

## **TALLER PRÁCTICO: INFORMACIÓN INSTITUCIONAL SENA**

### **Objetivo:**

Reconocer y comprender los diferentes servicios, productos y canales de comunicación utilizados por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), con el fin de fortalecer el acceso a la información y el aprovechamiento de sus recursos institucionales.

### **Descripción del taller:**

Este taller práctico está diseñado para que los aprendices identifiquen, analicen y utilicen de manera adecuada los servicios y productos que ofrece el SENA, así como los diferentes canales de atención y comunicación disponibles para la ciudadanía y la comunidad educativa.

### **Actividades propuestas:**

#### **1. Identificación de servicios:**

Investigue y describa los principales servicios que ofrece el SENA, con información detallada, objetivos y funciones. Ejemplo: formación, empleo, emprendimiento, certificación por competencias, entre otros), ¿para qué sirven?, ¿de qué se trata?, ¿a quién va dirigido?, ¿Cómo se obtiene el servicio?, etc.

**Enumere todos los SERVICIOS que ofrece el SENA con una descripción de sus características**

a.

b.

c.

d.

e.

f.

g.

h.

i.

## 2. Reconocimiento de productos:

Explique cuáles son los productos que genera el SENA (programas de formación, certificaciones, plataformas virtuales, etc.). ¿para qué sirven?, ¿de qué se trata?, ¿a quién va dirigido?, ¿Cómo se obtiene el servicio?, etc.

**Enumere todos los PRDUCTOS que ofrece el SENA con una descripción de sus características**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

### 3. Canales de comunicación:

Enumere y describa los canales de atención del SENA (presencial, telefónico, virtual, redes sociales, PQRS, entre otros).

**Enumere los canales de atención del SENA con su respectivo número telefónico, horarios de atención, fuentes y ubicación dentro de las plataformas digitales.**

[illegible]

#### 4. Caso práctico: TELEFONICOS

- Realice **una primera llamada** real a la línea de atención del SENA donde validará las opciones todas las opciones del IVR de la línea, Adjuntar evidencias.
- Enumero las opciones del IVR de la línea de atención del IVR después de su navegación. Adjunte evidencias.
- Realice **una segunda llamada** a la real a la línea de atención al cliente del SENA, interactúen con el asesor de servicio con una consulta real, de información.

**Describan:** Segunda llamada

**La forma de atender:**

**El manejo de guion:**

**Empatía:**

**Resolución de la solicitud:**

**Empoderamiento de la información:**

**Cierre de la llamada:**

#### 5. Caso práctico de chat

- Realice un contacto por **WHATSAPP** con un asesor del SENA realizando una consulta real del SENA, para evaluar el respectivo servicio del canal:

**Describan:** del contacto real con el agente del **WHATSAPP**

**La forma de atender:**

**El manejo de guion:**

**Empatía:**

**Resolución de la solicitud:**

**Empoderamiento de la información:**

**Cierre de la chat:**

## 6. Caso práctico de chat

- Realice un contacto por chat con un asesor del SENA realizando una consulta real del SENA, para evaluar el respectivo servicio del canal:

**Describan:** del contacto real con el agente del chat

**La forma de atender:**

**El manejo de guion:**

**Empatía:**

**Resolución de la solicitud:**

**Empoderamiento de la información:**

**Cierre de la llamada:**

## 7. Reflexión:

¿Por qué es importante conocer los canales de comunicación institucional en una entidad pública como el SENA?

### **Resultados de aprendizaje esperados:**

- Identifica los servicios y productos del SENA.
- Reconoce los diferentes canales de atención y su uso adecuado.
- Aplica el conocimiento en situaciones reales de atención al ciudadano.