

**VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**  
**JEFATURA DE DESARROLLO Y FORMACION**  
**INFORME DEL EVENTO**

Quito, 1 de diciembre del 2008.

EVENTO:	GRUPO 1:	GRUPO 2:	GRUPO 3:	GRUPO 4:	GRUPO 5:	GRUPO 6:	PARTICIPANTES:	DURACION:	EMPRESA:	COORDINADOR:
CAPACITACION SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008 DURACION: 12 DE HORAS (MANANA) PARTICIPANTES: 13	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008 DURACION: 12 DE HORAS (MANANA) PARTICIPANTES: 13	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008 DURACION: 12 DE HORAS (TARDE) PARTICIPANTES: 18	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008 DURACION: 12 DE HORAS (TARDE) PARTICIPANTES: 18	DEL 11 DE NOVIEMBRE AL 13 DE NOVIEMBRE DEL 2008 DURACION: 12 DE HORAS (MANANA) PARTICIPANTES: 33	DEL 11 DE NOVIEMBRE AL 13 DE NOVIEMBRE DEL 2008 DURACION: 12 DE HORAS (TARDE) PARTICIPANTES: 18	FUNDECOM	Marta Fernanda Leiva		

**1.- ANTECEDENTES:**

Con el fin de fortalecer la cultura de servicio al cliente, en el personal de la CNT S.A., se da cumplimiento al Plan de Capacitación 2008, aprobado mediante oficio GTH-DYF-0220-08, del 8 de julio del 2008, por el señor Gerente Nacional de Desarrollo Organizacional, en el tema SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS, para lo cual la Jefatura de Desarrollo y formación inició la gestión de búsqueda, evaluación y presentación de ofertas, mediante solicitud de trabajo ST16437.

Se contrató a la empresa FUNDECOM, mediante orden de trabajo GC-283-2008, por un valor de \$24.290,00. En fiel cumplimiento a la Campaña de Gobierno "SONRIE ECUADOR, somos gente amable" con el apoyo de la Secretaría Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneración del Sector Público SENRES, se programaron eventos de SERVICIO AL CLIENTE, para un total de 363 personas en Pichincha y 164 personas en Provincias.

Se reorganizó, el cronograma para asistir a los talleres de SERVICIO AL CLIENTE, correspondientes a la Campaña Sonrie Ecuador, a la que asistirán 563 personas de la provincia de Pichincha, motivo por el cual, el contrato realizado con la empresa FUNDECOM, deja un saldo de \$13.790,00, ya contratados, motivo por el cual se solicitó a FUNDECOM, la presentación de su cartera de temas de capacitación, con la finalidad de invertir este saldo, en temas del Plan de Capacitación 2008.

FUNDECOM, presentó el PROGRAMA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS, con el objetivo de mejorar el manejo del talento humano en la organización, a través de una gestión utilizando nuevas metodologías y herramientas para fortalecer las competencias de las personas. Este Programa, fue autorizado por el señor Gerente Nacional de Desarrollo Organizacional, mediante oficio GTH-DYF-0397-08, el 29 de octubre del 2008.

**2.- ESTRUCTURACION DEL EVENTO:**

Este Programa se desarrolló de la siguiente manera:

**PROGRAMACIÓN:**

**GRUPO 1:** SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

del 04 de noviembre al 06 de noviembre del 2008

12 de horas (mañana)

Instalaciones FUNDECOM

13

**PARTICIPANTES:**

PARTICIPANTE	AREA
ANDRADE CHAUCA KLEVER ROBERTO	CONTROLORIA
ANDRANGO ENRIQUEZ CHRISTIAN VINICIO	GESTION TECNICA DE CLIENTES
CRUZ VILLA JESSICA ALEXANDRA	GESTION RED DE DATOS
ESPINOZA YEPPEZ EDWIN RAFAEL	COMERCIAL CORPORATIVOS
FLORES FLORES FABRICIO MARCELO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
GARZON MURGUERTIO SANDRA MARITZA ISABEL	COMERCIAL PYMES
LOPEZ LEON BLANCA JACQUELINE	CONTROLORIA
LUCINA NARANJO SANDRA INDIRA	CONTROLORIA
MAROTO MERA CARMITA EULALIA	SOPORTE COMERCIAL
PALLO ZUÑIGA LIONELLO BLADILMIRO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
REVELO VALLEJO DIEGO POLICARPIO	SOPORTE COMERCIAL
RONDAL RONDAL MANUEL RODRIGO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
VACA TORRES VIVIANA MARIBEL	SOPORTE COMERCIAL
ZALAMEA MORAN ROBERTO ALONSO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E

**GRUPO 2:** SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

del 04 de noviembre al 06 de noviembre del 2008

12 de horas (mañana)

Instalaciones FUNDECOM

13

**PARTICIPANTES:**

PARTICIPANTE	AREA
ALCOSER MAILA EDGAR VLADIMIR	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
ANDRADE VILLO JACQUELINE DE JESUS	COMERCIAL CORPORATIVOS
ATI SARANGO CARLOS AGUSTO	GESTION RED DE DATOS
BELTRAN BURBANO KAREN JOSSETTE	COMERCIAL CORPORATIVOS
DALGO HEREDIA SERGIO ORLANDO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
DAVILA PAZMIÑO ZAFIRA DEL CARMEN	CONTROLORIA
ESPINOSA COELLO CHRISTIAN HERNAN	GESTION TECNICA DE CLIENTES
FLORES OSORIO DARWIN SANTIAGO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
HADATHY SILVA FARID FERNANDO	COMERCIAL PYMES
LOPEZ MONTEROS JORGE ARMANDO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
MERA VALLEJO MARY ISABEL	SOPORTE COMERCIAL
PERDES ESPINEL ERNESTO WLADIMIR	CONTROLORIA
SEGURA GAIBOR FRANCISCO SEBASTIAN	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E

**GRUPO 3:** SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

del 04 de noviembre al 06 de noviembre del 2008

12 de horas (tarde)

Instalaciones FUNDECOM

18

**PARTICIPANTES:**

PARTICIPANTE	AREA
ALMEIDA FIGUEROA FERNANDO GILBERTO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
BAUZ ARIAS CARLOS MAURICIO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E

**VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**



**JEFATURA DE DESARROLLO Y FORMACION**

**INFORME DEL EVENTO**

Quito, 1 de diciembre del 2008.

