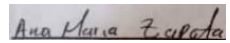
REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 022 DEL DÍA___8_____ DEL MES DE_____NOVIEMBRE_____ DEL AÑO 2021

OBJETIVO (S)	SOCIALIZAR PROGRAMA DE FORMACION DEL CURSO ESPECIAL ATENCION AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	MARIA EUGENIA BETANCOURT LOPEZ	42.108.113		X		SENA COMERCIO Y SERVICIOS	MBETANCOURTL@SENA.EDU.CO	3187206787	SI	
	ANA MARIA ZAPATA VIDALES	1112788012			X	LIDER PUERTO CALDAS EL COFRE	anamariazapata187@gmail.com	3116070381	SI	

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.


SENA

ACTA No. 022		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: ACTA DE INICIO Y CONCERTACION DE LA FORMACION DEL CURSO ATENCION AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS		
CIUDAD Y FECHA: PEREIRA NOVIEMBRE 8 DE 2021	**HORA INICIO:** **6:00 PM**	**HORA FIN:** **8:00 PM**
LUGAR Y/O ENLACE: REUNION VIRTUAL	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO** REGIONAL RISARALDA - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Socialización del programa de formación complementaria para la población desplazada en el Curso especial de Atención al Cliente en procesos Administrativos
2. Requisitos de Ingreso, lineamientos generales, horarios e intensidad horaria, estrategias metodológicas y criterios de evaluación.
3. Presentación del programa de formación los contenidos y verificación de los recursos mínimos de formación que deben tener los aprendices.
4. Cierre de la Socialización

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

- Socializar el programa de formación complementaria en Atención al Cliente en procesos Administrativos, con la comunidad de desplazados aportados por la lider de Puerto Caldas Risaralda.
- Resaltar la importancia de la capacitación dentro del marco de las Tics y el entorno diario.
- Describir los lineamientos generales de la formación, horarios e intensidad horaria, metodología y forma de evaluación

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El dia 8 de Noviembre de 2021, se convocó a reunión de apertura con los aprendices inscritos en el Curso especial de Atención al cliente en procesos administrativos, aprendices que fueron contactados gracias a gestión de la lider de la comunidad de Puerto Caldas El Cofre la Sra Ana Maria Zapata y y la Instructora del Sena MARIA EUGENIA BETANCOURT LOPEZ, se promueve este encuentro con el fin de socializar el Curso Especial en formación complementaria en Atención al cliente en procesos administrativos, como justificación del curso se indica que en la actualidad el foco de todas las organizaciones a nivel mundial, es la satisfacción de las necesidades o demandas de sus clientes, por tanto, todos sus esfuerzos están dirigidos a ello, con la finalidad de anticiparse a la satisfacción de las mismas o como mínimo cubrirlas, generando así, fidelización y relacionamiento a largo plazo. Sin embargo, el talento humano de la mayoría de organizaciones no está preparado para desempeñar esta importante labor. Es así como las estadísticas han mostrado que tanto en empresas del sector público como privado, no existe un protocolo apropiado que facilite las buenas relaciones con el público, usuario o cliente; por ende, la atención y servicio es deficiente. Por esta razón, es preciso desarrollar en el talento humano las competencias requeridas para este fin, de tal forma que todas las necesidades, requerimientos y expectativas del cliente sean escuchadas y comprendidas al interior de la organización y se transformen en acciones tangibles que

permitan garantizar la satisfacción plena del cliente, sobre un producto y/o servicio. También es fundamental el desarrollo de estas competencias en la Industria de Call Center, como componente significativo del sector de Externalización y/o Tercerización de Procesos de Negocios. Por lo anterior, cada vez se enfatiza más en la importancia que tiene la formación y actualización permanente en atención y servicio al cliente, tan necesaria para las organizaciones de todo tipo y nivel, y aunque en el mercado existen cursos de formación al respecto que oscilan entre las 20 y 120 horas de duración; el curso de Atención al Cliente impartido por el SENA como Formación Complementaria, se orienta a la identificación y clasificación de las diferentes técnicas que existen para mejorar la experiencia del cliente, enmarcado en una cultura del servicio y mejoramiento continuo. Igualmente aporta una visión global desde la función administrativa y de carácter práctico para quienes participen en este, ayudando a desarrollar las competencias requeridas en la atención al cliente.

