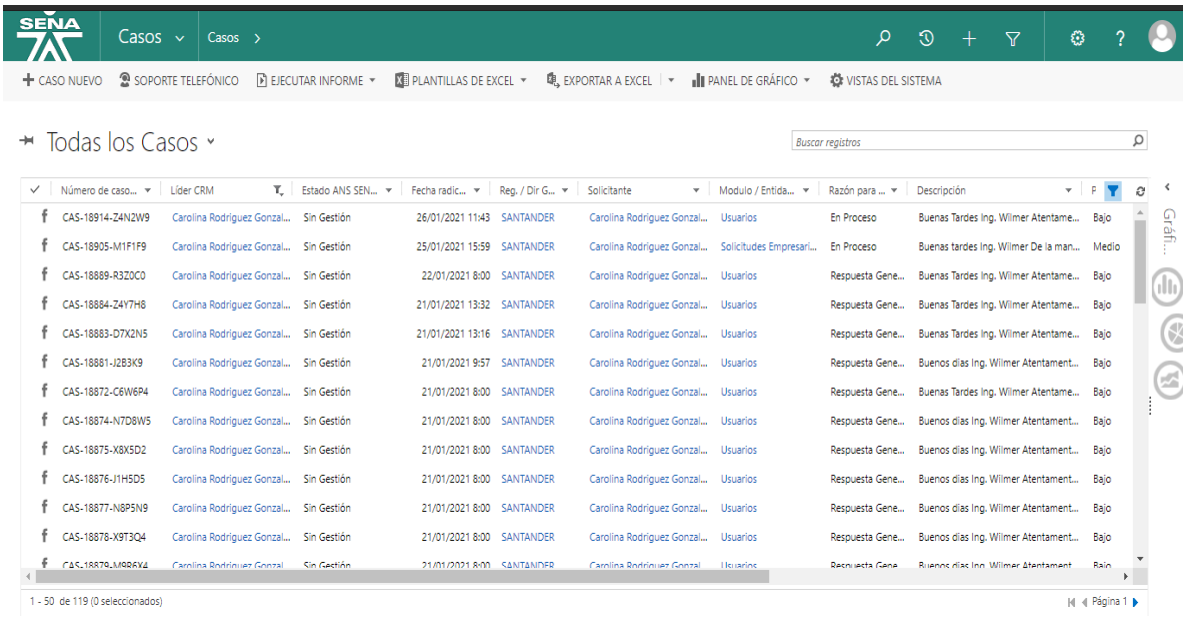
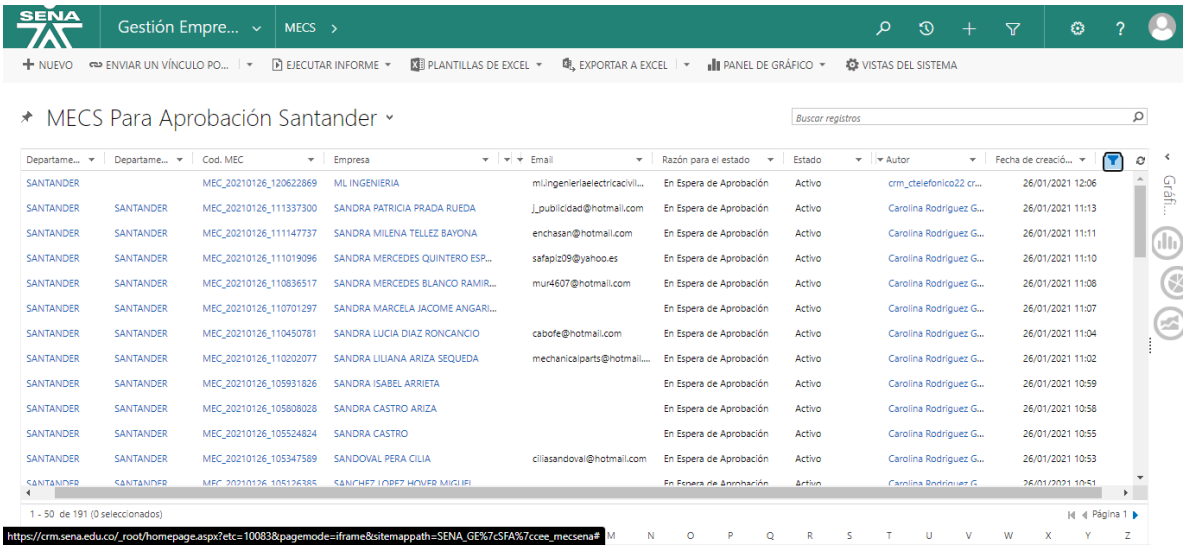
EVIDENCIAS DOCUMENTALES PERIODO DEL 18 HASTA EL 31 DE ENERO DE 2021

