PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, de julio 2023

Supervisor (a)
CARMEN STRELLA ARBOLEDA VELASQUEZ
COORDINADORA DEL GRUPO de FPI
SUPERVISOR CONTRATO No.4696208

Ciudad **Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual Mes julio del año 2023

Referencia: No contrato 4696208 del 2023

Lucy Margoth Palacios Agudelo, identificado con la cédula de ciudadanía No. 26.323.491 del Carmen de Atrato, en mi calidad de Contratista del SENA, en Evaluación de Competencias Laborales, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contra MIL PESOS M/CTE (24.060.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera. a) un pago de $2.138.666 DOS MILLONES CIENTO TREINTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL PESOS por el mes de marzo del 2023 y cinco pagos iguales por los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto del 2023 por valor de CUATRO MILLONES DIEZ MIL PESOS M/CTE, (s4.010.000), cada uno.

Plazo: Será hasta el (31) de (agosto) de 2023.

OBJETO: *Prestar los servicios profesionales de carácter temporal para contribuir con el cumplimiento de los indicadores de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Sena y de construcción y revisión de Instrumentos de Evaluación, áreas claves de servicio en gestión administrativa y Turismo que podrá evaluar competencias, construir y evaluar instrumentos, según necesidades*

Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Contribuir al desarrollo de las actividades de la evaluación de competencias laborales para los proyectos establecidos en la programación anual del centro de formación, de acuerdo con los lineamientos y la metodología del proceso Gestión de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del SENA	Contribuyo con el proceso terminando las actividades que quedaron pendientes de la vigencia anterior y reportando las del mes objeto de cobro. Contacto instrumentador vía correo para hacer descargo del retraso de entrega de la batería completa de la norma 260201074 de la cual diseño instrumentos de evaluación. Contacto instrumentador vía correo para solicitar ilustración para revisar ítems que requieren modificación Mediante correo recibió instrucciones para hacer ajuste a de redacción a 4 ítems, del P4566 de instrumento de la norma 260201074 del área de turismo, al parecer están muy técnicos. Doy respuesta satisfactoria a esta solicitud en el aplicativo DSNFT Atiendo solicitud vía correo dirigida por la dinamizadora para citar candidatos requeridos en la verificación P 3485. Solicitud atendida mediante mensaje enviado al WhatsApp del grupo e interno de cada candidato. Igualmente aquedo atenta de las necesidades que se generen en la verificación Reporto retiros voluntarios del proceso 1782 mediante correo enviado a la dinamizadora	Anexo 1 Anexo 2 Anexo 3 Anexo 4 Anexo 5

		Envió correo de Informe sobre los resultados de la evaluación de competencias laborales del proyecto terminado P1782 **Reclutamiento de nuevos aspirantes**: Motivo mediante llamada telefónica aspirantes de la empresa **la paila de la abuela** que habían suspendido la intención de participar desde el año pasado. Participantes con sensibilización e inducción de la norma 2106010120 ya realizada Visito empresa de aseo y servicio generales **"Balboa",** en dialogo con la supervisora muestran interés en el proceso. (**Número participantes por definir)** Mediante llamada telefónica motivo a los directivos de la empresa **AGROECOTOUR** de la vereda Guaduas del Carmen de Atrato, interesados en la norma 210601020, a260201077, 260201068 para los integrantes de la misma**. (aproximadamente 23 personas** **Grupo mujeres emprendedoras de Icho,** ya entregaron documentación (25 personas ya registradas en el aplicativo) interesadas en la norma 210601020 **Grupo ambientalista de Rio Quito**, ya registrados en el aplicativo (16 aspirantes) Envió los anteriores mediante correo y WhatsApp proyección de la solicitud de la evaluación	Anexo 6 Anexo 7 Anexo 8 Anexo 9 Anexo 10

		Recepción de documentos cedulas y constancias laborales de los aspirantes y registro en aplicativo Apoyo actividad de la APE, promoviendo proceso de evaluación de Competencias laborales Apoyo proceso de inducción de aprendices Sena, sensibilizando a cerca del proceso	Anexo 12 Anexo 13 Anexo 14
2	Participar en la transferencia de conocimientos y/o reuniones del proceso a desarrollarse para los evaluadores de competencias laborales de ECCL.	Mediante WhatsApp grupo, recibo transferencia de conocimientos sobre la estrategia de toma de evidencia de desempeño mediante la modalidad de entrevista semi estructurada Como también las posibles salidas no conformes a las cuales podemos incurrir en nuestros procesos, como objetivo de estar más informados y minimizar. Reunión para recibir instrucciones de la dinamizadora sobre cambios en algunos formatos de compromiso SIGA, socializar el manual del evaluador con sus nuevas reformas, avance de construcción de instrumentos. Igualmente nos informa sobre metas del proceso, compromisos individuales con cada evaluador de los proyectos que estamos atendiendo y mirar nuevas estrategias de divulgación del proceso.	Foto en WhatsApp anexo 1 Foto anexo 2 Anexo 3
3	Colaborar en la construcción de un proyecto de	P4566, Realizo ajuste a ítems en el aplicativo	

	instrumentos de evaluación de competencia laboral por cada 4 meses de contrato, conforme con la metodología establecida por el proceso Gestión de Evaluación y certificación de competencias laborales. Para los evaluadores que cuenten con menos de 4 meses de contrato, deben construir ítems y/o indicadores de desempeño y producto, proporcional a los meses de contratación, en concertación con el dinamizador de instrumentos para ECCL asignado	envió avances en WORD por correo a instrumentadora con copia a dinamizadora durante la vigencia del presente periodo Recibo instrucciones telefónica para que diseñe las preguntas directamente en el aplicativo de los 70 ítems a construir a la fecha llevo 65 preguntas diseñados y colgados en la plataforma del proyecto Apoyo administrativo aporta proyectando un ítem al cual hago ajustes de redacción	Anexo 1 pantallazo correo Anexo 2 Pantallazo correo Anexo 2 pantatallazo aplicativo Anexo 3 pantallazo WhatsApp
4	Contribuir al cumplimiento de la meta de los indicadores del proceso Gestión de Evaluación y Competencias de Competencias Laborales del Centro de Formación, realizando como mínimo 42 evaluaciones de competencias laborales promedio	**P3485** Grupo a verificación, recibo instrucciones sobre los candidatos que van para auditoria. Quedo atenta a los requerimientos **P1782** norma 210601020 área gestión administrativa firma **CALL CENTER ATENTO.** Emito juicio final a cada candidato. Expedientes son entregados en físico al apoyo para revisión antes de la verificación y en una memoria los archivos Excel de las pruebas de conocimiento y oportunidad aplicadas, también cargado al drive para compartirlo con dinamizadora y apoyo	Anexo 1 Anexo 2 Pantallazo

	mes en ejecución del contrato.	Envió informe de esta evolución a líder vía correo **P576 norma 260201068** del área de turismo (Proyecto nacional) y **P974 norma 210601020 área de gestión administrativa** (firma vigilancia Andes) están en proceso de pre-auditoria: “Revisión expediente cada candidato y llenar listas de chequeo producto y desempeño como también colocar firma digital candidato y evaluadora.	Pantallazo aplicativo
5	Apoyar en calidad de experto técnico para revisar y estandarizar instrumentos de evaluación, así como participar en comités técnicos de construcción de instrumentos y consultas públicas de referentes de certificación, cuando se requiera en el SENA.	No aplica ya que no se ejecutó esta obligación	Para este periodo no se ejecutó esta obligación
6	Contribuir en la elaboración de informes, reportes y demás documentos relatoría desarrollo de la evaluación de competencias laborales.	Contribuyo con la entrega de los siguientes informes: Contractual del mes relacionado, planilla de pago SI contratista, informe de fortalezas y debilidades P1782 y anexos (evidencias, pago seguridad social mes de junio, registro civil y certificado de dependiente)	Informe / anexos
7	. Informar sobre los resultados de la evaluación de competencias laborales, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su realización y apoyar la atención de	Envió reporte del resultado del juicio final de la evaluación personalizada aplicada, como también el nivel en el cual quedaron a cada candidata vía WhatsApp	Anexo 1 Pantallazo correo Anexo 2

	reclamaciones a que haya lugar de acuerdo con los lineamientos establecidos por el SENA	Envió vía correo informe final del P1782 listo para verificación a la dinamizadora del proceso. 44 candidatos evaluados 1 con retiro voluntario 1 cancelación (SIN RETIRO VOLUNTARIO) CERTIFICADOS Y ENVIADOS A VERIFICACIÓN 02 EN NIVEL BÁSICO 27 NIVEL INTERMEDIO 13 NIVEL BÁSICO	Anexo 3
8	Colaborar en la validación de información de la evaluación de competencias laborales registrada en el Sistema de Información DSNFT.	Registro en aplicativo DSNFT, la valoración de las pruebas aplicadas a cada candidato en los proyectos atendidos P576 en proceso. 1782 respectivamente de acuerdo a las evidencias entregadas	Anexo 1
9	Contribuir en la elaboración de informe cualitativo de las fortalezas y debilidades identificadas en la evaluación de competencias laborales, por proyecto evaluado.	Contribuyo con la entrega de los informes de fortaleza y debilidades del proyecto que va para verificación P1782	Anexo 1
10	Colaborar en el reporte al dinamizador de ECCL – centro de formación, los casos de éxito identificados en el proceso Gestión de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales	No se presentó caso exitoso para esta obligación en el presente mes	No se presentó caso exitoso para esta obligación en el presente mes

