



DIEMERINO CIA. LTDA.
 El Mercado E9-50 y Pasaje Juan de Alcantara
 Telfs: 2277 086 / 2447 351 Cels.: 098 536 571 / 096 390 028
 e-mail: dimerino@interactive.net.ec
 Quito-Ecuador

R.U.C. 1791766482001
FACTURA 001-001
 N° 0011283
 Autorización S.R.I. 1106202232

Fecha: 01/12/08
 Señor(es): CORP. NACIONAL DE TELECOMUNIC. S.A.
 Institución: R.U.C.: 1732120583001
 Dirección: VEINTIMILLA DE-66 Y AMAZONAS
 Teléfono: 3966100
 Contado:
 FORMA DE PAGO: Crédito: CREDITO

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	DCTO.	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	100005	ASOCIACION EN EMPRESAS CONTRATO DE TRABAJO Y/O SERVICIO 50-294-2008 FORTALECIMIENTO DE UNA CULTURA DEL SERVICIO INTERNA PARA EL CLIENTE EXTERNO	0	24,000.00	24,000.00
FAVOR GIRAR CHEQUE A NOMBRE DE DIEMERINO CIA. LTDA.					
SON: _____ Atencion a: _____ RECEIBO CONFORME _____ DIEMERINO CIA. LTDA. R.U.C. 1791766482001 ...FIRMA AUTOGRAFADA...					
SUBTOTAL 24,000.00 DESCUENTO 0.00 SUBTOTAL 24,000.00 I.V.A. 0% I.V.A.% 2,880.00 TOTAL USD \$ 26,880.00					

ORIGINAL: ADQUIRENTE • COPIA CELESTI
 ISOR • COPIA AMARILLA: SIN DERECHO A CREDITO TRIBUTARIO
 AMAGUAYA VASQUEZ CARLOS ALEJANDRO / IMPRENTA CARMAK / R.U.C. 170494728001 / Telefon: 2639 652 / Aut. 4391 / Del 0011201 al 0011500 / Impr. en Septiembre - 2008
 VALIDO PARA SU EMISION HASTA DICIEMBRE / 2008

COMPROBANTE DE INGRESO

I Nº 000 331



276056-9

Cta. Cie. Nº:

51982592

Deposito:

Fecha: 20/Octubre/2008
 Concepto: ANDINATEL S.A.
 Banco: BANCO DEL P.I.
 Cliente: ANDINATEL S.A.

Valor: NUEVE MIL SEISCIENTOS con 00/100

\$ 9,600.00

CÓDIGO	CONCEPTO	DEBE	HABER
111.2.01	ANDINATEL S.A.	9,600.00	
213.02.02	ANDINATEL S.A.		9,600.00
TOTAL		9,600.00	9,600.00

Recibi Conforme

C.T.

Elaborado

MS

Conciliado

INFORME DEL EVENTO

Quito, 05 de Diciembre de 2008.

EVENTO: CAPACITACION EN FORTALEZA DE UNA CULTURA DEL SERVICIO INTEGRAL PARA EL CLIENTE EXTERNO
FECHA: 21 de Octubre al 24 de noviembre de 2008
DURACION: 8 horas por cada grupo
No. PARTICIPANTES: 185
EMPRESA: DIEMERINO CIA.LTDA.
COORDINADOR: Grace Carrillo Silva

1.- ANTECEDENTES:

Dando cumplimiento al Oficio GTH-DYF-0322-08, del 12 de septiembre de 2008, se autoriza el proceso de contratación directa con la empresa DIEMERINO CIA.LTDA, según Contrato de Orden de Trabajo GC-294-2008, por el valor de \$ 24.000,00; para que ejecute la capacitación a funcionarios de Andinatel s.a. – CNT, los mismos que están divididos en 10 grupos de 25 participantes cada uno

2.- ESTRUCTURACION DEL EVENTO:

Este Programa se desarrolló de la siguiente manera:

PROGRAMACION:

Fecha de Inicio: 21 de Octubre al 24 de Noviembre de 2008
Duración: 10 grupos de 25 participantes cada uno con una carga horaria de 8 horas cada uno.

3.- PARTICIPANTES:

Se anexa la lista de participantes.

4.- INSTRUCTOR:

DIEMERINO- Diego Merino

5.- EVALUACION DEL EVENTO.



