.	Buenos días; mi nombre es..., ¿en qué puedo ayudarle?
Cliente	Dirige su consulta al empleado de ventanilla.	Buenos días. Necesito información para solicitar un servicio.
Empleado del CNR	Solicita el nombre del cliente (se debe identificar los clientes frecuentes y recibirlos con familiaridad, sin ofender a los que no se conocen).	Se muestra cordial y atento para hacer más personal la conversación.

Empleado del CNR	Repreguntar para asegurarse del servicio a brindar.	Con mucho gusto; ¿me dijo su nombre?
Cliente	Responden brindando su nombre.	Sí, me llamo Juan Pérez
Empleado del CNR	Escuchar con mucha atención.	Gracias Sr.... Los requisitos para obtener su servicio son...

Si un cliente llega y el empleado de ventanilla está atendiendo a otro

Reconocer su presencia con una mirada, se le saluda y se le pide amablemente su espera, permítame un momento. Esta actitud implica reconocer la presencia del cliente, le abre las puertas, lo pone en disposición de esperar. Si no reconoce su presencia el cliente estará incómodo, como si lo estuviese ignorando, entonces el empleado de atención al cliente y la Institución serán una coraza, una barrera que difícilmente se atreverá a pasar.

Cliente	<i>Gracias por su información, Srita.... En este momento me dirijo al banco a realizar el respectivo pago y regreso inmediatamente.</i>
Empleado del CNR	Es un placer atenderle...

6.2 COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

A. Marco conceptual.

Uso del teléfono	
Es otra forma de tomar contacto con el cliente. Es muy importante la forma en que se establece la comunicación y el tono de la conversación.	
	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de tomar el auricular, debe haber una disposición entusiasta de la persona que atiende. - Debe escuchar cuidadosamente para descubrir qué es lo que desea el cliente. - Saludar al interlocutor (Cliente). - Dar el nombre del CNR, departamento o área a la que está llamando. - Decir nuestro nombre. - Ofrecer ayuda - Por ejemplo: ¿en qué podemos ayudarle? <p>Debe escuchar cuidadosamente para descubrir qué es lo que desea el</p>

	cliente. No interrumpir al cliente, aún cuando esté molesto o no tenga la razón deje que termine de hablar.
--	---

Antes de iniciar el diálogo con la persona que está del otro lado de la línea debe iniciarse siguiendo estos pasos elementales:

Requisitos que se deben cumplir al contestar el teléfono	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender todas las funciones del aparato telefónico. - Contestar el teléfono tan pronto sea posible. No dejar que suene más de 3 veces. - Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad. - Evitar los ruidos innecesarios. - Nunca se debe hablar con objetos extraños en la boca. - Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma. - No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada. - Pedir consentimiento al cliente mientras se hace la consulta para complementar la información. - Utilizar el botón de espera HOLD, cuando se haga esperar un cliente. - No dejar al cliente esperando más de 3 minutos en línea. - Evitar la expresión: Usted debería... - Si no está la persona a quien llaman, lo correcto es: Tomar el nombre y número de teléfono del cliente, para corresponderle. - No se puede excusar diciendo, no puedo ayudarlo, ahora está atendiendo otra llamada. - Al pedir que esperen se debe decir: Por favor ¿Desea esperar en línea?, En un momento le proporciono la información. Al regresar al teléfono, dé las gracias por la espera. - Si obtener la información conllevará más tiempo, solicitar el número y ofrecerle llamar después y no olvide hacerlo. - Dar las gracias al cliente cuando se termine de hablar:: muchas gracias Sr. ... o hasta luego, en una forma agradable y coloque el aparato con cuidado. Dejar que la persona que llamó cuelgue primero.
---	---

B. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.