11	Apoyar en el registro en el Sistema de Información DSNFT de la información relacionada con la evaluación de competencias laborales, en coordinación con el apoyo administrativo.	No aplica ya que no se ejecutó esta obligación	Para este periodo no se ejecutó esta obligación

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	**No DE LA ORDEN DE VIAJE**	**LUGAR DE DESPLAZAMIENTO**	**FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS**	
			INICIO	**FINALIZACIÓN**
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 8368895756 de la planilla, operador mi planilla, periodo. junio 2023 (Decreto Ley 2106 de 2019 – "*Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO_x__ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

Firma
Lucy Margoth Palacios Agudelo
Contratista
C.C. No. 26.323.491

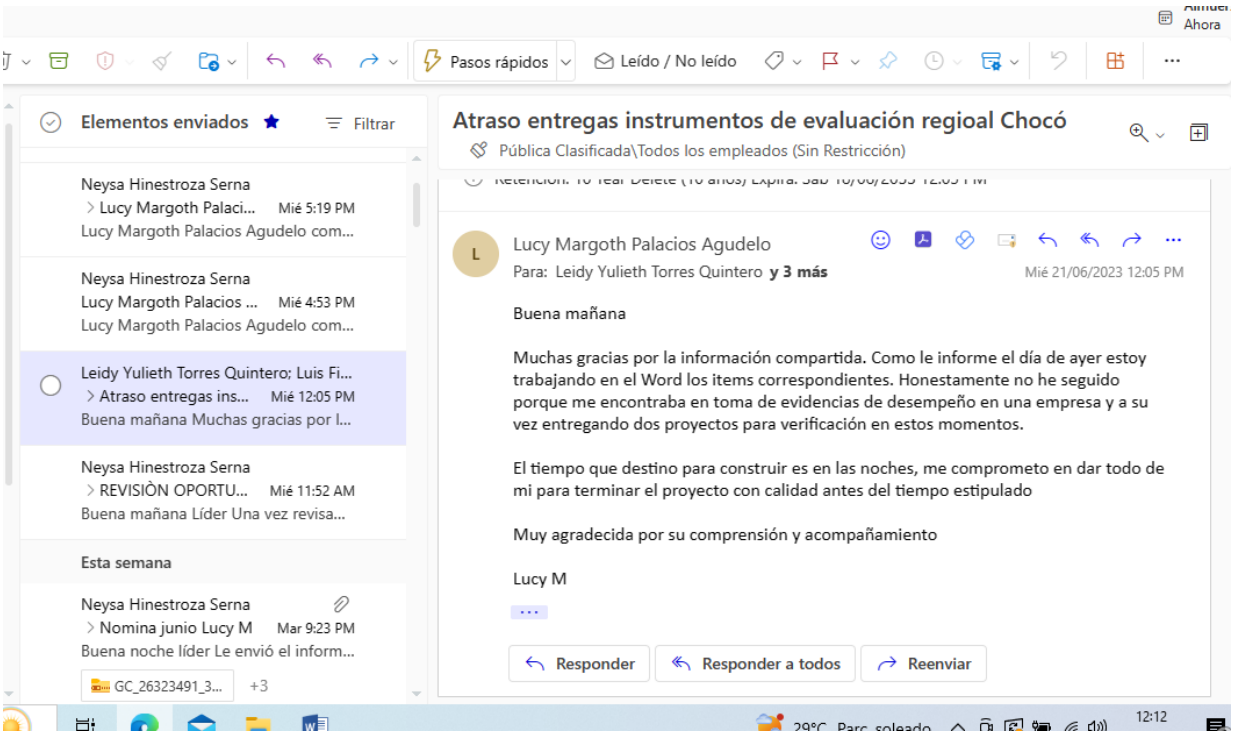
Recibí a satisfacción:

Firma
Supervisor (a)
CARMEN STRELLA ARBOLEDA VELASQUEZ
COORDINADORA DEL GRUPO de FPI
SUPERVISOR CONTRATO No.4696208

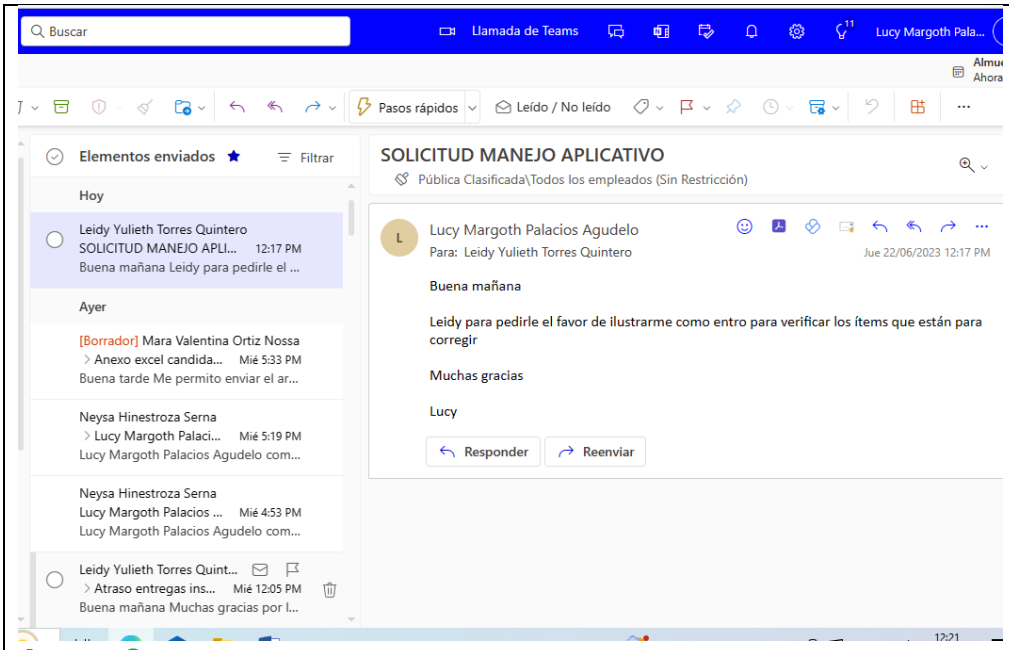
MUESTRA EVIDENCIAS

Obligación 1

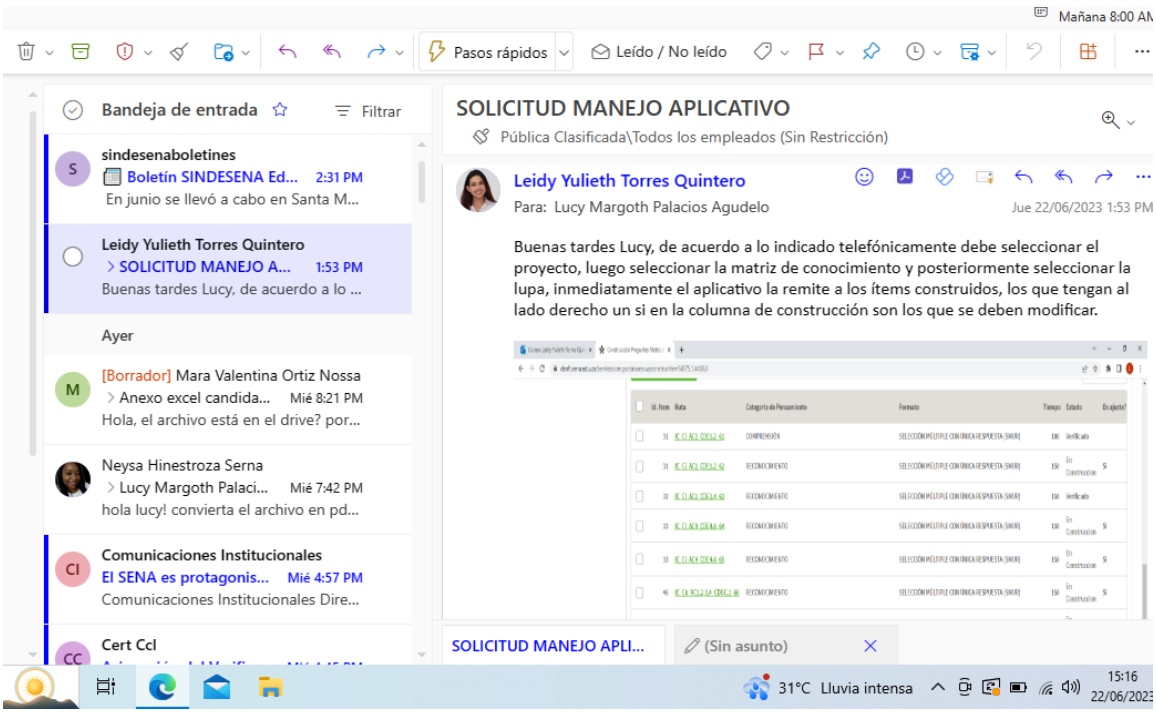
ANEXO 1 Correo enviado a instrumentadora