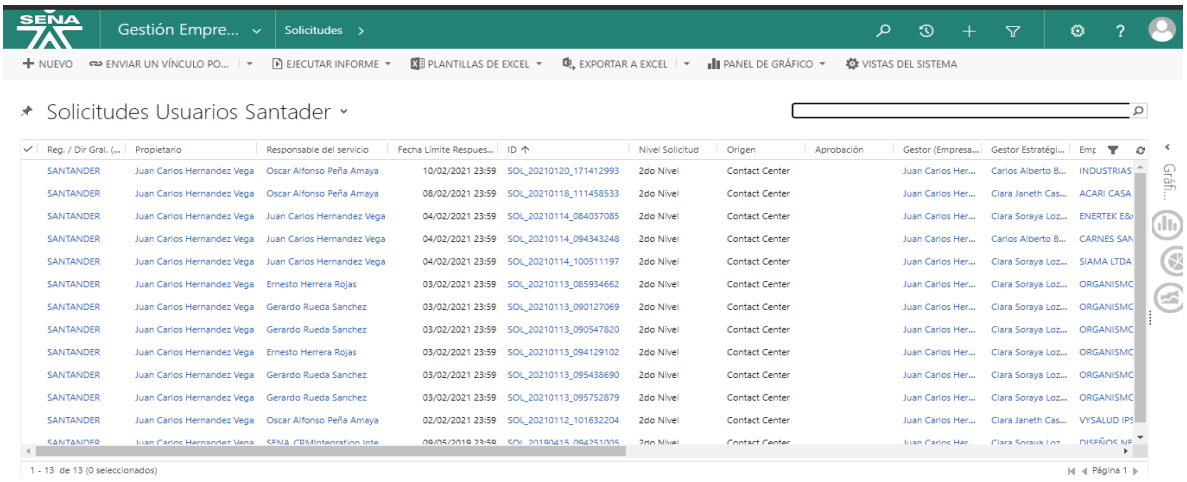
Creación de Usuario: Registro de casos en el aplicativo CRM a los usuarios quienes son los responsables del servicio (respuesta al empresario) con rol especifico de acuerdo a sus funciones y que forman parte de la Regional Santander.



Registro y Aprobación de MEC: Registro de Mecs en el aplicativo CRM como parte del proceso de actulizacion para dar cumplimineto al indicador para la Regional Santander realizando gestion en la asignacion de solicitudes y actualizacion de datos correspondiente por parte del grupo de gestores de la Regional Santander.



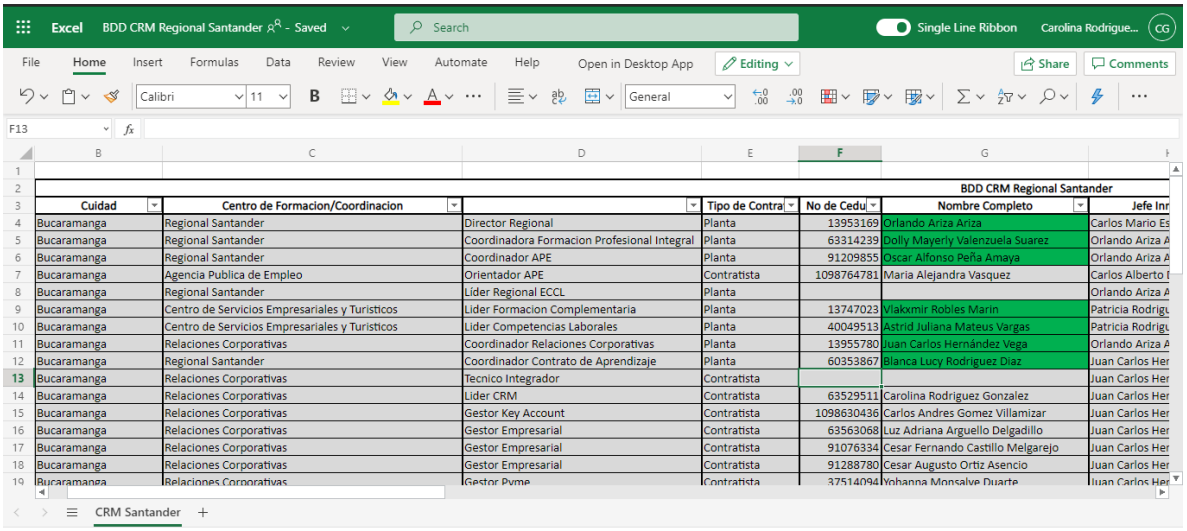
Seguimiento Solicitudes Segundo Nivel Aplicativo CRM: Se realiza seguimiento a las solicitudes registradas en el aplicativo CRM por parte de los diferentes canales de atención en cumplimiento de los lineamientos y promesa al empresario dentro de la Estrategia UAIE.



