



ACTA No.			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Estado dela de la ficha N° 2932868 de la IE Nuestra Señora del Carmen- Moñitos cordoba			
CIUDAD Y FECHA: Montería, 30 NOVIEMBRE 2024		HORA INICIO: 8:00 a.m.	HORA FIN: 9:00 p.m.
LUGAR Y/O ENLACE: Montería – Córdoba		DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO Centro de Comercio, Industria y Turismo	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: Actividades de aprendizaje desarrolladas del Técnico del PROGRAMA TÉCNICO INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE , Listado de aprendices activos y desertados.			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Conocer las Competencias y Resultados de Aprendizaje desarrollados en la vigencia 2024 y los pendientes para el 2025			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
Se dio a conocer las competencias desarrolladas con sus respectivos resultado del PROGRAMA TÉCNICO INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE , en la vigencia 2024, además se deja como pendientes las competencias que se van a desarrollar para el año 2025. Por otra parte se comparte el listado de los aprendices en estado FORMACION y aquellos que han desertado del programa.			
CONCLUSIONES			
En conclusión, durante la reunión se presentó un informe detallado sobre las competencias desarrolladas y los resultados obtenidos en el Programa Técnico en Información y Servicio al Cliente durante la vigencia 2024, destacando los logros alcanzados y el impacto positivo en el perfil profesional de los aprendices. Además, se identificaron las competencias pendientes que se desarrollarán en 2025, con el objetivo de fortalecer aún más la formación integral de los participantes. También se compartió el listado de los aprendices en estado de formación, así como aquellos que han desertado del programa, lo cual permitirá implementar estrategias de retención y apoyo en el futuro. Este análisis y planificación son fundamentales para asegurar la continuidad y calidad del programa en el próximo año.			
ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS			
ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL



ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Lila Marcela Ballesteros Garcia	INSTRUCTOR	SI	NINGUNA	<i>Lila Marcela Ballesteros G.</i>

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.

ANEXOS

Nº	Nombres y Apellidos	Tipo de Doc.	Numero de documento	Estado
01	ADRIANA LUCIA AVILA VARGAS	Tarjeta	1063723846	En Formación
02	ALBERTO KALETH AVILA CASTELLANOS	Tarjeta	1063156204	En Formación
03	ALFREDO CASTRO CUADRADO	Tarjeta	1063722168	En Formación
04	CARMEN LUCIA BLANCO GUZMAN	Tarjeta	1063724360	En Formación
05	CRISTIAN STEVEN ARANGO CASTRO	Tarjeta	1067886006	En Formación
06	DARIO ALEJANDRO GARCIA HERAZO	Tarjeta	1063724200	En Formación
07	DAYAN JOSE ARTEAGA DORIA	Tarjeta	1063158444	En Formación
08	DEIBER JOSE RAMOS JULIO	Tarjeta	1073983213	En Formación
09	JAIDER DAVID PATERNINA TERAN	Tarjeta	1043652577	En Formación
10	JOEL DAVID NAVARRO GARCIA	Tarjeta	1063722359	En Formación
11	JOSE EDUARDO MARQUEZ FLOREZ	Tarjeta	1035154193	En Formación
12	JUAN SEBASTIAN SILGADO BALLESTA	Tarjeta	1063721963	En Formación
13	KAREN DAYANA PALENCIA BALLESTA	Tarjeta	1063723782	En Formación
14	KAROL VANESA NAVARRO ARROYO	Tarjeta	1070815764	En Formación
15	KATTY YOHANA GUERRERO MANJARRES	Tarjeta	1063722579	En Formación
16	LINA LUZ ROJAS FUENTES	Tarjeta	1063151096	En Formación
17	MARIA CAMILA VARGAS GUZMAN	Tarjeta	1063156824	En Formación
18	MARIA CRISTINA GUERRERO GUERRERO	Tarjeta	1063724134	En Formación
19	ROSA AMELIA DIAZ CORREA	Cedula	1063719434	En Formación



20	SEBASTIAN DAVID CANENCIA LOPEZ	Tarjeta	1063722840	En Formación
21	SEBASTIAN ELIS VILCHES IBAÑEZ	Tarjeta	1065293722	En Formación
22	TATIANA SOFIA CASTRO OVIEDO	Tarjeta	1063723014	En Formación
23	WILIAM ALBERTO LOPEZ CAICEDO	Tarjeta	1063722698	En Formación
24	YIRA GISELA AVILA NAVARRO	PPT	7387604	En Formación
26	MIGUEL ANGEL PADILLA GAVIRIA	Tarjeta	1063722448	En Formación
27	CARLOS ANDRES OSORIO MORELO	Tarjeta	1063722743	En Formación
28	LIANEYS SOFIA CASTRO NORIEGA	Tarjeta	1063723262	En Formación
Retirados				
1	JOSE DAVID SOLAR ALVAREZ	Tarjeta	1063721907	Retirado
2	ROSA AMELIA DIAZ CORREA	Cedula	1063719434	Retirado

1 - PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL (Inducción)	
Resultados	Estado
<i>Identificar la dinámica organizacional del Sena y el rol de la formación profesional integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional.</i>	<i>Desarrollada 2024</i>
35255 - INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.	
497172 - PLANEAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRATEGIA DE MARKETING Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.	<i>Desarrollada 2024</i>
497173 - RESOLVER SITUACIONES DE SERVICIO Y VENTA, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y EL PROTOCOLO DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.	<i>Desarrollada 2024</i>
497174 - MONITOREAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	<i>Desarrollada 2024</i>
497175 - EJECUTAR ACCIONES CORRECTIVAS EN EL MANTENIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE, DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	<i>Desarrollada 2024</i>
37082 - PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.	
497281 - VERIFICAR LA INFORMACIÓN REGISTRADA, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS.	<i>Desarrollada 2024</i>
497282 - REGISTRAR LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO, EMPLEANDO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.	<i>Desarrollada 2024</i>
497283 - RECOPIRAR LA INFORMACIÓN DE SERVICIO Y VENTAS DE PRODUCTOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN	<i>Desarrollada 2024</i>
497284 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	<i>Desarrollada 2024</i>



35674 - EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS	
497176 - IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN	<i>Pendiente 2025</i>
497177 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN	<i>Pendiente 2025</i>
497178 - REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN	<i>Pendiente 2025</i>
497179 - VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS	<i>Pendiente 2025</i>
35666 - PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.	
497277 - PRESTAR SOPORTE TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	<i>Pendiente 2025</i>
497278 - PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA AL CLIENTE	<i>Pendiente 2025</i>
497279 - VERIFICAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO Y/ O ESPECIALIZADO, SEGÚN LA SOLICITUD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE ORGANIZACIÓN	<i>Pendiente 2025</i>
497280 - PLANEAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BPO O INHOUSE, SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CLIENTE.	<i>Pendiente 2025</i>