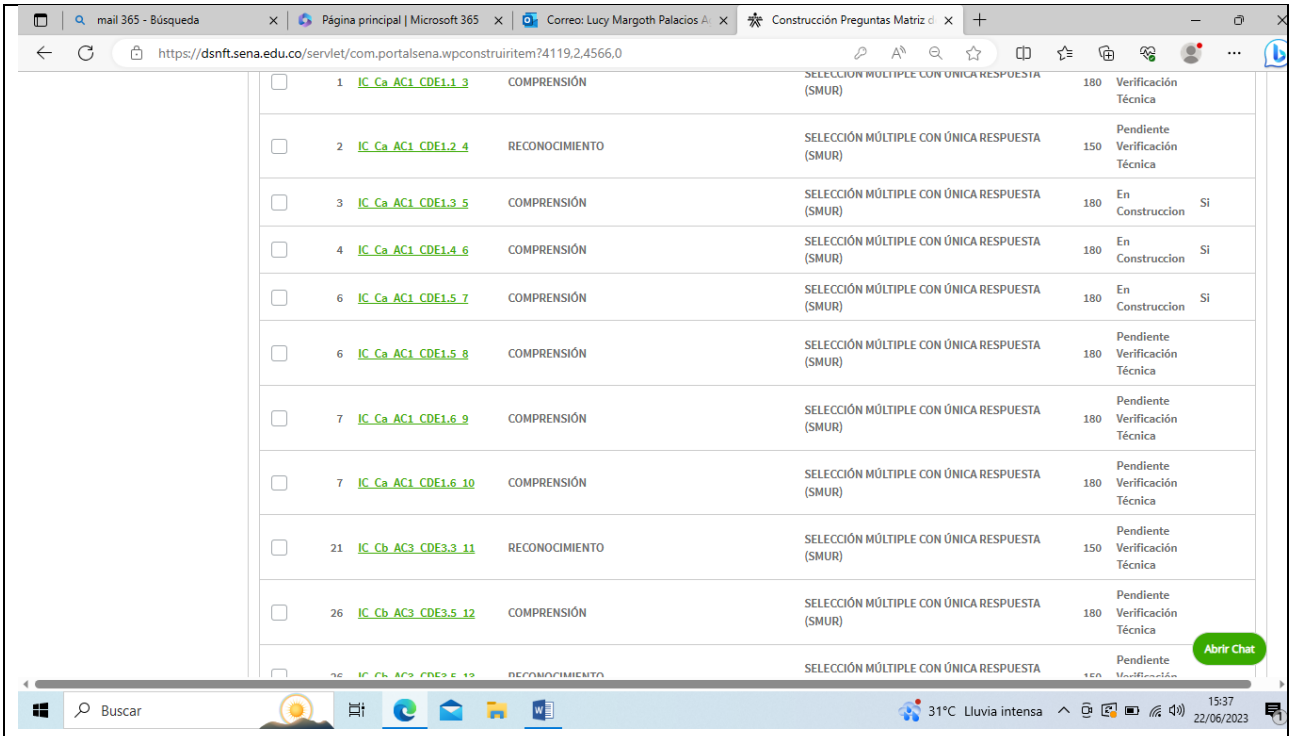


Anexo 2
Solicitud manejo aplicativo para corregir 4 items

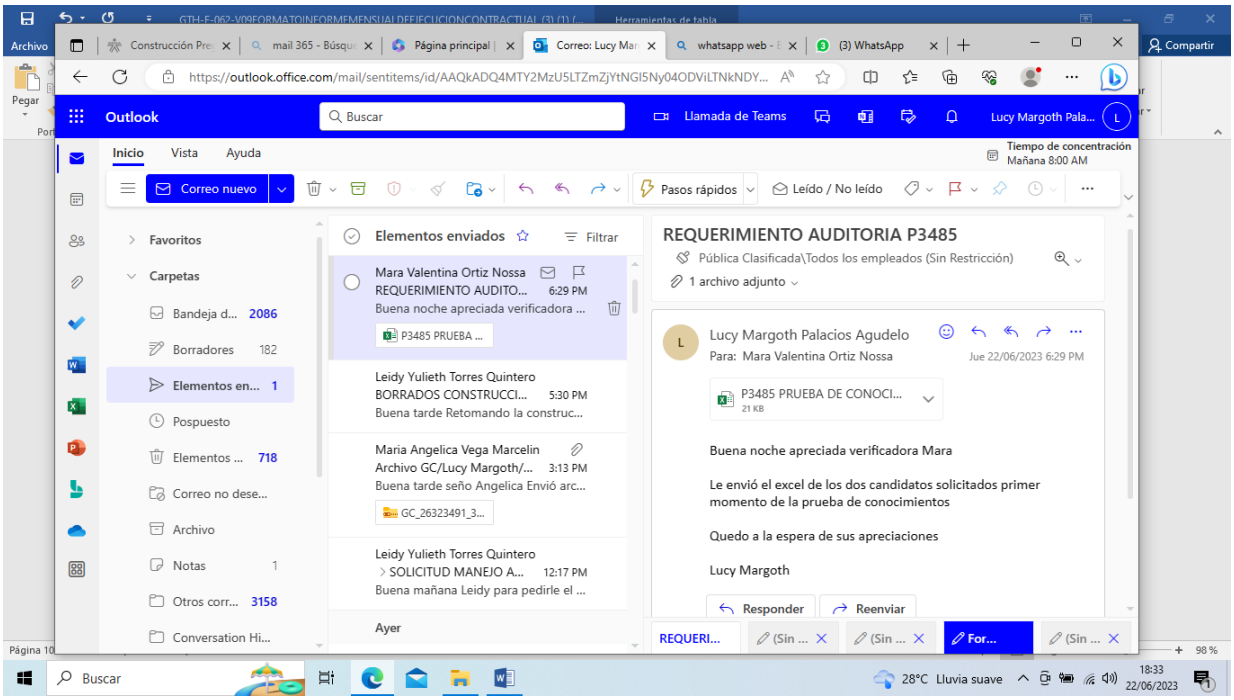

Buscar
Llamada de Teams
Lucy Margoth Pala...
Pasos rápidos
Leído / No leído
Elementos enviados
Filtrar
Hoy
Leidy Yulieth Torres Quintero
SOLICITUD MANEJO APLI... 12:17 PM
Buena mañana Leidy para pedirle el ...
Ayer
[Borrador] Mara Valentina Ortiz Nossa
Anexo excel candida... Mié 5:33 PM
Buena tarde Me permito enviar el ar...
Neysa Hinestroza Serna
Lucy Margoth Palaci... Mié 5:19 PM
Lucy Margoth Palacios Agudelo com...
Neysa Hinestroza Serna
Lucy Margoth Palacios ... Mié 4:53 PM
Lucy Margoth Palacios Agudelo com...
Leidy Yulieth Torres Quint...
Atraso entregas ins... Mié 12:05 PM
Buena mañana Muchas gracias por l...
SOLICITUD MANEJO APLICATIVO
Pública Clasificada\Todos los empleados (Sin Restricción)
Lucy Margoth Palacios Agudelo
Para: Leidy Yulieth Torres Quintero
Jue 22/06/2023 12:17 PM
Buena mañana
Leidy para pedirle el favor de ilustrarme como entro para verificar los ítems que están para corregir
Muchas gracias
Lucy
Responder
Reenviar