Reg. / Dir Gral. (...	Propietario	Responsable del servicio	Fecha Límite Respues...	ID	Nivel Solicitud	Origen	Aprobación	Gestor (Empresa...	Gestor Estratégi...	Emp
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Oscar Alfonso Peña Amaya	10/02/2021 23:59	SOL_20210120_171412993	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Carlos Alberto B...	INDUSTRIAS
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Oscar Alfonso Peña Amaya	08/02/2021 23:59	SOL_20210118_111458533	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Janeth Cas...	ACARI CASA
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Juan Carlos Hernandez Vega	04/02/2021 23:59	SOL_20210114_084037085	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Soraya Loz...	ENERTEK E&A
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Juan Carlos Hernandez Vega	04/02/2021 23:59	SOL_20210114_094343248	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Carlos Alberto B...	CARNES SAN
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Juan Carlos Hernandez Vega	04/02/2021 23:59	SOL_20210114_100511197	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Soraya Loz...	SIAMA LTDA
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Ernesto Herrera Rojas	03/02/2021 23:59	SOL_20210113_085934662	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Soraya Loz...	ORGANISMO
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Gerardo Rueda Sanchez	03/02/2021 23:59	SOL_20210113_090127069	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Soraya Loz...	ORGANISMO
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Gerardo Rueda Sanchez	03/02/2021 23:59	SOL_20210113_090547820	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Soraya Loz...	ORGANISMO
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Ernesto Herrera Rojas	03/02/2021 23:59	SOL_20210113_094129102	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Soraya Loz...	ORGANISMO
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Gerardo Rueda Sanchez	03/02/2021 23:59	SOL_20210113_095438690	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Soraya Loz...	ORGANISMO
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Gerardo Rueda Sanchez	03/02/2021 23:59	SOL_20210113_095752879	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Soraya Loz...	ORGANISMO
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Oscar Alfonso Peña Amaya	02/02/2021 23:59	SOL_20210112_101632204	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Janeth Cas...	VYSALUD IPS

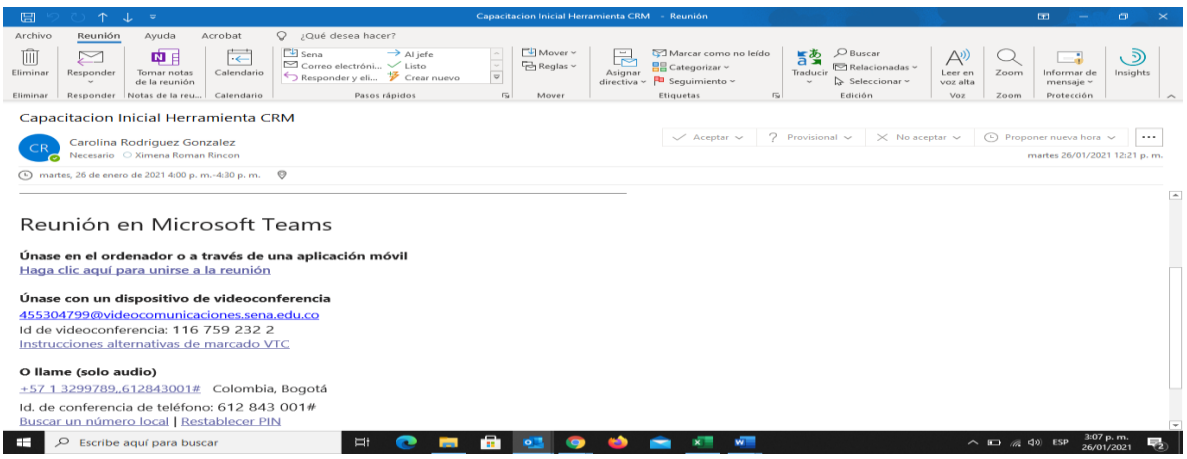
1 - 13 de 13 (0 seleccionados) Página 1

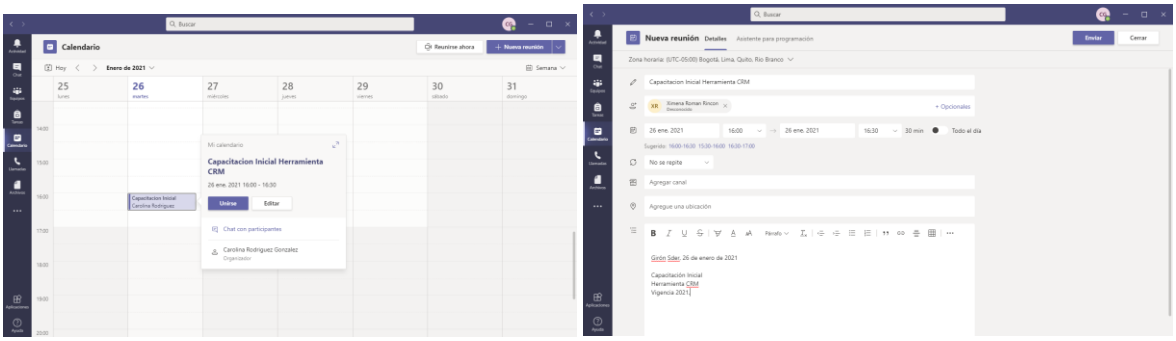
Actualización BDD CRM Regional Santander: Consolidación de la base datos BDD de la Regional Santander de los usuarios habilitados con rol especifico en CRM.



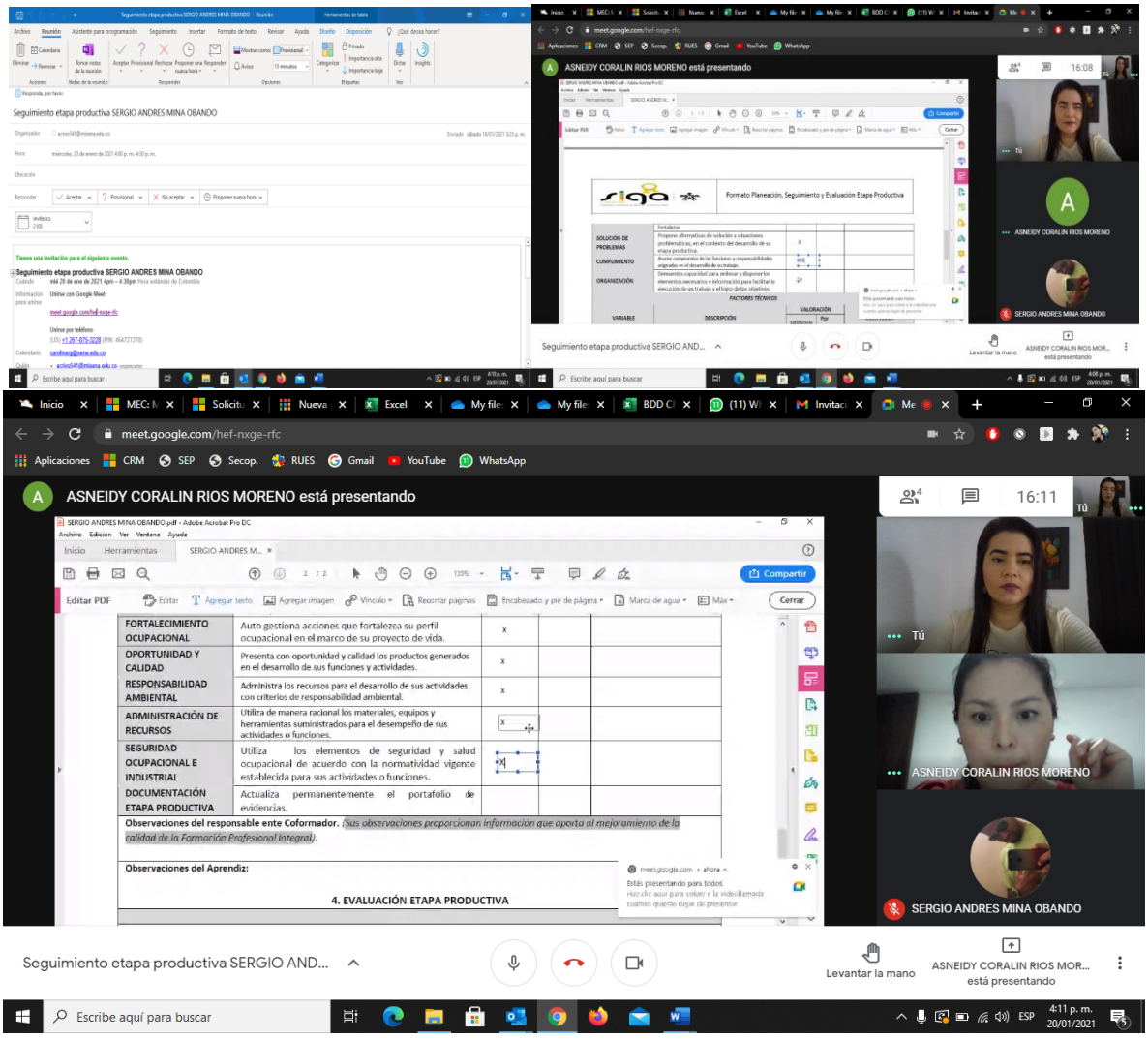
					BDD CRM Regional Santander	
Cuidad	Centro de Formacion/Coordinacion		Tipo de Contra	No de Cedu	Nombre Completo	Jefe In
Bucaramanga	Regional Santander	Director Regional	Planta	13953169	Orlando Ariza Ariza	Carlos Mario Es
Bucaramanga	Regional Santander	Coordinadora Formacion Profesional Integral	Planta	63314239	Dolly Mayerly Valenzuela Suarez	Orlando Ariza A
Bucaramanga	Regional Santander	Coordinador APE	Planta	91209855	Oscar Alfonso Peña Amaya	Orlando Ariza A
Bucaramanga	Agencia Publica de Empleo	Orientador APE	Contratista	1098764781	Maria Alejandra Vasquez	Carlos Alberto I
Bucaramanga	Regional Santander	Lider Regional ECCL	Planta			Orlando Ariza A
Bucaramanga	Centro de Servicios Empresariales y Turisticos	Lider Formacion Complementaria	Planta	13747023	Vlakxmir Robles Marin	Patricia Rodrigu
Bucaramanga	Centro de Servicios Empresariales y Turisticos	Lider Competencias Laborales	Planta	40049513	Astrid Juliana Mateus Vargas	Patricia Rodrigu
Bucaramanga	Relaciones Corporativas	Coordinador Relaciones Corporativas	Planta	13955780	Juan Carlos Hernández Vega	Orlando Ariza A
Bucaramanga	Regional Santander	Coordinador Contrato de Aprendizaje	Planta	60353867	Blanca Lucy Rodriguez Diaz	Juan Carlos Her
Bucaramanga	Relaciones Corporativas	Tecnico Integrador	Contratista			Juan Carlos Her
Bucaramanga	Relaciones Corporativas	Lider CRM	Contratista	63529511	Carolina Rodriguez Gonzalez	Juan Carlos Her
Bucaramanga	Relaciones Corporativas	Gestor Key Account	Contratista	1098630436	Carlos Andres Gomez Villamizar	Juan Carlos Her
Bucaramanga	Relaciones Corporativas	Gestor Empresarial	Contratista	63563068	Luz Adriana Arguello Delgadillo	Juan Carlos Her
Bucaramanga	Relaciones Corporativas	Gestor Empresarial	Contratista	91076334	Cesar Fernando Castillo Melgarejo	Juan Carlos Her
Bucaramanga	Relaciones Corporativas	Gestor Empresarial	Contratista	91288780	Cesar Augusto Ortiz Asencio	Juan Carlos Her
Bucaramanga	Relaciones Corporativas	Gestor Pyme	Contratista	37514094	Yohanna Monsalve Duarte	Juan Carlos Her

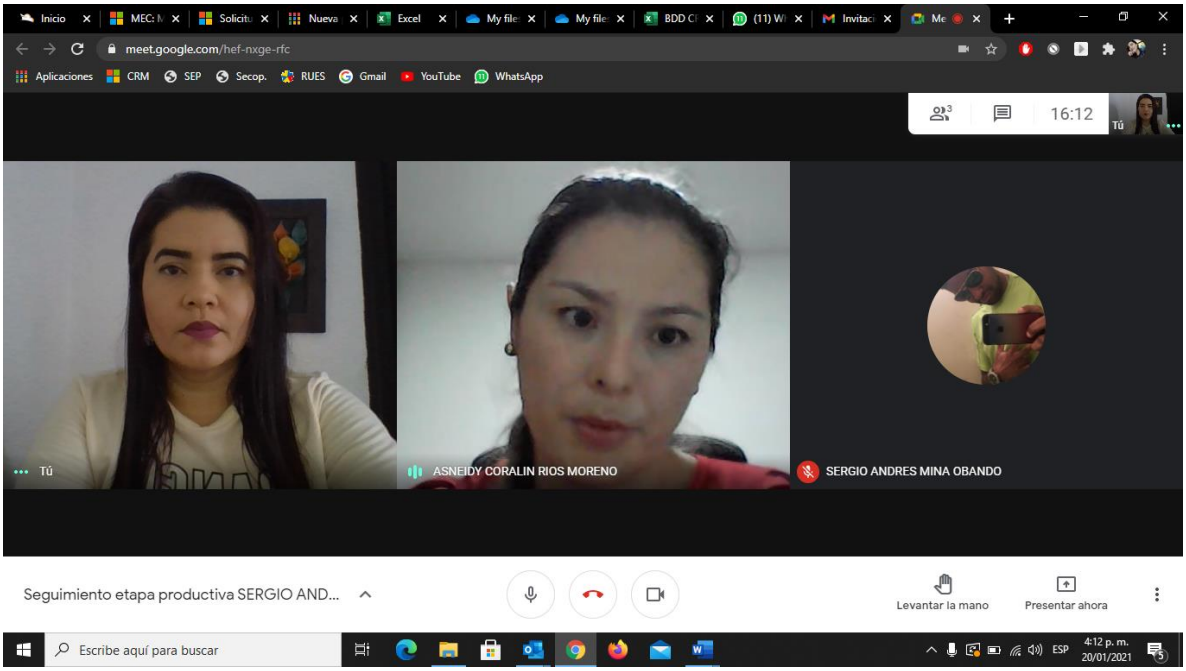
Reunion Capacitacion Inicial CRM: Validación del proceso de gestión de solicitudes en la herramienta CRM asignadas a la Agencia Pública de Empleo. APE.

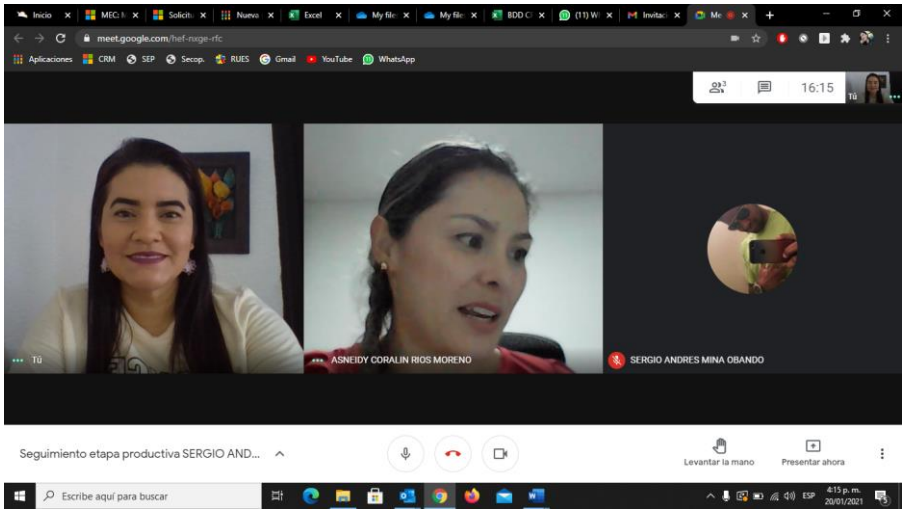




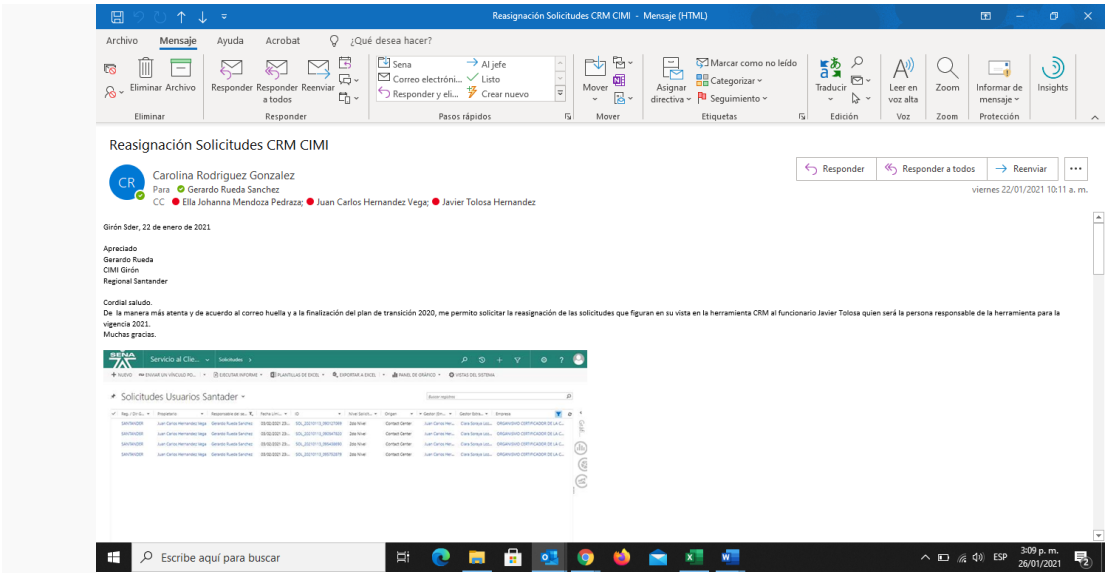
Reunion Evaluación Aprendiz Sergio Mina Validación del proceso de actualización en la herramienta CRM del Aprendiz Sergio Mina como parte de la evaluación dentro de la etapa productiva el día 20 de enero de 2021.