Antes de tomar el auricular - Recepción de llamada en el conmutador

<i>Interlocutor</i>	<i>Acción</i>	<i>Diálogo</i>
Conmutador, Recepción, ventanillas o área de servicio	Levantar el auricular con dinamismo.	Buenos días, Centro Nacional de Registros, (Nombre) le atiende, ¿con quién tengo el gusto?
Cliente	Responder.	Buenos días, señorita, mi nombre es ...
Conmutador, Recepción, ventanillas o área de servicio	Responder.	En qué puedo ayudarle Sr.(a)
Cliente	Responder.	Gracias Srita... Necesito información sobre: matrículas de comercio, documentos mercantiles, balances, marcas, patentes, derechos de autor...
Conmutador, Recepción, ventanillas o área de servicio	Responder.	Con gusto le comunico a... nombre de la persona que atiende. Matrículas Ext. 8654 Documentos Mercantiles Ext. 8650 Balances Ext. 8613 Marcas Ext. 8608 Patentes Ext. 8607 Do. de Autor Ext. 8606

Traslado de llamada al proceso

<i>Interlocutor</i>	<i>Acción</i>	<i>Diálogo</i>
Empleado del CNR (Registro)	Levantar el auricular con dinamismo.	Buenos días, "Registro de Comercio", (nombre) le saluda, ¿con quién tengo el gusto?
Cliente	Responder.	Buenos días, Señorita mi nombre es Juan Pérez.
Empleado del CNR (registro)	Responder.	En qué puedo ayudarle Sr. Pérez

Cliente	Responder.	Gracias Srita. Necesito información para registro de una empresa.
Empleado del CNR (registro)	Responder.	Con gusto, los requisitos son los siguientes:...
Empleado del CNR (registro)	Preguntarle al cliente:	Si puede esperar en línea, supongamos que el cliente no tiene tiempo para la espera y recabar la información le llevara más tiempo, solicite el número, ofrezca llamar después Y HÁGALO.

Empleado del CNR	Responde	<i>Sí, voy a buscarle la información completa, por favor ¿desea esperar un momento en línea?</i>
Cliente	Responder	Sí, claro. (Si espero)
Empleado del CNR	Responder	Gracias por la espera Sr. Pérez. Los requisitos para obtener el servicio requerido son ... Asegurarse de entregarle toda la información necesaria para el servicio que requiere.
Cliente	Responder	Gracias por su información, iré al Banco a realizar el respectivo pago y les visitaré tan pronto pueda.

La despedida debe ser agradable.

Empleado del CNR	<i>Es un placer atenderle..., gracias por llamar.</i>
-------------------------	--

Cuando finaliza la llamada se coloca el aparato con cuidado. Es preferible que la persona que llamó cuelgue PRIMERO.

6.3 MANEJO DE CONFLICTOS

Criterios para determinar un conflicto

- Cliente molesto por mala resolución.
- Por no tener los documentos inscrito en el tiempo establecido.
- Por haber recibido información incorrecta de los trámites.
- Por fallas en los equipos informáticos o por caídas en el sistema.
- Por trato preferencial.
- Entre otros que se puedan presentar.

A. Marco conceptual.

Identificar, y delimitar el conflicto	- Formularlo de manera clara y precisa, de forma que las partes afectadas entiendan lo mismo.
Valorar colectivamente la importancia del conflicto.	- Causas y consecuencias, la disposición o actitud que se tiene para resolverlo. Un conflicto se resuelve pensando/entendiendo y escuchando en forma objetiva sobre lo que se necesita hacer. Nunca se debe suponer nada, ni comprometerse a ciegas.
Identificar y analizar todos los afectados	Todas las soluciones posibles y su coste. Asumir una solución significa dejar otras de lado con sus consecuencias. - Tomar una decisión por negociación o por mayoría. - Aplicar y evaluar colectivamente la decisión tomada.
Descubrir el problema	En el equipo surgen conflictos que se basan en malos entendidos que son fácilmente solucionables. Sin embargo, si se deja que pasen sin resolverse se pone en peligro el logro de los objetivos. En ocasiones, el conflicto se origina en la misma persona generándole: prejuicios, estereotipos, cansancio, problemas familiares, etc. situaciones que llevan a exteriorizar en forma negativa la confrontación de problemas.

B. Protocolo para el manejo presencial de conflictos

Tener presente que un cliente enojado o molesto es el que genera mayor deterioro en la relación institución-cliente.