Anexo 3

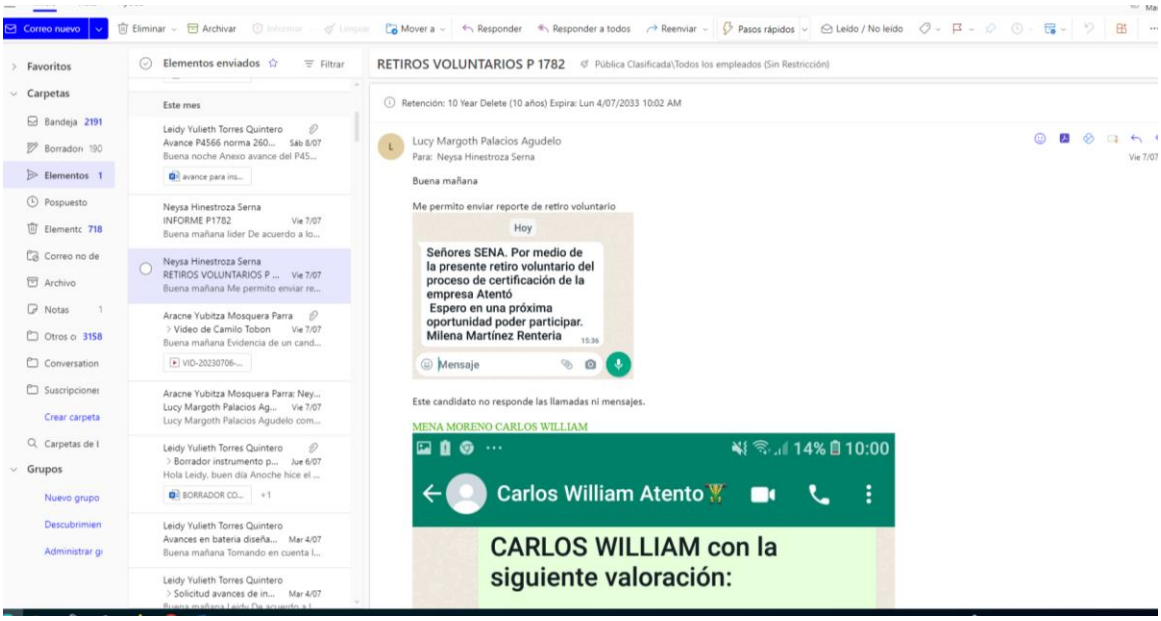

Mañana 8:00 AM
Pasos rápidos
Leído / No leído
Bandeja de entrada
Filtrar
sindesenaboletines
Boletín SINDESENA Ed... 2:31 PM
En junio se llevó a cabo en Santa M...
Leidy Yulieth Torres Quintero
SOLICITUD MANEJO A... 1:53 PM
Buenas tardes Lucy, de acuerdo a lo ...
Ayer
[Borrador] Mara Valentina Ortiz Nossa
Anexo excel candida... Mié 8:21 PM
Hola, el archivo está en el drive? por...
Neysa Hinestroza Serna
Lucy Margoth Palaci... Mié 7:42 PM
hola lucy! convierta el archivo en pd...
Comunicaciones Institucionales
El SENA es protagonis... Mié 4:57 PM
Comunicaciones Institucionales Dire...
Cert Ccl
SOLICITUD MANEJO APLICATIVO
Pública Clasificada\Todos los empleados (Sin Restricción)
Leidy Yulieth Torres Quintero
Para: Lucy Margoth Palacios Agudelo
Jue 22/06/2023 1:53 PM
Buenas tardes Lucy, de acuerdo a lo indicado telefónicamente debe seleccionar el proyecto, luego seleccionar la matriz de conocimiento y posteriormente seleccionar la lupa, inmediatamente el aplicativo la remite a los ítems construidos, los que tengan al lado derecho un si en la columna de construcción son los que se deben modificar.
SOLICITUD MANEJO APLI...
(Sin asunto)
31°C Lluvia intensa
15:16
22/06/2023