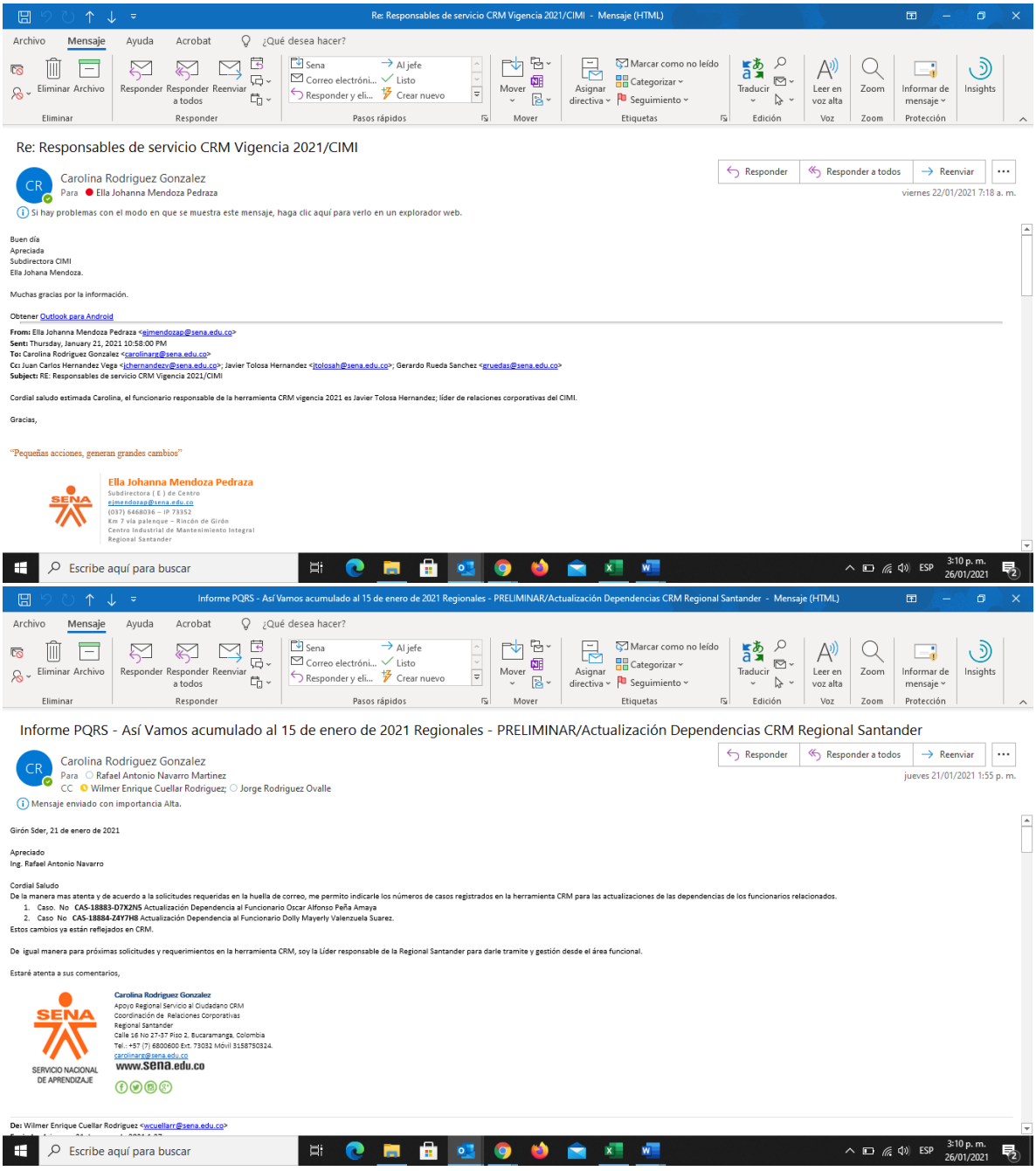






Gestión y Seguimiento solicitudes Segundo Nivel enero 2021.