EVENTO:	GRUPO 1:	DURACION:	PARTICIPANTES:
CAPACITACION SERVICIO A CLIENTES CORPORATIVOS	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008	12 DE HORAS (MANANA)	13
	GRUPO 2:	DURACION:	PARTICIPANTES:
	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008	12 DE HORAS (MANANA)	13
	GRUPO 3:	DURACION:	PARTICIPANTES:
	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008	12 DE HORAS (TARDE)	18
	GRUPO 4:	DURACION:	PARTICIPANTES:
	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008	12 DE HORAS (TARDE)	18
	GRUPO 5:	DURACION:	PARTICIPANTES:
	DEL 11 DE NOVIEMBRE AL 13 DE NOVIEMBRE DEL 2008	12 DE HORAS (MANANA)	33
	GRUPO 6:	DURACION:	PARTICIPANTES:
	DEL 11 DE NOVIEMBRE AL 13 DE NOVIEMBRE DEL 2008	12 DE HORAS (TARDE)	18
EMPRESA:	FUNDECOM		
COORDINADOR:	María Fernanda Leiva		

**1.- ANTECEDENTES:**

Con el fin de fortalecer la cultura de servicio al cliente, en el personal de la CNT S.A., se da cumplimiento al Plan de Capacitación 2008, aprobado mediante oficio GTH-DYF-0220-08, del 8 de julio del 2008, por el señor Gerente Nacional de Desarrollo Organizacional, en el tema SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS, para lo cual la Jefatura de Desarrollo y formación inició la gestión de búsqueda, evaluación y presentación de ofertas, mediante solicitud de trabajo ST16437.

Se contrató a la empresa FUNDECOM, mediante orden de trabajo GC-283-2008, por un valor de \$24.290,00. En el cumplimiento a la Campaña de Gobierno "SONRIE ECUADOR, somos gente amable" con el apoyo de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneración del Sector Público SENRES, se programaron eventos de SERVICIO AL CLIENTE, para un total de 363 personas en Pichincha y 164 personas en Provincias.

Se reorganizó, el cronograma para asistir a los talleres de SERVICIO AL CLIENTE, correspondientes a la Campaña Sonríe Ecuador, a la que asistirán 563 personas de la provincia de Pichincha, motivo por el cual, el contrato realizado con la empresa FUNDECOM, deja un saldo de \$13.790,00, ya contratados, motivo por el cual se solicitó a FUNDECOM, la presentación de su cartera de temas de capacitación, con la finalidad de invertir este saldo, en temas del Plan de Capacitación 2008.

FUNDECOM, presentó el PROGRAMA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS, con el objetivo de mejorar el manejo del talento humano en la organización, a través de una gestión utilizando nuevas metodologías y herramientas para fortalecer las competencias de las personas. Este Programa, fue autorizado por el señor Gerente Nacional de Desarrollo Organizacional, mediante oficio GTH-DYF-0397-08, el 29 de octubre del 2008.

**2.- ESTRUCTURACION DEL EVENTO:**

Este Programa se desarrolló de la siguiente manera:

PROGRAMACIÓN:

GRUPO 1: SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

FECHA: del 04 de noviembre al 06 de noviembre del 2008  
 DURACIÓN: 12 de horas (mañana)  
 LUGAR: Instalaciones FUNDECOM  
 PARTICIPANTES: 13

PARTICIPANTE	AREA
ANDRADE CHAUCA KLEVER ROBERTO	CONTROLORIA
ANDRANGO ENRIQUEZ CHRISTIAN VINICIO	CONTROLORIA
CRUZ VILLA JESSICA ALEXANDRA	GESTION TECNICA DE CLIENTES
ESPINOZA YEPPEZ EDWIN RAFAEL	GESTION RED DE DATOS
FLORES FLORES FABRICIO MARCELO	COMERCIAL CORPORATIVOS
GARZON MURGUERTIO SANDRA MARITZA ISABEL	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E
LOPEZ LEON BLANCA JACQUELINE	COMERCIAL PYMES
LUCINA NARANJO SANDRA INDIRA	CONTROLORIA
MAROTO MERA CARMITA EULALIA	CONTROLORIA
PALLO ZUNIGA LIONELLO BLADILMIRO	SOPORTE COMERCIAL
REVELO VALLEJO DIEGO POLICARPIO	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E
RONDAL RONDAL MANUEL RODRIGO	SOPORTE COMERCIAL
VACA TORRES VIVIANA MARIBEL	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E
ZALAMEA MORAN ROBERTO ALONSO	SOPORTE COMERCIAL
	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E

GRUPO 2: SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

FECHA: del 04 de noviembre al 06 de noviembre del 2008  
 DURACIÓN: 12 de horas (mañana)  
 LUGAR: Instalaciones FUNDECOM  
 PARTICIPANTES: 13

PARTICIPANTE	AREA
ALCOSER MAIJA EDGAR VLADIMIR	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E
ANDRADE VILLO JACQUELINE DE JESUS	COMERCIAL CORPORATIVOS
ATI SARANGO CARLOS AGUSTO	COMERCIAL CORPORATIVOS
BELTRAN BURBANO KAREN JOSSETTE	GESTION RED DE DATOS
DALGO HEREDIA SERGIO ORLANDO	COMERCIAL CORPORATIVOS
DAVILA PAZMIÑO ZAFIRA DEL CARMEN	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E
ESPINOSA COELLO CHRISTIAN HERNAN	CONTROLORIA
FLORES OSORIO DARWIN SANTIAGO	GESTION TECNICA DE CLIENTES
HADATHY SILVA FARID FERNANDO	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E
LOPEZ MONTEROS JORGE ARMANDO	COMERCIAL PYMES
LOPEZ VALLEJO MARY ISABEL	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E
MERA VALLEJO MARY ISABEL	SOPORTE COMERCIAL
PAREDES ESPINEL ERNESTO WLADIMIR	CONTROLORIA
SEGURA GAIBOR FRANCISCO SEBASTIAN	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E

GRUPO 3: SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

FECHA: del 04 de noviembre al 06 de noviembre del 2008  
 DURACIÓN: 12 de horas (tarde)  
 LUGAR: Instalaciones FUNDECOM  
 PARTICIPANTES: 18

PARTICIPANTE	AREA
ALMEIDA FIGUEROA FERNANDO GILBERTO	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E
BAUZ ARIAS CARLOS MAURICIO	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E

Quito, 1 de diciembre del 2008.