Anexo 4



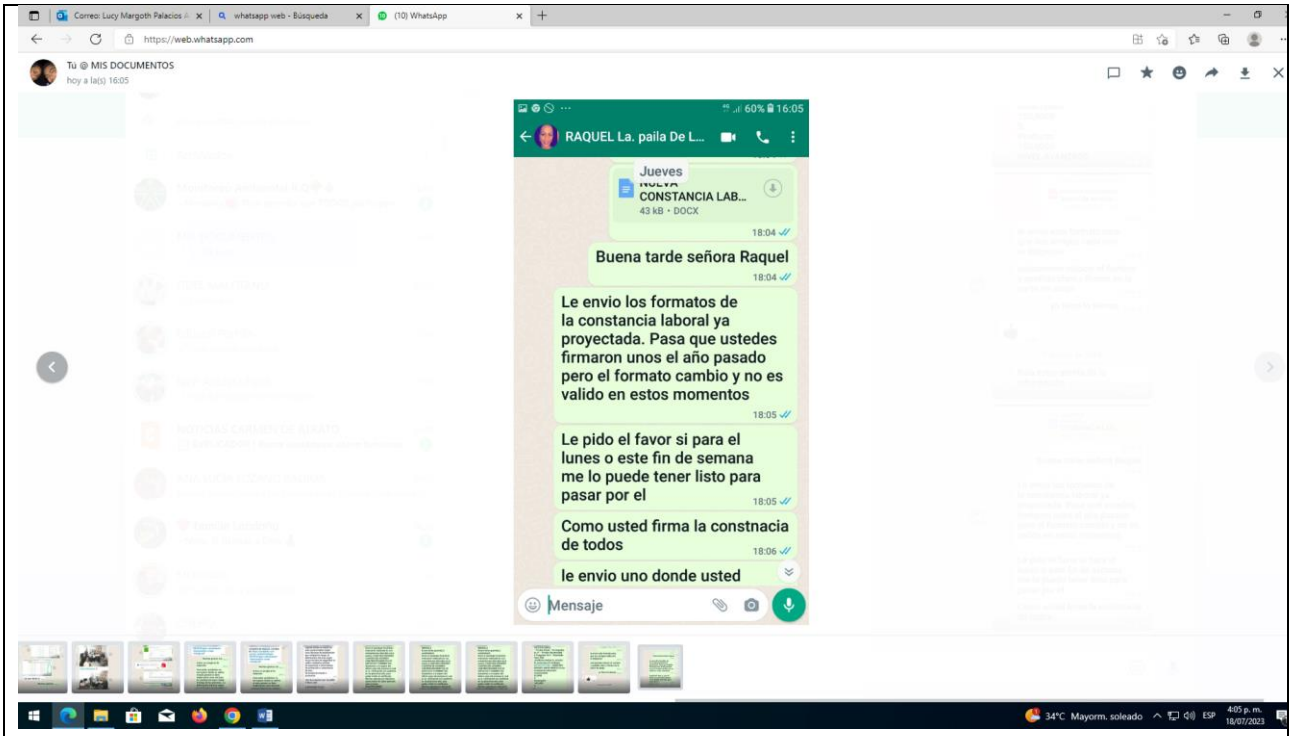
Anexo 5
Reportes de retiros voluntarios



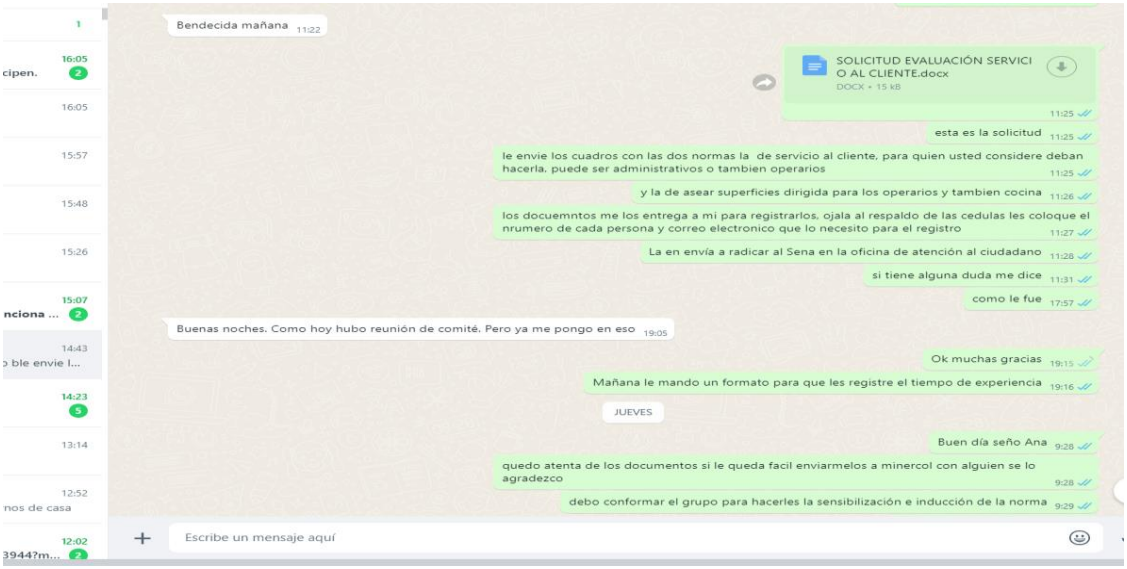
Anexo 6
INFORME DE EVALUACIÓN P1782



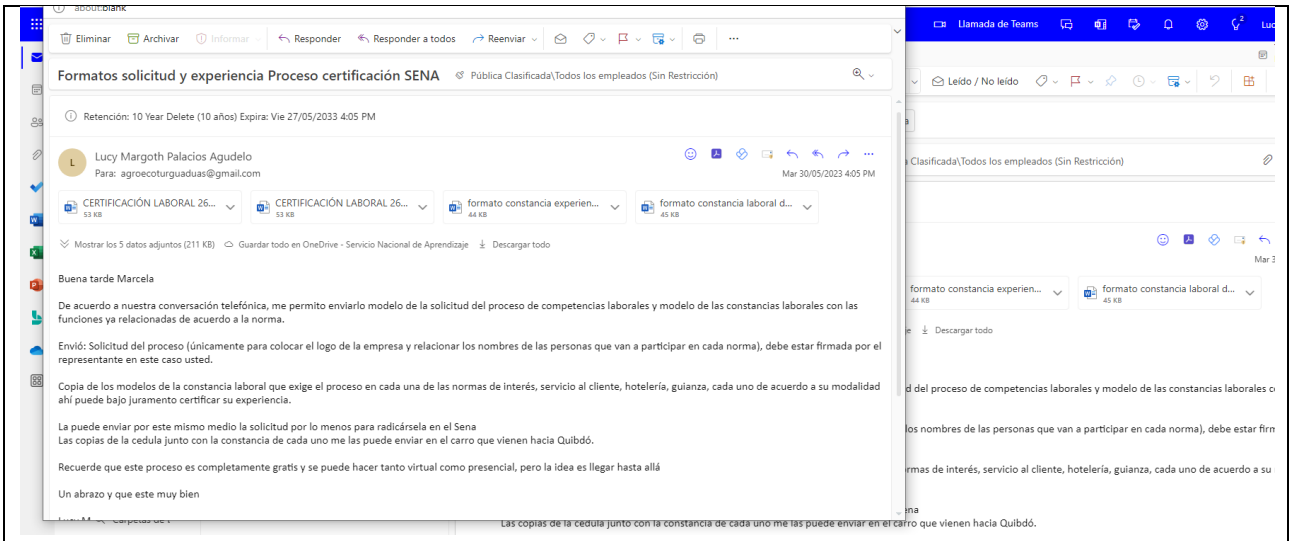
Anexo 7
Motivación y envió documentación restaurante Paila de la abuela



Anexo 8
Interacción funcionario grupo de aseo empresa Balboa



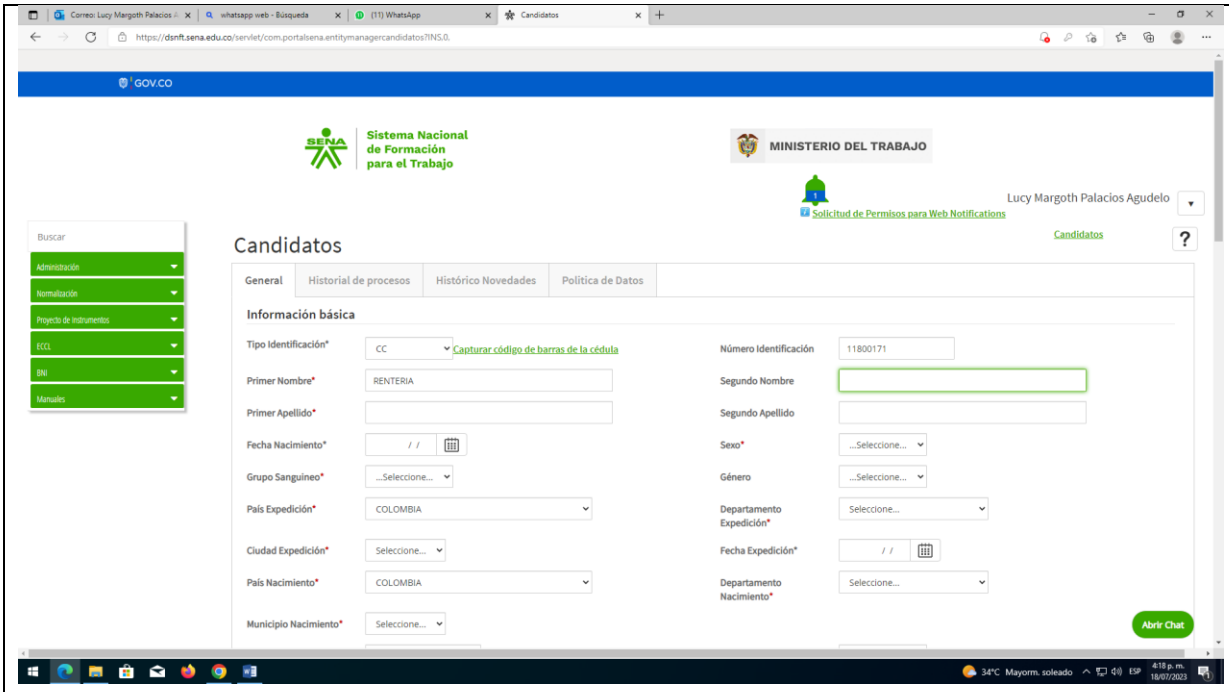
Anexo 9
Muestra correo enviado a agrotour del Carmen de Atrato



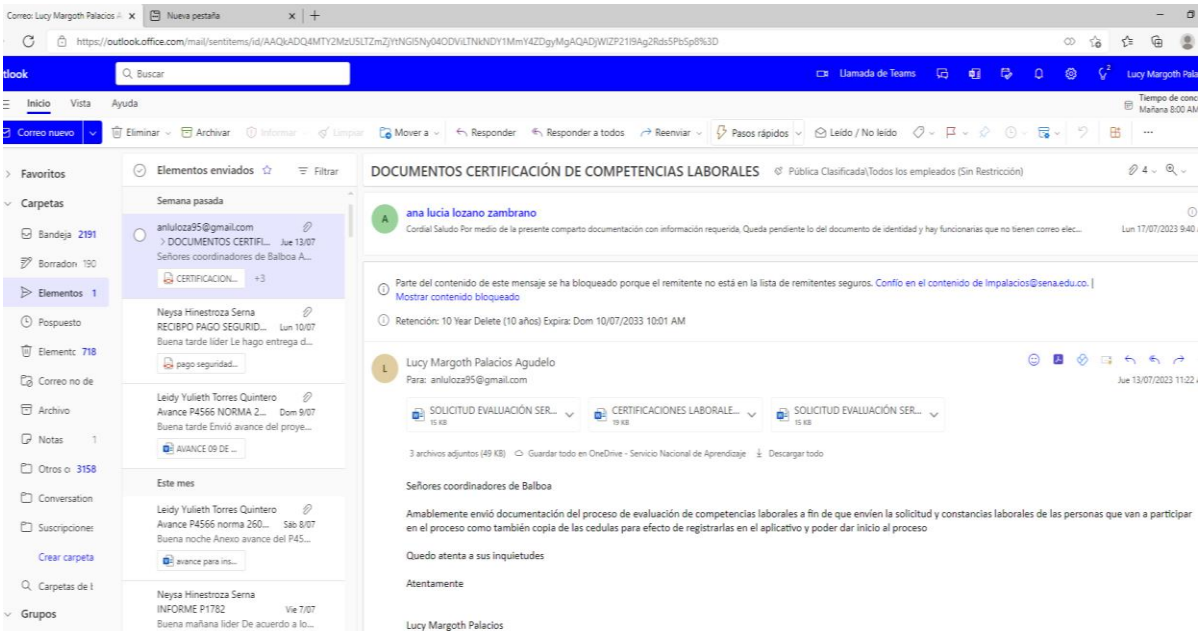
Anexo 10
Interacción con grupo ambientalista de Icho



Anexo11
Registro en aplicativo



ANEXO 12
Proyección solicitud a empresas interesadas en la evaluación



Anexo 13
Apoyo APE en el centro comercial



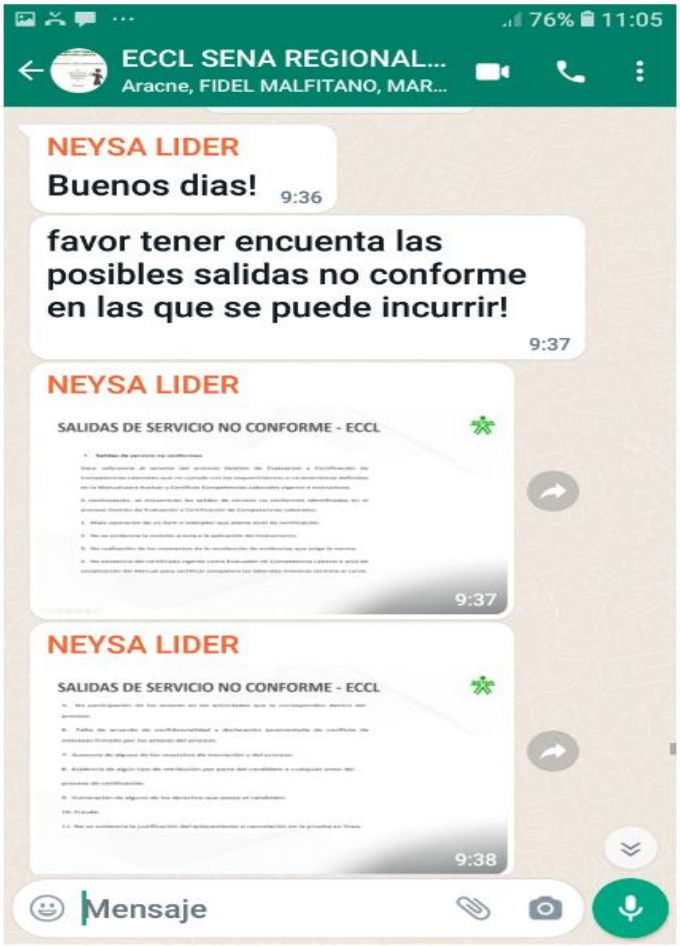
Anexo 14
Apoyo inducción aprendices Sena, sensibilizando el proceso



Anexos Obligación 2

Anexo 1 entrevista semi estructurada para toma de evidencias de desempeño

ANEXO 2
Transferencia de salidas no conformes



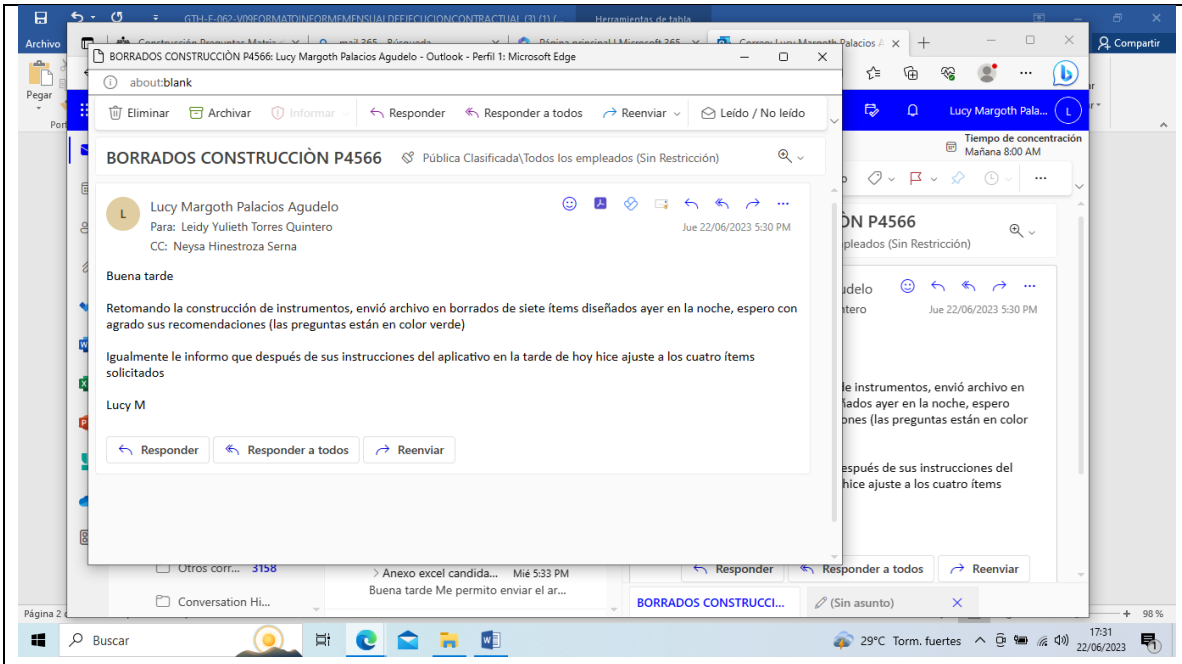
2

Anexo 3
Transferencia dinamizadora manual de evaluación y otros



Anexos Obligación 3

Anexo 1
Pantallazo correo ajuste a ítems en aplicativo

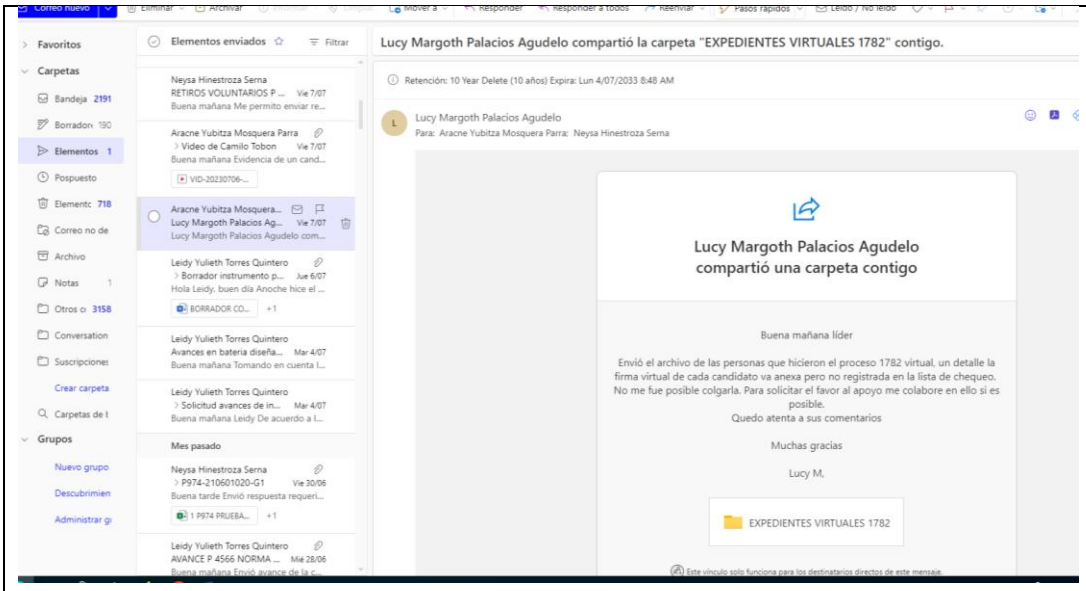


Anexo 2
Pantallazo aplicativo con avances items

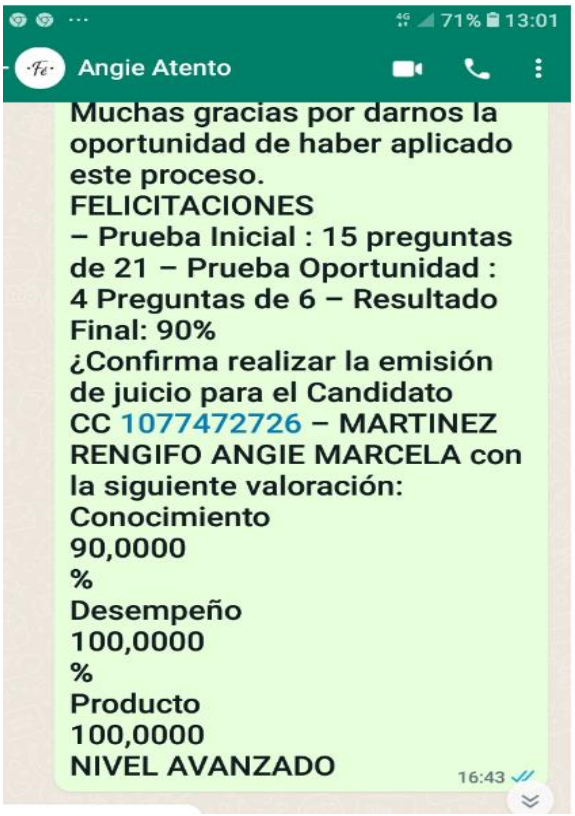
Anexo 3
Item diseñado por apoyo administrativo como aporte

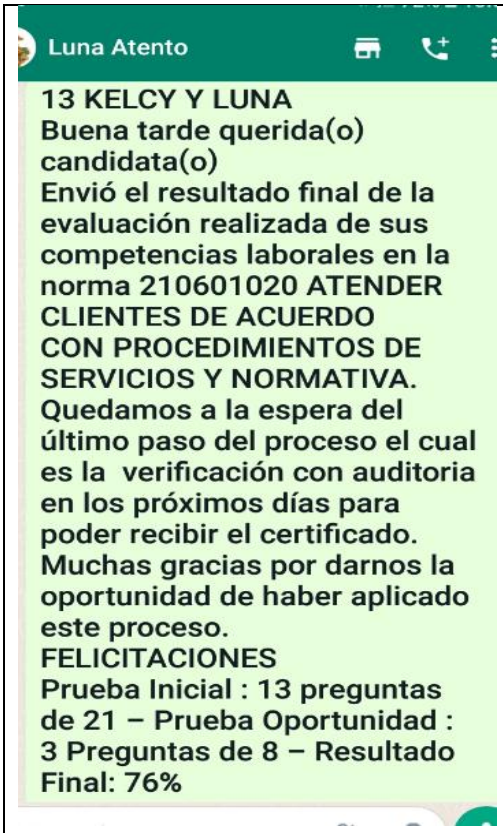
Obligación 4

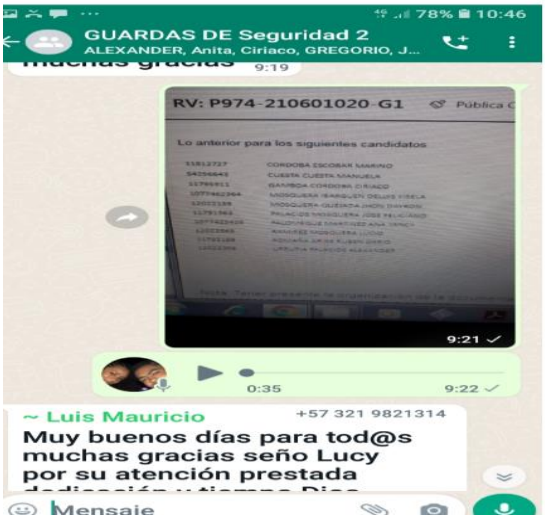
Anexo 1 Pantallazo compartiendo DRIVE p 1782 para auditoria



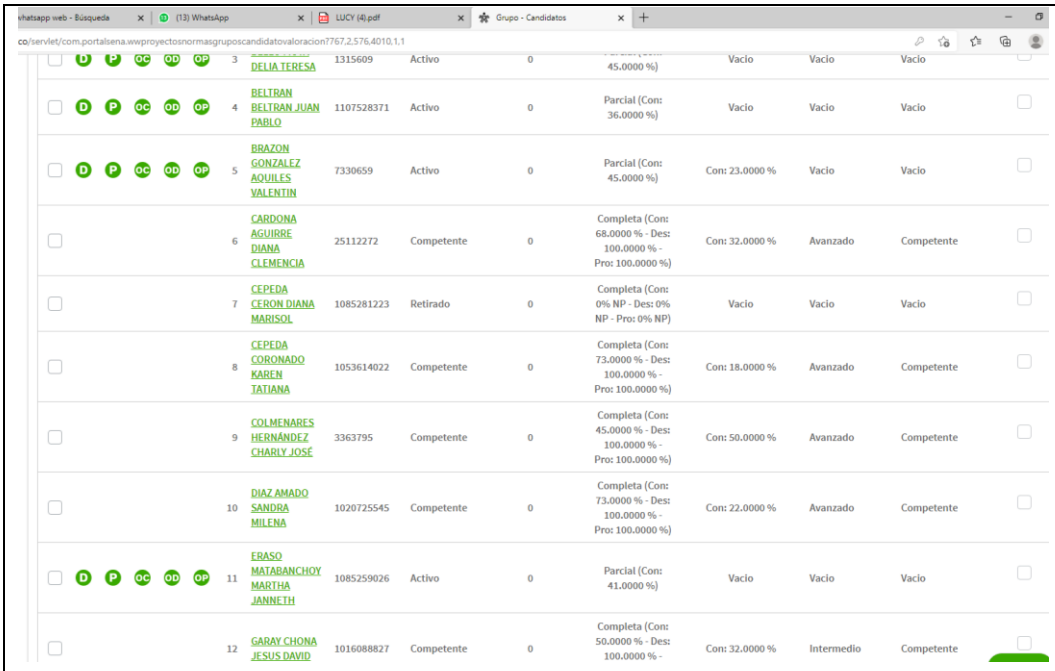
Anexo 2
Muestra juicios a candidatos 1782


71% 13:01
Angie Atento
Muchas gracias por darnos la oportunidad de haber aplicado este proceso.
FELICITACIONES
– Prueba Inicial : 15 preguntas de 21 – Prueba Oportunidad : 4 Preguntas de 6 – Resultado Final: 90%
¿Confirma realizar la emisión de juicio para el Candidato CC 1077472726 – MARTINEZ RENGIFO ANGIE MARCELA con la siguiente valoración:
Conocimiento
90,0000
%
Desempeño
100,0000
%
Producto
100,0000
NIVEL AVANZADO
16:43





Anexo 3 Muestra p 576 en aplicativo



	3	DELIA TERESA	1315609	Activo	0	45.0000 %)	Vacio	Vacio	Vacio	
	4	BELTRAN BELTRAN JUAN PABLO	1107528371	Activo	0	Parcial (Con: 36.0000 %)	Vacio	Vacio	Vacio	
	5	BRAZON GONZALEZ AQUILES VALENTIN	7330659	Activo	0	Parcial (Con: 45.0000 %)	Con: 23.0000 %	Vacio	Vacio	
	6	CARDONA AGUIRRE DIANA CLEMENCIA	25112272	Competente	0	Completa (Con: 68.0000 % - Des: 100.0000 % - Pro: 100.0000 %)	Con: 32.0000 %	Avanzado	Competente	
	7	CEPEDA CERON DIANA MARISOL	1085281223	Retirado	0	Completa (Con: 0% NP - Des: 0% NP - Pro: 0% NP)	Vacio	Vacio	Vacio	
	8	CEPEDA CORONADO KAREN TATIANA	1053614022	Competente	0	Completa (Con: 73.0000 % - Des: 100.0000 % - Pro: 100.0000 %)	Con: 18.0000 %	Avanzado	Competente	
	9	COLMENARES HERNÁNDEZ CHARLY JOSÉ	3363795	Competente	0	Completa (Con: 45.0000 % - Des: 100.0000 % - Pro: 100.0000 %)	Con: 50.0000 %	Avanzado	Competente	
	10	DIAZ AMADO SANDRA MILENA	1020725545	Competente	0	Completa (Con: 73.0000 % - Des: 100.0000 % - Pro: 100.0000 %)	Con: 22.0000 %	Avanzado	Competente	
	11	ERASO MATABANCHOY MARTHA JANNETH	1085259026	Activo	0	Parcial (Con: 41.0000 %)	Vacio	Vacio	Vacio	
	12	GARAY CHONA JESUS DAVID	1016088827	Competente	0	Completa (Con: 50.0000 % - Des: 100.0000 % -	Con: 32.0000 %	Intermedio	Competente	

Obligacion 5

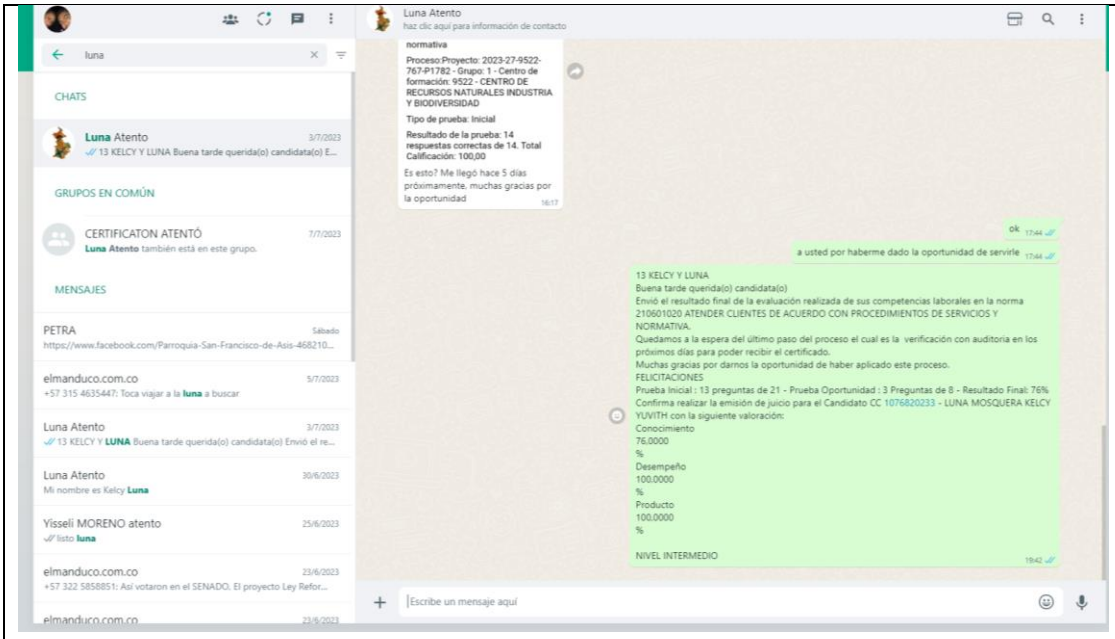
Para este periodo no se ejecutó esta obligación