Interlocutor	Acción	Diálogo
Empleado del CNR	Sonríe, saluda al cliente y se identifica.	Buenos días; mi nombre es... ¿en qué puedo ayudarle?
Cliente	Se acerca para manifestar su queja muy molesto.	¡Necesito que me aclare la información sobre este documento que ha sido denegado, observado, etc.! Y para colmo traté de comunicarme en varias ocasiones por teléfono y cuando al fin contestaron nadie supo darme información.

Empleado del CNR	Escucha queja de cliente... Cuenta hasta 1.2.3...10 Respira profundo, relaja sus músculos faciales y no se involucra en las emociones de su interlocutor. Su primera reacción, su capacidad de autocontrol y el equilibrio demostrado le permitirá adecuar convenientemente el tono de la conversación que seguirá a partir de entonces.	
Empleado del CNR	Reacciona con serenidad. Se muestra cordial y atento diciendo...	Yo estoy aquí para ayudarlo, mi tarea es analizar con usted la situación y ver cómo solucionarla.
Empleado del CNR	Escucha con mucha atención al cliente y le dice "Por favor cuénteme qué sucedió"...	En este punto el empleado deja que el cliente hable hasta que se desahogue. Muestra interés, toma notas y hace preguntas, finalmente resume lo que dice.
Empleado del CNR	Llega el momento en el que el cliente se calma. Todavía no se soluciona nada. Pero el primer paso fue bajarlo de la curva de la ira.	Lo comprendo y lamento mucho lo que sucedió. (Que no es lo mismo que darle la razón). Luego obviamente, habrá que buscar la forma de darle solución al problema.
Empleado del CNR	Retroalimenta el mensaje del interlocutor, asiente con gestos afirmativos y repite en forma abreviada el argumento de la queja planteada.	La observación según el Art. de la ley... no es aplicable.
Cliente	Continúa molesto	Pero yo necesito hablar con el jefe inmediato para que él me explique la situación y ver la manera de solucionar el problema...
Empleado del CNR	Responde	Entiendo su malestar ante la situación que se ha presentado Sr. En este momento veré la

		posibilidad de que lo atienda.
Cliente	Pasa con el jefe o registrador correspondiente.	

NOTA: Si el cliente continúa molesto y manifiesta actitud agresiva, se solicitará la intervención del personal de vigilancia, quienes actuarán de acuerdo al protocolo establecido.

C. Manejo de conflictos telefónicos

<i>Interlocutor</i>	<i>Acción</i>	<i>Diálogo</i>
Empleado del CNR (Registro)	Levanta el auricular con dinamismo.	Buenos días, "Registro de... ", (Nombre) le SALUDA, ¿con quién tengo el gusto?
Cliente	No responde el saludo	Me ha constado que me contesten el teléfono.
Empleado del CNR (registro)	Responde	Disculpe es la hora en la que caen muchas llamada y la líneas se saturan. Pero dígame en qué puedo ayudarle Sr. ...
Cliente	Responde aún molesto	Necesito información sobre la inscripción de una certificación, he llegado en 2 ocasiones ha preguntar y no se encuentra inscrita aún ... 1. Inscripción de una empresa. 2. Cómo solventar la observación; 3. Por qué no se ha inscrito el documento, etc.
Empleado del CNR (registro)	Responde	Con gusto, proporcióneme el número de presentación y verificaré en el sistema,...los requisitos son los siguientes:...
Cliente	Continúa molesto	¿Cómo es posible que me dijeron una fecha para su retiro y no se encuentra inscrita!...
Empleado del CNR (registro)	Responde	Entiendo su molestia Sr.... Pero su certificación se encuentra observada, por que no se presentaron correctamente los datos, además, de que el arancel está incompleto...
Cliente	Continúa molesto	Pero cuando me recibieron no me explicaron nada sobre este problema.
Empleado del	Responde	Si señor, pero el Registrador, al revisar la documentación, se percata de que no se

CNR (registro)		encuentra completa. Le recomendaría realizar el complemento del pago y agregarle la copia del documento pendiente.
Cliente	Responde	Gracias.