- Se les indica de la importancia del uso de las herramientas ofimáticas, de igual forma se establece la intensidad horaria, fechas de inicio y finalización, la metodología a implementar y demás aspectos referentes al ambiente virtual de la formación, y sobre las medidas de bioseguridad y apoyo de la formación presencial mediante herramientas pedagógicas y didácticas.
- De igual manera se les informa acerca de otros cursos de formación complementaria, que el SENA tiene en oferta para la población. Posteriormente se corrobora el número de postulantes con las fichas de matrícula diligenciadas previamente, junto con la copia del documento de identidad, y se verifica el cumplimiento de los requisitos básicos para el ingreso al curso de formación Atención al Cliente en Procesos Administrativos. Finalmente se diligencia el formulario de asistencia a la reunión por parte de los asistentes y se deja constancia de las fichas diligenciadas para realizar el registro en la plataforma de Sofía Plus del SENA y posterior matricula al curso de formación.
- Se envía a Verificación por el APE dando como resultados 11 aprendices como población caracterizada como víctimas del desplazamiento y 20 mujeres cabeza de familia (además se abre un espacio para que puedan vincularse otras personas interesadas en la formación. De igual manera se les informa de los compromisos adquiridos durante la reunión.
- Se le informa a cada uno de los postulantes al curso de formación sobre la necesidad de disponer de disponibilidad de tiempo y de las herramientas mínimas para la formación con las que debe contar para la realización de las actividades programadas las cuales se llevaran a cabo de manera presencial en la sede o caceta comunal del sector de puerto caldas.
- Para la socialización se registraron en total 31 fichas de matrícula con su respectiva copia del documento de identidad, de postulantes interesados en el curso de formación Formulación y Evaluación de Planes de Negocio. Se registran en el F5 un total matriculado de 31 personas con su respectiva caracterización de la población.
- De acuerdo con el punto anterior encontramos la siguiente caracterización final de la población asistente al curso de formación: 11 desplazados por la violencia y 20 mujeres cabeza de Familia,
- El horario acordado para la formación es el siguiente: martes, jueves y viernes de 1:00 p.m. a 6:00 p.m.
- Se programa el inicio de la capacitación para el dia Martes 30-11-2021 de 2021. y finaliza el Martes 21 de Diciembre del 2021 para un total de 10 sesiones de clase y 48 horas de formación. Cabe la pena aclarar que la formación se realizará de manera presencial en el

sector de Puerto Caldas, atendiendo los lineamientos del gobierno nacional referente al aislamiento decretado con ocasión de la pandemia del Covid-19.

CONCLUSIONES

Se da cumplimiento a los objetivos propuestos para la reunión.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
• Impartir de manera oportuna y satisfactoria el curso de formación complementario en Atención al Cliente en Procesos Administrativos para el grupo inscrito.	Instructora María Eugenia Betancourt López	30-11-2021 al 21-12-2021
• Promover el uso de las TICS en su quehacer diario e incentivar a los aprendices hacia otras formaciones complementarias que mejoren sus competencias laborales.	Instructora María Eugenia Betancourt López	30-11-2021 al 21-12-2021
• Velar por el cumplimiento de las actividades de formación, facilitando al aprendiz las herramientas apropiadas para la capacitación virtual enfocadas hacia los pilares básicos de la formación SENA como son conocimiento, desempeño y producto.	Instructora María Eugenia Betancourt López	30-11-2021 al 21-12-2021
• Mantener el respeto y el orden dentro de los espacios virtuales de aprendizaje.	Instructora María Eugenia Betancourt López	30-11-2021 al 21-12-2021

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.