<b>EVENTO:</b>	CAPACITACION SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS
<b>GRUPO 1:</b>	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008
<b>DURACION:</b>	12 DE HORAS (MANANA)
<b>PARTICIPANTES:</b>	13
<b>GRUPO 2:</b>	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008
<b>DURACION:</b>	12 DE HORAS (MANANA)
<b>PARTICIPANTES:</b>	13
<b>GRUPO 3:</b>	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008
<b>DURACION:</b>	12 DE HORAS (TARDE)
<b>PARTICIPANTES:</b>	18
<b>GRUPO 4:</b>	DEL 04 DE NOVIEMBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DEL 2008
<b>DURACION:</b>	12 DE HORAS (TARDE)
<b>PARTICIPANTES:</b>	18
<b>GRUPO 5:</b>	DEL 11 DE NOVIEMBRE AL 13 DE NOVIEMBRE DEL 2008
<b>DURACION:</b>	12 DE HORAS (MANANA)
<b>PARTICIPANTES:</b>	33
<b>GRUPO 6:</b>	DEL 11 DE NOVIEMBRE AL 13 DE NOVIEMBRE DEL 2008
<b>DURACION:</b>	12 DE HORAS (TARDE)
<b>PARTICIPANTES:</b>	18
<b>EMPRESA:</b>	FUNDECOR
<b>COORDINADOR:</b>	Maria Fernanda Leiva

**1.- ANTECEDENTES:**

Con el fin de fortalecer la cultura de servicio al cliente, en el personal de la CNT S.A., se da cumplimiento al Plan de Capacitación 2008, aprobado mediante oficio GTH-DYF-0220-08, del 8 de julio del 2008, por el señor Gerente Nacional de Desarrollo Organizacional, en el tema SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS, para lo cual la Jefatura de Desarrollo y formación inició la gestión de búsqueda, evaluación y presentación de ofertas, mediante solicitud de trabajo ST16437.

Se contrató a la empresa FUNDECOR, mediante orden de trabajo GC-283-2008, por un valor de \$24.290,00.

En fiel cumplimiento a la Campaña de Gobierno "SONRIE ECUADOR, somos gente amable" con el apoyo de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneración del Sector Público SENRES, se programaron eventos de SERVICIO AL CLIENTE, para un total de 363 personas en Pichincha y 164 personas en Provincias.

Se reorganizó, el cronograma para asistir a los talleres de SERVICIO AL CLIENTE, correspondientes a la Campaña Sonríe Ecuador, a la que asistirán 563 personas de la provincia de Pichincha, motivo por el cual, el contrato realizado con la empresa FUNDECOR, deja un saldo de \$13.790,00, ya contratados, motivo por el cual se solicitó a FUNDECOR, la presentación de su cartera de temas de capacitación, con la finalidad de invertir este saldo, en temas del Plan de Capacitación 2008.

FUNDECOR, presentó el PROGRAMA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS, con el objetivo de mejorar el manejo del talento humano en la organización, a través de una gestión utilizando nuevas metodologías y herramientas para fortalecer las competencias de las personas. Este Programa, fue autorizado por el señor Gerente Nacional de Desarrollo Organizacional, mediante oficio GTH-DYF-0397-08, el 29 de octubre del 2008.

**2.- ESTRUCTURACION DEL EVENTO:**

Este Programa se desarrolló de la siguiente manera:

**PROGRAMACIÓN:**

GRUPO 1: SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

del 04 de noviembre al 06 de noviembre del 2008

12 de horas (mañana)  
Instalaciones FUNDECOM

13

PARTICIPANTES:

PARTICIPANTE	AREA
ANDRADE CHAUCA KLEVER ROBERTO	CONTROLORIA
ANDRANGO ENRIQUEZ CHRISTIAN VINICIO	GESTION TECNICA DE CLIENTES
CRUZ VILLA JESSICA ALEXANDRA	GESTION RED DE DATOS
ESPINOZA YEPPEZ EDWIN RAFAEL	COMERCIAL CORPORATIVOS
FLORES FLORES FABRICIO MARCELO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
GARZON MURGUEYTIO SANDRA MARITZA ISABEL	COMERCIAL PYMES
LOPEZ LEON BLANCA JACQUELINE	CONTROLORIA
LUCINA NARANJO SANDRA INDIRA	CONTROLORIA
MAROTO MERA CARMITA EULALIA	SOPORTE COMERCIAL
PALLO ZUNIGA LIONELLO BLADILMIRO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
REVELO VALLEJO DIEGO POLICARPIO	SOPORTE COMERCIAL
RONDAL RONDAL MANUEL RODRIGO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
VACA TORRES VIVIANA MARIBEL	SOPORTE COMERCIAL
ZALAMEA MORAN ROBERTO ALONSO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E

GRUPO 2: SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

del 04 de noviembre al 06 de noviembre del 2008

12 de horas (mañana)  
Instalaciones FUNDECOM

13

PARTICIPANTES:

PARTICIPANTE	AREA
ALCOSER MAILA EDGAR VLADIMIR	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
ANDRADE VILLOJAN JACQUELINE DE JESUS	COMERCIAL CORPORATIVOS
ATI SARANGO CARLOS AGUSTO	GESTION RED DE DATOS
BELTRAN BURBANO KAREN JOSSETTE	COMERCIAL CORPORATIVOS
DALGO HEREDIA SERGIO ORLANDO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
DAVILA PAZMIÑO ZAFIRA DEL CARMEN	CONTROLORIA
ESPINOSA COELLO CHRISTIAN HERNAN	GESTION TECNICA DE CLIENTES
FLORES OSORIO DARWIN SANTIAGO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
HADATHY SILVA FARID FERNANDO	COMERCIAL PYMES
LOPEZ MONTEROS JORGE ARMANDO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
MERA VALLEJO MARY ISABEL	SOPORTE COMERCIAL
PAREDES ESPINEL ERNESTO WLADIMIR	CONTROLORIA
SEGURA GAIBOR FRANCISCO SEBASTIAN	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E

