



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

RESOLUCIÓN NÚMERO **518** DE

(**06 AGO 2015**)

Por la cual se autoriza y paga una capacitación de gestión inteligente de Quejas y Reclamo-s Satisfacción del Cliente a funcionarios Administrativos de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

EL RECTOR DE LA ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL, en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el Artículo 24, literal t) del Acuerdo 05 de 2013 "Estatuto General", y

CONSIDERANDO:

Que, la ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL, es un Establecimiento Público de Educación Superior, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, adscrita al Ministerio de Educación Nacional; la Institución tiene como principal actividad la prestación del servicio público de educación básica, media y superior..

Que de acuerdo al diagnóstico de necesidades de Capacitación y 2015 unos de los temas solicitados fueron capacitación en Atención al ciudadano- Gestión de Quejas y Reclamos.

Que con el fin de adelantar programas, actividades dirigidos a esta finalidad se capacitarán dos funcionarias de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en los siguientes temas: Gestión Inteligente de Quejas y reclamos, Norma ISO 10002 – satisfacción del Cliente, las Necesidades del Cliente, habilidades básicas de los Funcionarios que reciben quejas, Estructura de un sistema de Gestión de quejas y reclamo, Seguimiento del proceso de tratamiento de las Quejas y un Taller práctico.

Que el presupuesto de la presente capacitación asciende al valor de **SEISCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE. (\$640.000)** con cargo al Certificado de Disponibilidad presupuestal número 34315 del 4 de agosto de 2015.

Que, en mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Ordenar el pago de la capacitación en Gestión Inteligente de Quejas y Reclamos, Norma ISO 10002- Satisfacción del Cliente a los siguientes Funcionarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, que se realizará el 13 y 14 de agosto de 2015 en la ciudad de Bogotá.

NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	CARGO
MARIA EDILMA SANCHEZ VALENCIA	32.324.746	Profesional Líder del Proceso
SANDRA MILENA FLOREZ CHAVEZ	1.013.578.783	Técnico Administrativo de Atención al ciudadano

ARTICULO 2º.- Se consignara la capacitación en la cuenta de Ahorro No. 000800092215 de **DAVIVIENDA** a nombre de Formación Activa.

ARTÍCULO 3º.- Autorizar el pago de la Capacitación por un valor total de **SEISCIENTOS CUARENTA MIL PESOS MCTE., (\$640.000)** El valor se cargará al rubro Presupuestal Divulgación y asistencia Técnica y Capacitación del Recurso Humano.

ARTICULO 4º.- Comunicar el contenido de esta Resolución a las áreas de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 5º.- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los

EL RECTOR,

06 AGO 2015

HNO. JOSÉ GREGORIO CONTRERAS FERNÁNDEZ

Proyecto: Lucibeth Blanchar Maestre, Profesional Especializado, Área de Bienestar Laboral y Capacitación
Revisó: Dora Amanda Mesa Camacho, Vicerrectora Administrativa