TABULACION DE LA EVALUACION DEL EVENTO

NOMBRE DEL EVENTO: FORTALECIMIENTO DE UNA CULTURA DEL SERVICIO INTEGRAL PARA EL CLIENTE EXTERNO
FECHAS DE REALIZACION: 21/10/2008 AL 24/11/2008
INSTRUCTOR: DIEMERINO
NÚMERO TOTAL DE ENCUESTAS: 105

El presente cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la calidad del curso de capacitación, considerando los siguientes parámetros, por favor seleccione en la escala de evaluación una opción:

ESCALA DE EVALUACIÓN:

5.- EXCELENTE	4.- MUY BUENA	3.- BUENA	4.- REGULAR	1.- MALO
---------------	---------------	-----------	-------------	----------

Aspecto	5	4	3	2	1	Promedio por pregunta
Cumplimiento de los objetivos del programa	72	31	2			4.67
El contenido es aplicable en sus actividades	78	25	2			4.72
Nivel de comprensión del Contenido del Programa	70	32	3			4.64
La metodología y el lenguaje utilizados fueron adecuados	77	24	3	1		4.69
El Tiempo Utilizado fue suficiente	44	30	20	11		4.02
El facilitador domina el tema	88	15	2			4.82
El facilitador promueve un ambiente de confianza	84	18	2	1		4.76
El facilitador respondió satisfactoriamente a sus vacíos o inquietudes	74	28	2	1		4.67
PROMEDIO EVALUACIÓN DEL PROGRAMA:						4.62

EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL EVENTO

Aspecto	5	4	3	2	1	Promedio por pregunta
Calidad y utilidad de los materiales	52	45	7	1		4.41
Instalaciones	39	55	11			4.27
Servicio de cafetería y atención recibida	42	45	17	1		4.22
Organización general del evento	55	44	5	1		4.46
Puntualidad en el desarrollo del evento	64	36	5			4.56
PROMEDIO EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EVENTO:						4.38

PROMEDIO GENERAL EVALUACIÓN DEL EVENTO:

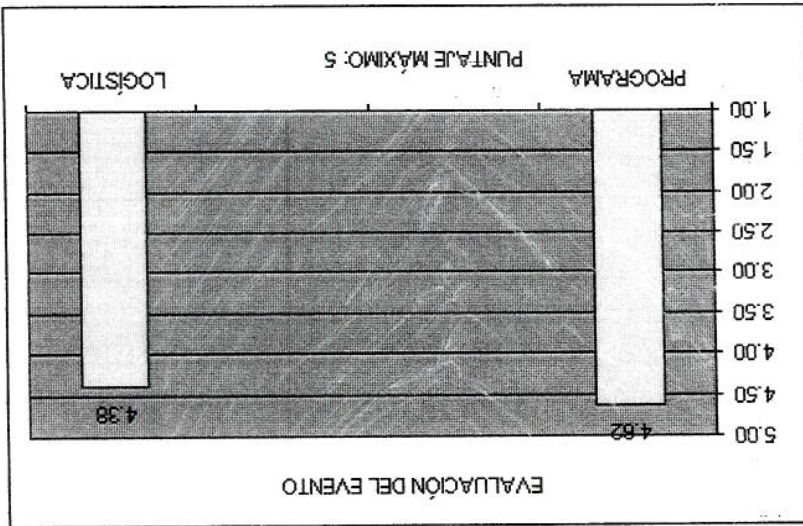
4.55

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Los aplicaré en mi vida diaria y en la atención al cliente interno y externo de la empresa.
Lo aplicaré en la vida diaria con los clientes
Con actitud y mentalidad positiva para que la propuesta del cambio se cumpla
Brindando una excelente atención como todos los días y cada día mejorar más, al servicio de nuestros clientes, nuestro hogar
Lo aplicará de acuerdo a mi área a fin de que el cliente sea satisfecho en su atención y seguimiento del producto
En el diario trabajo de atender a los clientes con un servicio de calidad

Los conocimientos recibidos se los aplicaré de la mejor manera para poder llegar en la mejor información a nuestros clientes.

los conocimientos recibidos en este curso los aplicaré con mucha fe y entusiasmo para el mejoramiento de mi empresa.



6.- CENTRO DE COSTOS.

EVENTO, FORTALECIMIENTO DE UNA CULTURA DEL SERVICIO INTEGRAL PARA EL CLIENTE EXTERNO
 FACTURA DIEMERINO CIA LTDA. 0011283
 CONCEPTO: CAPACITACIÓN

PARTICIPANTES 185
 VALOR FACT. 24,000.00
 FECHAS: DESDE 21/10/2008 HASTA 24/11/2008

CODIGO	AREA	No. PERSONAS	% ASISTENTES	COSTO
F01	VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES	93	50.27	12064.86
G01	VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS	7	3.78	908.11
G11	GERENCIA PROVINCIAL ESMERALDAS	63	34.05	8172.97
G12	GERENCIA PROVINCIAL NAP0	22	11.89	2854.05
TOTAL				24000.00

Atentamente,

Grace Camillo SIVA
 Analista de Desarrollo y Formación CNT

Vto. Bueno

Ps. Mónica León S.
 Jefe de Unidad de Desarrollo y Formación CNT