GRUPO 3: SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

del 04 de noviembre al 06 de noviembre del 2008

12 de horas (tarde)  
Instalaciones FUNDECOM

18

PARTICIPANTES:

PARTICIPANTE	AREA
ALMEIDA FIGUEROA FERNANDO GILBERTO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
BAUZ ARIAS CARLOS MAURICIO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E

BAYAS SAENZ ANA CRISTINA	COMERCIAL CORPORATIVOS
CAMPAÑA ROMERO GALO FABIAN	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
CHANGO AVILA OLIVER PATRICIO	GESTION TECNICA DE CLIENTES
ENRIQUEZ TROYA GABRIEL FRANCISCO	COMERCIAL CORPORATIVOS
ESPINEL RIVERA ENDOR EDUARDO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
GALLEGOS GUANOPATIN CARLOS GONZALO	CORPORATIVO (NET - DATOS, VIP)
GAMBOA ESCOBAR LUZ MARINA	GERENCIA DE MULTISERVICIOS
GONZALEZ CANO JORGE EDUARDO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
JARAMILLO YEPES DIANA DOLORES	COMERCIAL CORPORATIVOS
LOYOS JARAMILLO NATALIA ELIZABETH	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
MUNOZ CABRERA JORGE LUIS	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
PAZMIÑO PARRA JENNY SUSANA	CONTRALORIA
PONCE BEDOYA LUIS BOLIVAR	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
SALGUERO VACA JOHN PALL	COMERCIAL CORPORATIVOS
SANCHEZ ROBAYO OSCAR MILTON	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
VALVERDE ZAMBRANO ANGEL ABDON	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E

GRUPO 4: SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

FECHA: del 04 de noviembre al 05 de noviembre del 2008  
 DURACION: 12 de horas (tarde)  
 LUGAR: Instalaciones FUNDECOM  
 PARTICIPANTES: 18

ALVEAR PADILLA CRISTIAN OTON	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
BELTRAN ROSERO IVAN VLADISLAO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
CAICEDO BANDERAS ROCIO GUADALUPE	COMERCIAL CORPORATIVOS
CAJIAO OCHOA DIEGO FERNANDO	SOPORTE COMERCIAL
CARDENAS GUALOTUÑA WASHINGTON WILFRIDO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
COBOS HERNANDEZ EDGAR JAVIER	GESTION TECNICA DE CLIENTES
ESPINOSA DE LA CRUZ OSWALDO LUIS	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
GRIJALVA TORRES CESAR ESTUARDO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
LEON LEON ROBERTO JAVIER	CONTRALORIA
LOGRONO JIMENEZ EDWIN EDUARDO	GESTION TECNICA DE CLIENTES
MAFLA PATIÑO BLADIMIR ALEJANDRO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
MALDONADO CORDOVA JUAN FRANCISCO	COMERCIAL CORPORATIVOS
PADILLA BRACERO RODRIGO MARCELO	INFRAESTRUCTUR Y NODOS
REIMUNDO CANGAHUAMIN SEGUNDO HERMAN	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
RODRIGUEZ CALVO ERNESTO CAUPOLICAN	CONTRALORIA
TONATO QUSHIPE RICHARD RAUL	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
TORRES GAVILANES LUIS ROBINSON	ATM/METROETHERNET
VELASCO RUIZ CESAR GIOVANNI	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E

GRUPO 5: SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

FECHA: del 11 de noviembre al 13 de noviembre del 2008  
 DURACION: 12 de horas (mañana)  
 LUGAR: Instalaciones FUNDECOM  
 PARTICIPANTES: 33

ABASOLO SALAZAR VICTOR HUGO	COMUNICACIONES RMS
AGUILAR SIGCHOS LUIS DANIEL	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
ANDRANGO ALVARO DIEGO MARCELO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E

ARMAS ZURITA CARLOS VINICIO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
BEDON TAPIA HELTON ROLANDO	COMERCIAL PYMES
BONIFAZ CHICAIZA EDISON PATRICIO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
CABASCANGO RAFAEL ALBERTO	SERVICIOS Y APLICACIONES
CARRION MORALES MAURICIO FABIAN	SOPORTE COMERCIAL
CEVALLOS VILLAVICENCIO DIEGO ANDRES	COMERCIAL CORPORATIVOS
CHANATAXI TACO JOSE GIOVANNY	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
CORTEZ PAVON BYRON PABEL	COMUNICACIONES RMS
CRUZ MERA JUAN CARLOS	INFRAESTRUCTUR Y NODOS
DEL POZO CAICEDO MARIA FERNANDA	COMERCIAL CORPORATIVOS
DIAZ ANDOCILLA JENNY PAULINA	COMERCIAL PYMES
ESTRELLA CHAVEZ DIEGO ANDRES	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
HERRERA ZUMARRAGA GIOVANNY PABEL	GESTION DE RED MULTISERVICIOS
ILLESCAS ROBALINO EDWARD KLEBER	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
LEON VALENCIA JOSE IGNACIO	CONTRALORIA
MANZANO BARRERA CARLOS GUILLERMO	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
NOBOA PALOMEQUE SULMA PATRICIA	RED TRONCAL
ONATE OSORIO MIRYAM DEL CARMEN	COMERCIAL CORPORATIVOS
ORTIZ ESCUDERO ANGELO DEVIS	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
PADILLA OROZCO CARMEN ELISA	COMERCIAL PYMES
ROJAS GURUMENDI OLGA ESPERANZA	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
ROVALINO VEGAS XIMENA TATIANA	GESTION TECNICA DE CLIENTES
SAMANIEGO ROJAS DEMETRIO RAMIRO	CONTRALORIA
SANTILLAN TROYA JUAN CARLOS	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
SARABIA ROMERO SANTIAGO DAVID	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
SILVA SALAZAR NORMA GRACIELA	GER. CLIENTES CORP. Y PYMES
TERAN NUÑEZ CHRISTIAN SANTIAGO	SERVICIOS Y APLICACIONES
VACA GARCIA JOSE ALBERTO	SOPORTE COMERCIAL
VILLALBA ZAMBRANO RAMIRO GIOVANNY	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E
ZALUMBIDE NIETO JORGE ANIBAL	ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E