CAROLINA RODRIGUEZ GONZALEZ
C.C. 63.529.511 de Bucaramanga
CONTRATO No. 2133473

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bucaramanga, 25 de enero de 2021

Señor
JUAN CARLOS HERNANDEZ VEGA
SUPERVISOR CONTRATO No. 2133473
Cargo del supervisor Coordinador Relaciones Corporativas
Dependencia COORDINACION RELACIONES CORPORATIVAS
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes enero del año 2021

Referencia: No. 2133473 del año 2021

Carolina Rodríguez González identificado con la cédula de ciudadanía No. 63.529.511 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en la Coordinación de Relaciones Corporativas , en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato es máximo de VEINTISEIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N. ($26.574.000) incluido IVA de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el futuro contratista). Esta suma será pagado por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primer pago proporcional por los días ejecutados durante el mes de enero de 2021 b) pagos iguales por los meses de febrero a diciembre de 2021, por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS DIECISIETE MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N. ($2.317.500) Incluido Iva.

Plazo: Será hasta el 30 de diciembre de 2021.

OBJETO:
Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, CRM para la implementación de la política de servicio al ciudadano a nivel regional.

CLÁUSULA (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender y valorar las necesidades y peticiones de los usuarios SENA y de los ciudadanos en general.	Se realiza constante creación, actualización y asignación de usuarios con su rol correspondiente a los funcionarios y contratistas responsables del servicio en la herramienta CRM	https://crm.sena.edu.co/main.aspx#694249352

3	Dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios SENA de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.	Se realizo seguimiento a los registros en el aplicativo CRM para orientar al responsable del servicio y generar una respuesta clara y de fondo el empresario dentro de la Estrategia UAIE .	https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjlwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAH81WcVgAEpJnCCofEyEDqE%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjlwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%3D
4	Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario SENA para conocer sus necesidades, expectativas y propuestas y respondiendo a las misma.	Capacitacion uso y manejo de la herramienta CRM.	455304799@videocomunicaciones.sena.edu.co
5	Mantener actualizada la información de responsables de la Dirección Regional, Subdirección de Centro y Coordinadores de áreas o grupos en CRM.	Actualizacion de la base datos BDD de la Regional Santander de los usuarios habilitados con rol especifico en CRM.	Archivo digital. Xls one drive: https://sena4-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/carolinarg_sena_edu_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B80CFBC2E-AA15-4525-AF39-434D293148D3%7D&file=BDD%20CRM%20Regional%20Santander.xlsx&wdOrigin=OFFICECOM-WEB.START.REC&ct=1611690043288&action=default&mobileredirect=true&cid=c45333f6-f952-4e3c-9b37-e91171db7ff2
6	Atender oportunamente los informes que se solicite la Coordinación Nacional de Servicio al Cludadano.	Seguimiento y proyección del informe Reporte PQRS de Informe tipologías de peticiones Regionales Informe PQRS - Así Vamos acumulado al 15 de enero de 2021 Regionales - PRELIMINAR	https://sena4-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/acpardoh_sena_edu_co/EfFnqJGUDRlJhfZqcCrFITsB_1QzUJkl2qx1roFadtC9KA?e=P01Haz
7	Dar soporte a los usuarios finales sobre el uso de la herramienta CRM, así mismo apoyar la gestión del cambio a nivel regional sobre la herramienta CRM, potencializando su uso.	Atencion de requerimientos y escalamiento de solicitudes por parte del grupo de gestores.	https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjlwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjlwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAFPb9qosZ6ZAkCjjiM3d%2Bdg%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjlwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAMpYsA%2BoRj5KrjQMrigG8ic%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjlwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAONSPkCKMm9GmnXS4GfMAKM%3D
8	Apoyar al Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales en el control de la información registrada en CRM, seguimiento de requerimientos ingresados, elaboración de informes, acompañado del correspondiente análisis	Registro, validación y seguimiento a solicitudes, mecs y casos hechos en el aplicativo CRM. Proceso de actulizacion de empresa de la	Informe PQRS - Así Vamos acumulado a

	cuantitativo, cualitativo y propuestas de mejoras.	Regional Santander en la herramienta CRM. Actualizacion de la base de datos registradaen CRM de las Empresas de la Regiona Santander.	

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **I-7771869342** de la planilla, operador SOi y periodo diciembre de 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (4) folios
Cordialmente,

Firma
Carolina Rodriguez Gonzalez
Contratista
C.C. No. 63.529.511 de Bucaramanga

Recibí a satisfacción:
Firma
JUAN CARLOS HERNANDEZ VEGA
Supervisor Contrato 2133473 de 2021
Coordinador Relaciones Corporativas.