Obligación 6

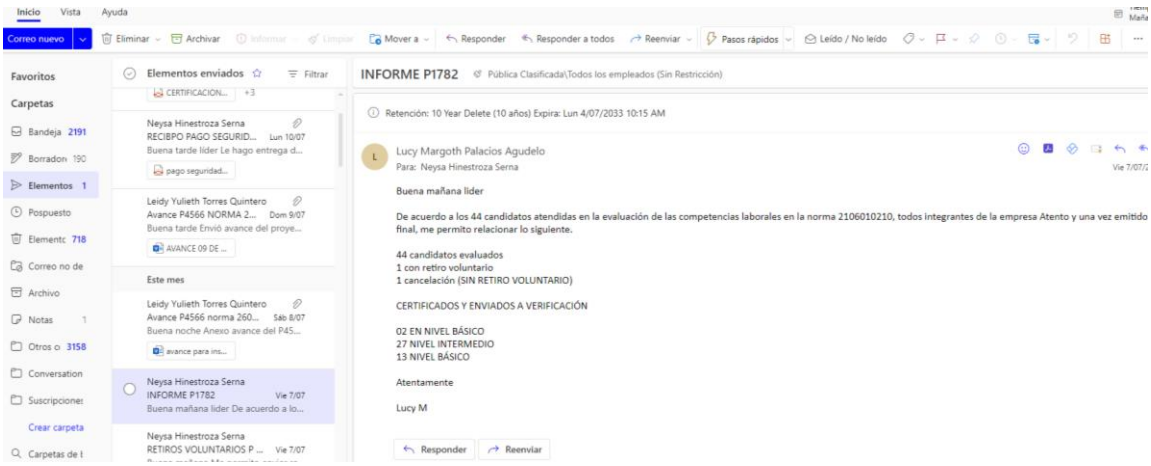
Los anexos se encuentran en este informe contractual

Obligación7

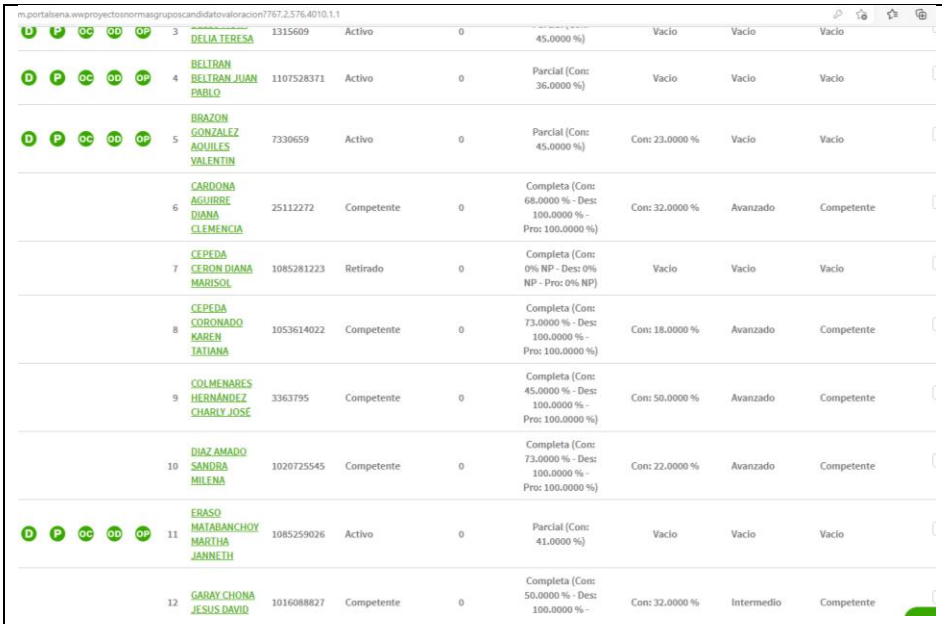
Anexo 1 Informe final juicio evaluativo 1782



Nexo 2 Correo a dinamizadora Informe final proceso 1782.



Obligación8
Anexo 1



		DELIA TERESA	1315609	Activo	0	45.0000 %)	Vacio	Vacio	Vacio
	4	BELTRAN BELTRAN JUAN PABLO	1107528371	Activo	0	Parcial (Con: 36.0000 %)	Vacio	Vacio	Vacio
	5	BRAZON GONZALEZ AQUILES VALENTIN	7330659	Activo	0	Parcial (Con: 45.0000 %)	Con: 23.0000 %	Vacio	Vacio
	6	CARDONA AGUIRRE DIANA CLEMENCIA	25112272	Competente	0	Completa (Con: 68.0000 % - Des: 100.0000 % - Pro: 100.0000 %)	Con: 32.0000 %	Avanzado	Competente
	7	CEPEDA CERON DIANA MARISOL	1085281223	Retirado	0	Completa (Con: 0% NP - Des: 0% NP - Pro: 0% NP)	Vacio	Vacio	Vacio
	8	CEPEDA CORONADO KAREN TATIANA	1053614022	Competente	0	Completa (Con: 73.0000 % - Des: 100.0000 % - Pro: 100.0000 %)	Con: 18.0000 %	Avanzado	Competente
	9	COLMENARES HERNÁNDEZ CHARLY JOSÉ	3363795	Competente	0	Completa (Con: 45.0000 % - Des: 100.0000 % - Pro: 100.0000 %)	Con: 50.0000 %	Avanzado	Competente
	10	DIAZ AMADO SANDRA MILENA	1020725545	Competente	0	Completa (Con: 73.0000 % - Des: 100.0000 % - Pro: 100.0000 %)	Con: 22.0000 %	Avanzado	Competente
	11	ERASO MATABANCHOY MARTHA JANNETH	1085259026	Activo	0	Parcial (Con: 41.0000 %)	Vacio	Vacio	Vacio
	12	GARAY CHONA JESUS DAVID	1016088827	Competente	0	Completa (Con: 50.0000 % - Des: 100.0000 % -	Con: 32.0000 %	Intermedio	Competente

Anexos Obligación 9

Informe de fortalezas y debilidades p 1782 anexo al informe

INFORME DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES POBLACIÓN EVALUADA
EN LA NORMA 210601020 P 974

P. 1782	FORTALEZAS ENCONTRADAS	DEBILIDADES ENCONTRADAS
GUARDAS DE SEGURIDAD Y OTRO TIPO DE POBLACIÓN-ASESORES CALL CENTER ATENTO-MOVISTAR	Este grupo durante el proceso de la aplicación de evaluación mostro mucho interés, estuvieron con una actitud y muy positivos y colaboradores en cada uno de los momentos del proceso. Tanto supervisores de pisos como candidatos siempre estuvieron en la mejor disposición. La evaluación se facilitó debido a que son persona que anteriormente han recibido capacitación de servicio al cliente desde nuestra querida institución Aplican los protocolos de servicio de forma excelente, son asertivos en la asesoría, manejan un paso a paso para la atención, respetan las reglas y protocolos de la organización, hacen seguimiento al proceso. La evaluación arrojo los resultados esperados pues en su mayoría quedaron en niveles intermedio y avanzado	No se presentó debilidad dentro del proceso

Obligación10

Anexo 1

Para este periodo no se ejecutó esta obligación

OBLIGACIÒN 11
Para este periodo no se ejecutó esta obligación
Anexo requerimientos para auditoria proyecto 3485, compartidos al apoyo por medio de una medmoria usd

INFORME DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES POBLACIÓN EVALUADA
EN LA NORMA 210601020 P 974

P. 1782	**FORTALEZAS ENCONTRADAS**	**DEBILIDADES ENCONTRADAS**
GUARDAS DE SEGURIDAD Y OTRO TIPO DE POBLACIÓN-ASESORES CALL CENTER ATENTO-MOVISTAR	Este grupo durante el proceso de la aplicación de evaluación mostro mucho interés, estuvieron con una actitud y muy positivos y colaboradores en cada uno de los momentos del proceso. Tanto supervisores de pisos como candidatos siempre estuvieron en la mejor disposición. La evaluación se facilitó debido a que son persona que anteriormente han recibido capacitación de servicio al cliente desde nuestra querida institución Aplican los protocolos de servicio de forma excelente, son asertivos en la asesoría, manejan un paso a paso para la atención, respetan las reglas y protocolos de la organización, hacen seguimiento al proceso.	No se presentó debilidad dentro del proceso

	La evaluación arrojo los resultados esperados pues en su mayoría quedaron en niveles intermedio y avanzado	
Lucy Margoth Palacios Agudelo 