GRUPO 6: SERVICIO DE EXCELENCIA A CLIENTES CORPORATIVOS

FECHA: del 11 de noviembre al 13 de noviembre del 2008  
 DURACIÓN: 12 de horas (tarde)  
 LUGAR: Instalaciones FUNDECOM  
 PARTICIPANTES: 18

AREA	PARTICIPANTE
INFRAESTRUCTUR Y NODOS	AGUIRRE GALARZA JULIO ENRIQUE
ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E	CHANGO GONZALON JONATHAN DAVID
INFRAESTRUCTUR Y NODOS	DOMINGUEZ EGAS DIEGO
SOPORTE COMERCIAL	DOMINGUEZ PEREZ ALEJANDRO ARTURO
ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E	FLORES CRUZ MARCO ILLICH
ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E	GARCIA CHAVEZ BYRON PATRICIO
COMERCIAL PYMES	LEON ARROBA ADRIAN LUIS
ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E	LOACHAMIN VILLEGAS JUAN MANUEL
ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E	MORALES CALVACHE EDISON JAVIER
ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E	MORALES MORALES KRISTIAN JERSSON
COMERCIAL PYMES	NUÑEZ IBARRA LUIS GUSTAVO
SOPORTE COMERCIAL	ORTEGA ROSERO CARLOS AMIR
COMERCIAL CORPORATIVOS	PACHAR GUAMAN THANIA ALEXANDRA
ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E	ROMERO ALVAREZ MARIELA DEL ROCIO
ACC BAND A.E INALYACC. DE RED M.E	ROMERO MUÑOZ JUAN FRANCISCO
COMERCIAL PYMES	ROMERO MUÑOZ JUAN FRANCISCO

TROYA GUAMAN JAVIER ALEJANDRO	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E
VACA MOLINA DANIEL GEOVANNY	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E
YANEZ VINUEZA LUIS FERNANDO	ACC BAND A E INALYACC. DE RED M.E
YUNDA PANCHO WILSON MARCELO	INFRAESTRUCTUR Y NODOS

4.- INSTRUCTORES:

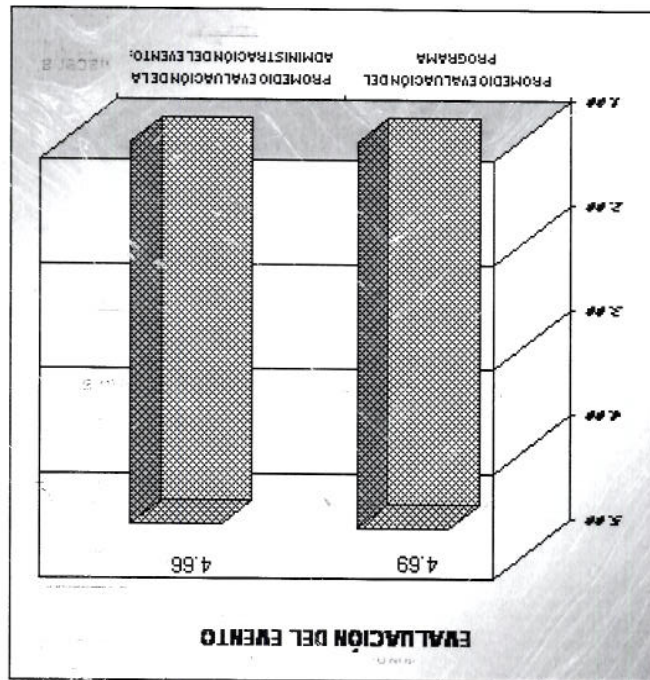
- GRUPO 1: Jorge Chiriboga
- GRUPO 2: Julián Castelblanco y Hugo Castelblanco
- GRUPO 3: Julián Castelblanco y Hugo Castelblanco
- GRUPO 4: Jorge Chiriboga
- GRUPO 5: Jorge Chiriboga
- GRUPO 6: Hugo Castelblanco

5.- EVALUACIÓN DEL EVENTO.

GRUPO 1:

PROMEDIO GENERAL EVALUACIÓN DEL EVENTO

4.68



APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN LAS ACTIVIDADES LABORALES

En nuestras actividades diarias con el cliente interno y externo.
Mejorando el trato al cliente interno y externo, para así llegar a tener un mejor trato a nivel personal e institucional.
Con el cliente interno que son nuestros compañeros de diferentes áreas.
Mejorando el trato hacia el cliente, el conocimiento se lo tiene que aplicar día a día.
Este tipo de eventos también están dirigidos a gerentes, gerentes regionales, para que tengan una idea de lo que pasa en la empresa en los mandos medios y tomar acciones oportunas.
Al estar en contacto con los clientes para facilitar la relación con los mismos.
Apoyando con las recomendaciones en los informes de auditoría enfocados a satisfacer al cliente.

**APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN LAS ACTIVIDADES LABORALES**

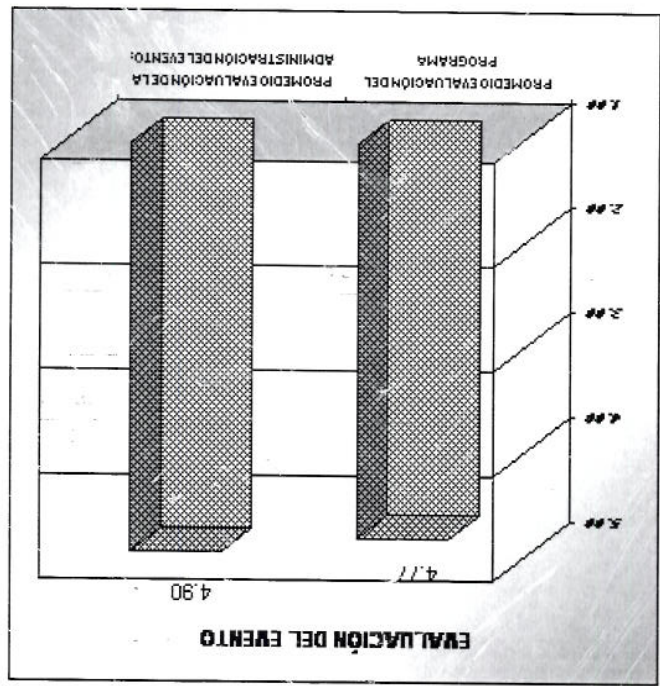
Con una mejor atención a nuestro cliente corporativo, dando seguimiento a sus requerimientos y solucionando de la mejor manera los mismos.

Aplicando lo aprendido no solo al cliente externo, sino también al interno.

Mejorar la atención al cliente interno.

En mi departamento con una buena atención al cliente ya que nosotros tomamos contacto con el cliente personalmente para la instalación y reparación de equipos.

En nuestros clientes siendo muy cordiales y dando soluciones siempre.



**PROMEDIO GENERAL EVALUACIÓN DEL EVENTO** 4.81

**GRUPO 2:**

Estos cursos me gustaría que los dicten a niveles gerenciales, vicepresidencias para que tengan conocimiento del mismo.

Este curso debe también ser dirigido a todos los niveles.

Capacitar en atención al cliente a todo el personal de la empresa y a todo nivel. Coordinar de mejor manera la asistencia de las personas a los cursos.

La organización del evento lo he calificado como regular en relación a la falta de coordinación interna de la empresa, razón por la cual no asistió el personal al curso, es importante que en este curso los dueños de los procesos.

Continuar con estos cursos que son buenos y de mucho bien para el ser humano.

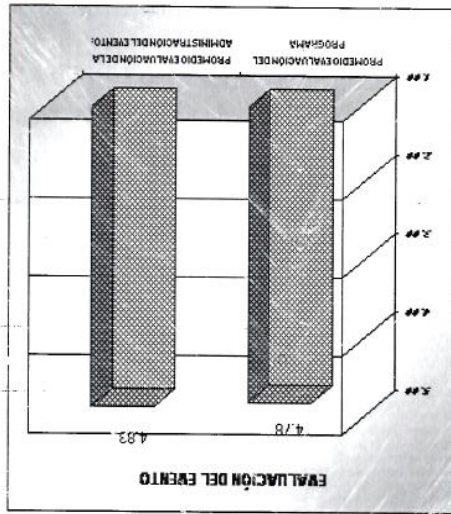
Sugiero que sea el tiempo para el curso con más días.

**SUGERENCIAS Y COMENTARIOS**

Seguir apoyando de la mejor manera en la identificación de puntos de mejora.

Cambiando de actitud, compartiendo los conocimientos con los compañeros.

Es conveniente que el tema que se trata en el curso llegue también a los altos funcionarios de la empresa, ya que de ellos depende que este curso llegue a tener éxito.



PROMEDIO GENERAL EVALUACION DEL EVENTO	4.79
--	------

**GRUPO 3:**

Falta de organización por parte de Andinatel, hubo falta de asistencia.
Deberían de optar por la escuela completa que si es necesaria, también se debe dar este tipo de cursos al área técnica.
El curso debería ser por más horas y continuo.
Muy importante se exija la concurrencia a este tipo de evento a quienes fueron invitados a fin de no perder la posibilidad de que la persona que si puede concurrir, asista de otra que no puede hacerlo.
No tengo comentarios me parece bien el seminario.
Hacer llegar los horarios con anticipación y a todos los involucrados en el seminario.
Debería repetirse el curso poco mayor cantidad de personal dentro de la empresa.
Tener más comunicación con las personas que organizan para la coordinación del curso.
Que tenga más horas este tipo de curso, ya que es un tema muy amplio.
Curso fue excelente necesitamos continuar con los siguientes módulos.

**SUGERENCIAS Y COMENTARIOS**

Es a diario que se trata con los clientes con este enfoque será de una mejor manera.
Mejorando la atención al cliente interno y externo, concientizando la importancia de un servicio de calidad.
Sirviendo al cliente con empatía y dar soluciones al cliente en sus requerimientos.
Los conocimientos adquiridos los voy a aplicar directamente con mis clientes externos e internos, para así hacer un lugar mejor en donde trabajar para mis clientes.
En el comportamiento con el cliente interno, y en la comprensión de cómo el resto de la organización debe realizar su trabajo sus recursos y limitaciones.
Directamente ya que mi trabajo es el contacto final con el cliente.
Ya que nuestras labores se orientan a brindar servicios a clientes, lo impartido en este curso, se aplica en todos los días laborales.
Dando un trato adecuado al cliente interno y externo para resolver los problemas en el menor tiempo posible.
En las actividades diarias con nuestros clientes internos que soportan en definitiva los procesos que atienden en el contacto final al cliente externo.

**APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN LAS ACTIVIDADES LABORALES**

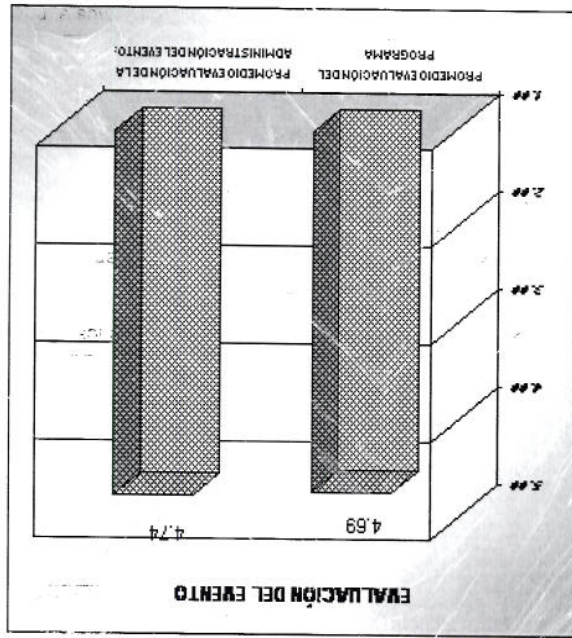
Aplicar lo más rápido posible la forma de atender al cliente sabiendo que es una persona muy importante para la empresa.
Promover una mejor atención a la razón de nuestra empresa que son los clientes.
Con los conocimientos en el trato y actitud frente al cliente.
Desde este momento el cliente disfrutará de una mejor atención.
Los aplicaré en el trato diario con los clientes.
Atención a clientes internos.
En la relación, trato con el cliente interno como externo.
Aplicándolos diariamente a partir de este momento y aportar en ideas para que funcionen dentro de mi área de trabajo.
En mi comportamiento.
Es una esencia de servicio deberíamos conocer lo más profundo del cliente externo, interno e íntimo.
Es técnico de atención al cliente.

**SUGERENCIAS Y COMENTARIOS**

En lo posible tratar de impartir algunos temas con más profundidad porque son importantes y a veces no se toma el tiempo ni los recursos necesarios para investigarlos.
Programas mensuales de capacitación para desarrollo humano.
Sigam siempre adelante.
Más tiempo en la capacitación.

GRUPO 4:

PROMEDIO GENERAL EVALUACIÓN DEL EVENTO	4.71
--	------

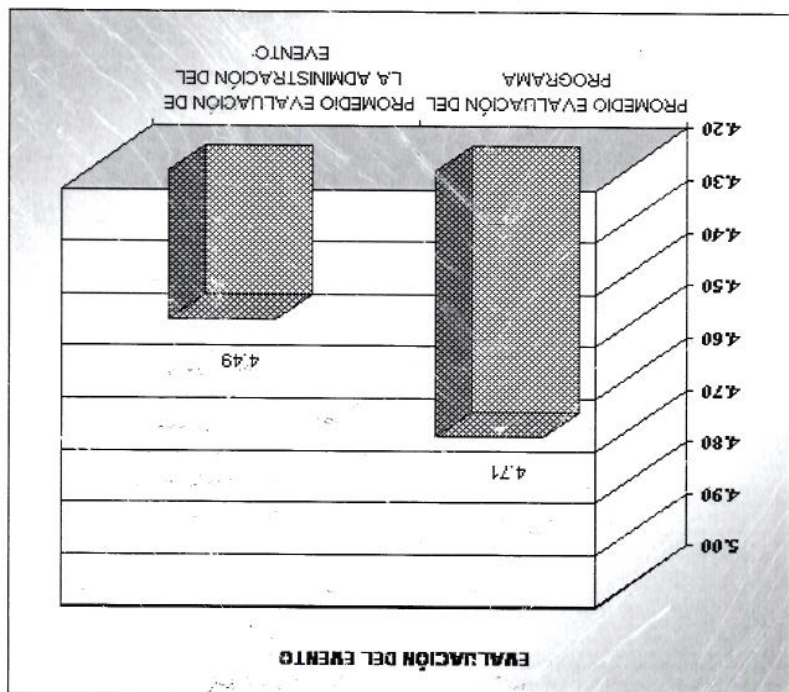


**APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN LAS ACTIVIDADES LABORALES**

Elvando la eficiencia y siendo más preactivo y comprensivo con los clientes.
Brindando y comprometiéndome a un mejor servicio al cliente.
Intentando aplicarlo en el área de trabajo. Investigar un poco más personalmente.
Primariamente todo está en nosotros y de nosotros depende el desarrollo o fracaso de la empresa razón por la cual debemos poner en práctica a todo momento en la institución.
Tomando un cambio en la actitud que sea positiva y en beneficio del cliente que es nuestra fuente de ingresos.
Se los emplearía en el trato con el cliente, para que este sea un cliente fiel.
Dando una atención oportuna, ágil a los clientes comprendiendo sus necesidades.
Es necesaria la atención de los clientes corporativos porque es el trabajo de la gerencia de clientes corporativos y PYMES.
Aplicaría en la relación con los clientes internos y externo, cuando se dé la oportunidad y también cada día para cambiar mi actitud y mentalidad.
Para hacerme más al cliente y sentirme más seguro.
Poniendo en práctica todo lo aprendido.

**SUGERENCIAS Y COMENTARIOS**

Excelente curso y dinámicas.
Que se realicen más seminarios enfocados al ambiente laboral.
La sugerencia más va hacia Andinatel ya que este curso se debe impartir en todos los niveles de la empresa y en toda su organización jerárquica.
Falto por parte de Andinatel una mejora en la promoción del evento, mucho ausentismo.
Una sugerencia sería ver nuestros errores hacia el servicio al cliente en el día a día.
Enfocar más a la Gerencia para que las decisiones sean conocidas por todos.
Considero que el curso es de vital importancia para todos los empleados, sin embargo faltó presencia, no se sí por falta de comunicación o por quemamiento.
Mal información por parte de Andinatel y que sigan dando otros cursos ya que fue interesante.
El evento no fue notificado con anticipación.



APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN LAS ACTIVIDADES LABORALES

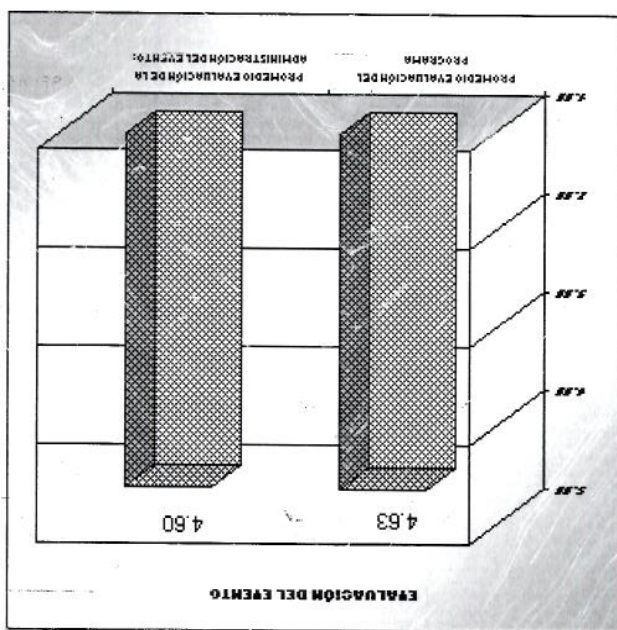
En el trato diario con los clientes, proveedores y compañeros, dar mayor dinamismo a los procesos e instalaciones.
En atender a nuestros clientes pensando que son nuestra razón de existir, generando confianza y seguridad con amabilidad
Coordinando de mejor manera las actividades de atención, mantenimiento y operación de los sistemas del servicio que se proporciona.
Felicitaciones el seminario fue de mucha ayuda con métodos pedagógicos y la presencia de un excelente instructor.
Aplicando los conocimientos adquiridos.
La aplicación se realizaría todos los días con un buen servicio y trato al cliente no solo en el trabajo, sino en la vida cotidiana.
Tratando de mejorar manera al cliente interno y externo de la CNT, optimizando tiempo y recursos.
En el trato con mis compañeros de trabajo ya que trabajo con el cliente interno (técnicos)
En la atención y servicio prestado a nuestros clientes.
Poniendo en práctica con los clientes VIP corporativos.
Mejorando el trato a los clientes, no solo corporativos, sino en general, elevando la calidad humana.
Mejorando la relación y atención hacia el cliente, para satisfacer sus necesidades.
Este curso nos provee de muchas herramientas para el trabajo diario.
Atender a los clientes y comprender cuales son sus requerimientos para satisfacer sus necesidades.
Trabajando con positivismo, énfasis y mejor atención al cliente interno y externo.
Más eficiencia en mis tareas diarias, mejor atención al cliente.
En atención al cliente.

En todos los clientes que tengo a mi cargo.
Poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos.
Como el trato diario con los clientes es mi trabajo trataría de mejorar en el trato y no ser tan pesimista, no decir mentiras pìdoras y vender servicios reales.
Cambiando de actitud y entender que el cliente es lo primero que debemos capacitarlos para cumplir con las expectativas que el cliente y la empresa tiene de nosotros.
Brindando al cliente una atención excelente, compartiendo con el resto del personal las inquietudes y problemas encontrados.
En mi trabajo diario con mejoración.
Poniendo en práctica con los clientes que mantenemos en las instalaciones diarias de Internet.
Poniendo en práctica y no únicamente teniendo el conocimiento.
Siendo más proactivo, aplicando la comunicación entre las áreas, a fin de satisfacer al cliente.
En las labores diarias en la ejecución de proyectos considerando el requerimiento de los clientes.
Siendo mis actividades actuales más bien con el cliente interno, mis actividades son de control, me servirán en el momento de ejecutar el trabajo de auditoría.

#### SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

Sugiero que este taller se lo dé a las demás gerencias de la Vicepresidencia de Operaciones, especialmente a las personas que trabajan en los mxx.
Básicamente es indispensable que los colaboradores cambien su actitud, a fin de lograr un desarrollo de calidad de servicio en nuestra organización.
Como sugerencia deben brindar un poco de agua en cada mesa y para cada persona.
El tiempo utilizado no fue suficiente se requiere de mayor tiempo y se deberían realizar más eventos sobre estos temas.
Más charlar sobre el mismo tema.
Más charlas del tema.
El instructor domina sus conocimientos y tiene una forma magnífica de hacer tomar conciencia de lo dicho.
La falla en la organización y puntualidad es una falla de la CNT y no de FUNDECOM.
Se debería dar charlas y cursos de esta naturaleza para motivar al cliente interno, sobre todo deberían asistir también todos los jefes y autoridades.
Este seminario debe ser impartido a todo el personal de la compañía.
<b>Excelente curso me gustaría un curso de ventas, el expositor excelente.</b>
Que debería ser un tiempo más extenso para poder ver muchos más temas que son de nuestro diario trabajo.
Coordinar con los clientes en cuanto a las áreas con relación a los tiempos.
Mostrar mayores videos que permitan asentar los conocimientos y casos.
Simplemente debe cumplirse lo programado en el tiempo previsto, es decir, que el personal que asiste debe cumplir con lo establecido en el horario y las reglas que se dicten.

PROMEDIO GENERAL EVALUACIÓN DEL EVENTO	4.62
--	------



**APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN LAS ACTIVIDADES LABORALES**

En la atención al cliente así mismo como en mi realización personal.
En la comprensión a los clientes difíciles para su mejor servicio.
En servir mejor al cliente, facilitar a expresar su necesidad.
Diariamente en el trato con los clientes.
Tenemos contacto directo con los clientes en todo momento podemos aplicarlo y no solo en la atención al cliente, sino también a la familia.
Para el manejo de clientes corporativos es excelente.
El saber que todos mis clientes se merecen respeto sea externo, interno e íntimo y así valorar el trabajo de mis compañeros técnicos.
En tener la actitud de dar lo mejor de mí en toda actividad que inicie para crecer.
En la relación con el cliente, para servir de mejor manera y con más conocimiento de el trato al cliente.
Aplicaría en la atención y solucionar problemas al cliente.
Para dar un servicio de excelencia a mis clientes interno con los que interactúo más que con clientes externos.
En el trato personal con el cliente, puesto que implica un trato diario.
Tratando de dar un mejor servicio encaminado a las necesidades de nuestros clientes.

**SUGERENCIAS Y COMENTARIOS**

Excelente sigan adelante, publiquen la información en Internet.
Podríamos por favor tener más tiempo para aclarar mejor sobre el tema.

Excelente capacitación, ojala profundice más y en un mayor tiempo.
Estuvo entendible y sobretodo lo aplicaría en nuestro trabajo.
Capacitación excelente con unos moderadores de calidad. Felicidades.

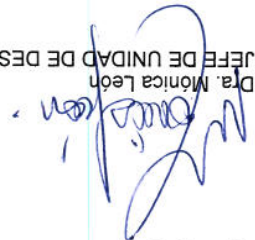
**Nota.** Adjunto informe de ejecución del Programa de Gestión del Talento Humano por Competencias.

Atentamente,



Ing. María Fernanda Leiva  
Analista de Desarrollo y Formación  
GERENCIA DE TALENTO HUMANO

Vto. Bueno



Dra. Mónica León  
JEFE DE UNIDAD DE DESARROLLO Y FORMACIÓN