Instrucciones

Generalidades:

- ✓ Quién(es) lo diligencian: El formato de Acta debe ser diligenciado por la(s) persona(s), o el área responsable de la actividad, o en su defecto por la(s) persona(s) que citan a la reunión.
- ✓ Cuando el se diligencia: El acta debe ser diligenciada durante el desarrollo de la reunión para ser firmada y comunicada a los participantes en el menor tiempo posible.
- ✓ Frecuencia de diligenciamiento: N/A pues se diligencia cada vez que se desarrolla una reunión de trabajo y se deban registrar las actividades, acciones y decisiones tomadas.
- ✓ Qué trámite surte el formato una vez diligenciado: El formato una vez diligenciado debe surtir los efectos relacionados con el proceso o procedimiento de las áreas, y posteriormente pasar a conformar sus respectivos expedientes.
- ✓ Si se requiere imprimir (en lo posible no): Se debe imprimir en caso de que se trate de un documento que haga parte de un expediente del área, salvo que se gestione como un documento electrónico en los sistemas de información adecuados que cumplan los requisitos de documento electrónico y permita la conformación de los expedientes electrónicos o híbridos.

- ✓ Quién lo guarda: Las actas deben ser guardadas en sus respectivos expedientes.
- ✓ Otros, según se considere necesario

Campo del formato	Instrucción	Tener en cuenta
SOLICITAR PERMISO PARA GRABAR LAS REUNIONES	Se debe solicitar permiso para grabar las reuniones Especialmente para las reuniones virtuales donde no se puede incluir la firma de estos participantes. La aprobación se puede registrar en la columna junto a la firma.	
ACTA No.	Se inicia un consecutivo por vigencia, iniciando desde N° 1 hasta N° veces.	Se archiva en orden cronológico, del más antiguo al más reciente
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:	Verificar si el comité convocado esta creado por acto administrativo para registrar su nombre o en su defecto nombrar colocar la temática a desarrollar.	
CIUDAD Y FECHA:	Registre el nombre de la ciudad y el día en que se celebra la reunión.	
HORA INICIO /HORA FIN	Registre la hora de inicio de la reunión y la hora de finalización	
DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO	Registre el nombre del lugar en el que se celebra la reunión.	
LUGAR Y/O ENLACE	Registre el lugar donde se lleva a cabo la reunión y el enlace si se trata de una reunión virtual y/o si la reunión fue grabada registre el enlace de la grabación. Puede registrar el lugar y el enlace al tiempo si se trata de una reunión con participación presencial y virtual al tiempo.	Solicitar permiso para grabar las reuniones
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR	Listar las temáticas centrales del comité o de la reunión.	Si es un comité incluir un punto relacionado con la verificación de quorum
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:	Iniciando con un verbo en infinitivo indicar el propósito o finalidad de la reunión	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	Realizar descripción del desarrollo de la reunión conforme con la agenda o los puntos a desarrollar.	Si es un comité es importante verificar el quorum indicando los roles que desempeña cada uno.
CONCLUSIONES	Resumen de las decisiones y aspectos más importantes tratados.	
COMPROMISOS	Se registran las tareas asignadas a los participantes y las fechas de cumplimiento.	Realice revisión compromisos anteriores
FIRMAS	Para el caso de participación presencial en la reunión se debe incluir la firma manuscrita, para el caso de participación a través de medios electrónicos se registra la participación incluyendo la imagen o captura de pantalla donde se evidencia la participación y en la firma se registra al participante y se firma como (PARTICIPACIÓN VIRTUAL)	
LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE DEBE CLASIFICAR COMO		
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
DATO PERSONAL:	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables	
ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento	

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos	
TITULAR	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento	
TRATAMIENTO	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión	
FINALIDAD	La utilización de los datos debe sujetarse a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad de la utilización de los datos debe ser informada al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto	