



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bucaramanga, 19 de mayo de 2021

Señor (a)

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 mayo del año 2021

Referencia: No 2133473 del año 2021

Carolina Rodríguez González, identificado con la cédula de ciudadanía No. 63529511 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en 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. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primer pago por los días ejecutados durante el mes de enero de 2021 y 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. Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de Ahorros del BANCO DE BOGOTÁ No. 600302640 cuyo titular es el (la) Contratista.

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.
--

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender y valorar las necesidades y peticiones de los usuarios SENA y de los ciudadanos en general.	Se brinda atención presencial en el PPAC Despacho Regional, cumpliendo con las directrices institucionales de acuerdo al modelo canal presencial, dentro del retorno progresivo a las instalaciones de la torre administrativa cumpliendo el aforo permitido.	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=gcPCyY4vk02R0VBskxas55S_ceRinDtGsu7OaYCH-VUQVUyTTZTOUVYNVUyTkdYODIxUzJDMUpaMi4u



2	Considerar las necesidades institucionales y expectativas de los usuarios SENA al diseñar proyectos o servicios.	Se realiza aseguramiento en la atención final al ciudadano que se contacta con la entidad por medio del canal presencial en el Despacho Regional, de acuerdo al modelo de atención y el direccionamiento al área pertinente para brindar atención oportuna clara al ciudadano.	 Requisitos Curso de Alturas .msg  Aprendiz Control Ambiental.msg  RE_ Requisitos Curso de Alturas .m:
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/AAQkAGizMmMwMmJlLTQyYTctNDlmNy1hZilwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAOAH81WcVqAEpJnCCofEvEDqE%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGizMmMwMmJlLTQyYTctNDlmNy1hZilwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAOAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%3D
4	Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario SENA para conocer sus necesidades, expectativas y propuestas y respondiendo a las misma.	Soporte Funcional a Gestor Pyme y Gestores Empresariales del Grupo de Relaciones corporativas regional Santander. Soporte funcional en el uso de la herramienta CRM a los usuarios que hacen parte de la regional Santander..	https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Ffeastusr-notifyp.svc.ms%2Fapi%2Fv2%2Ftrackinq%2Fmethod%2Fclick%3Fmi%3DZuHV77WjFUW5L5On8_Jpyzw%26tc%3DStreamVideo%26cs%3Ded968c2423f6b3fc59a7bbb4c5c8312c%26ru%3Dhttps%253a%252f%252fweb.microsoftstream.com%252fvideo%252f46e98c40-cccd-4a4c-92b4-0ddfd1ebf26d&data=04%7C01%7Ccarolinarg%40sena.edu.co%7C23dd13f9c39a40e4020508d8e7d5659c%7Ccb2c3812f2e4d9391d1506c9316ace7%7C0%7C0%7C637514251033234966%7CUnknown%7CTWFPbGZsb3d8eyJWljoIMC4wLiAwMDAILCJQIoiV2luMzliLCJBtIl6k1haWwILCJXVCi6Mn0%3D%7C1000&sdata=ci4cQb51BtWuEU2%2FQ55wsV5aHcs9FFYnW6C4MwJeaK0%3D&reserved=0 https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Ffeastusr-notifyp.svc.ms%2Fapi%2Fv2%2Ftrackinq%2Fmethod%2Fclick%3Fmi%3D9aO0XScOFUSOPKRHV74PKA%26tc%3DStreamVideo%26cs%3D691523112618c419a7bb2df3cb53079f%26ru%3Dhttps%253a%252f%252fweb.microsoftstream.com%252fvideo%252ff6c8b9ea-e532-466d-9496-5a9175bae696&data=04%7C01%7Ccarolinarg%40sena.edu.co%7Cb8f5936fd8d64d8ac6e208d8e7c5af7c%7Ccb2c3812f2e4d9391d1506c9316ace7%7C0%7C0%7C637514183524169769%7CUnknown%7CTWFPbGZsb3d8eyJWljoIMC4wLiAwMDAILCJQIoiV2luMzliLCJBtIl6k1haWwILCJXVCi6Mn0%3D%7C1000&sdata=bHzYRCip%2FSr5BUilYpbbs%2FA3c9u8DJ8idQYf8wLePA%3D&reserved=0



5	Mantener actualizada la información de responsables de la Dirección Regional, Subdirección de Centro y Coordinadores de áreas o grupos en CRM	Actualización de la base de datos BDD de la Regional Santander de los usuarios habilitados con rol específico en CRM.	https://crm.sena.edu.co/main.aspx#918032650
6	Atender oportunamente los informes que se solicite la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.	Proyección del informe de Base para revisión manual de las PQRS en las Regionales - insumo informe de tipologías febrero, marzo y abril 2021/Gestión CRM	 Base para revisión manual de las PQRS
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	Atención de requerimientos y escalamiento de solicitudes por parte del grupo de gestores.	https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZiIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZiIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAFpB9qosZ6ZAKCjiiM3d%2Bdg%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZiIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAMpYsA%2BoRi5KriQMriG8ic%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZiIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAOONSPkCKMm9GmnXS4GfMAKM%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 cuantitativo, cualitativo y propuestas de mejoras.	Registro, validación y seguimiento a solicitudes, mecs y casos hechos en el aplicativo CRM. Proceso de actualización de empresa de la Regional Santander en la herramienta CRM. Actualización de la base de datos registrada en CRM de las que forman parte Empresas de la Regional Santander.	https://crm.sena.edu.co/main.aspx#993135708 https://crm.sena.edu.co/main.aspx#515229772 https://crm.sena.edu.co/main.aspx#515229772



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 electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **7785007653** de la planilla, operador SOI y periodo abril de 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (4) folios

Cordialmente,

Firma

Carolina Rodriguez Gonzalez

Contratista

C.C. No. 63529511 de Bucarmanga

Recibí a satisfacción:

Firma

JUAN CARLOS HERNANDEZ VEGA

Supervisor(a) Contrato 2133473 de 2021

Cargo Coordinador Relaciones Corporativas.

EVIDENCIAS DOCUMENTALES PERIODO DEL 1 HASTA EL 18 DE MAYO DE 2021

Creación de Usuario: Registro de casos en el aplicativo CRM a los usuarios quienes son los responsables del servicio y proyectan la respuesta al empresario con rol específico de acuerdo a sus funciones y que forman parte de la Regional Santander, registro de casos de la novedades y actualizaciones de empresas y propietarios de las mismas según las necesidades del proceso en la Regional Santander.

Inicio x Casos Mis Casos Creados - Mic x +

https://crm.sena.edu.co/main.aspx#901468436

SENA Casos Casos >

+ CASO NUEVO SOPORTE TELEFÓNICO EJECUTAR INFORME PLANTILLAS DE EXCEL EXPORTAR A EXCEL PANEL DE GRÁFICO

Mis Casos Creados > Buscar registros

✓	Número de caso ↑	Líder CRM	Estado ANS SENA	Fecha radicado...	Reg. / Dir Gral. (...)	Solicitante	Modulo / Entidad / T...	Razón para el e...	Descripción	F	Y	Z
f	CAS-20256-D6W8L7	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	20/04/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Solicitudes Empresa...	Respuesta Gen...	Buenos dias Ing. Wilmer Atentame...	Medio		
f	CAS-20184-F251K9	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	13/04/2021 9:26	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buen día. Ing. Wilmer De la manera...	Medio		
f	CAS-20133-N0R4Y4	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	07/04/2021 15:35	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Solicitudes Empresa...	Respuesta Gen...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentam...	Bajo		
f	CAS-20120-X0G2Y5	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	07/04/2021 8:50	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Girón Sder, 7 de abril de 2021 Apre...	Medio		
f	CAS-20109-C8P2D4	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	06/04/2021 11:28	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenos días Ing., Wilmer De la ma...	Bajo		
f	CAS-20094-G6P2Z1	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	05/04/2021 15:31	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenas tardes Ing. Wilmer De la m...	Bajo		
f	CAS-20081-D8X6Y4	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	05/04/2021 9:08	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenos dias Ing. Wilmer Cordialme...	Medio		
f	CAS-20059-H0W0L2	Carolina Rodriguez Gonz...	Vencida	26/03/2021 16:34	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenas Tardes Ing. Wilmer Cordial...	Medio		
f	CAS-19992-M5Z5V5	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	19/03/2021 15:36	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenas tardes Ing Wilmer Atentam...	Bajo		
f	CAS-19976-M9J1S0	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	19/03/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenos dias. Ing. Wilmer Atentame...	Bajo		
f	CAS-19977-Z9K2K7	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	19/03/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buen día Ing. Wilmer De la manera ...	Bajo		
f	CAS-19978-V8B2T5	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	19/03/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buen día Ing. Wilmer De la manera ...	Bajo		
f	CAS-19902-R0C8D2	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	16/03/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Solicitudes Empresa...	Respuesta Gen...	Buenos dias Ing. Wilmer Atentame...	Bajo		
f	CAS-19855-H0I0G0	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gestión	11/03/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenas tardes Ing. Wilmer De la m...	Bajo		

1 - 50 de 189 (0 seleccionados)

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Registro y Aprobación de MEC: Registro de Mecs en el aplicativo CRM como parte del proceso de actualizacion para dar cumplimiento 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.

Inicio x MECS 1. Mis MECS - Microsoft x +

https://crm.sena.edu.co/main.aspx#26594524

SENA Servicio al Cliente MECS >

+ NUEVO ENVIAR UN VÍNCULO PO... EJECUTAR INFORME PLANTILLAS DE EXCEL EXPORTAR A EXCEL PANEL DE GRÁFICO

1. Mis MECS > Buscar registros

✓	Cod. MEC	Tipo de Re...	Empresa	Gestor (Empresa)	Empresa Ve...	Tipo de Ver...	Cliente Potencial	Ciudadano
	MEC_20210514_160127925		DELGADO DUARTE JORGE ENRIQUE	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_155926143		JULIO CESAR GALVIS MARTINEZ	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_155833627		RAMON ZARATE ARENAS	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_155752048		DIEGO SALAZAR HENAO	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_155645797		IMPORMEDICAS LTDA	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_155514640		NOHORA VICTORIA LIZARAZO DE D...	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_155304247		CALZADO SAMBAR	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_155056621		ABEL FANDIÑO MONZALBE	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_155022526		JOSE LUIS PLATA VALDIVIESO	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_154912354		EDUARDO ALBERTO HIGUERA ESCA...	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_154544416		COOPERATIVA DE LA INDUSTRIA DE...	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_154428166		URBISA LTDA	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_154325509		UNION TEMPORAL SERPROCONS L...	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		
	MEC_20210514_154208024		ALVARO MUÑOZ CUINTERO	Juan Carlos Hernandez V...	SI	Actualización		

1 - 50 de 5553 (0 seleccionados)

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

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.

Inicio

Solicitudes Aseguramiento Res...

+

← → ↻ 🏠

🔒 https://crm.sena.edu.co/main.aspx#316108120

⋮ 📄 ⚙️ ? 👤

SENA

Servicio al Clie...

Solicitudes >

🔍 ⌚ + 🔍 ⚙️ ? 👤

+ NUEVO

📧 ENVIAR UN VÍNCULO PO...

📄 EJECUTAR INFORME

📊 PLANTILLAS DE EXCEL

📄 EXPORTAR A EXCEL

📊 PANEL DE GRÁFICO

⋮

➔ Aseguramiento Respuestas ▾

Buscar registros 🔍

✓	Reg. / Dir Gral. (...)	Propietario	Responsable del servicio	Fecha Límite Respue...	Fecha de creación	ID ↑	Nivel Solicitud	Origen	Aprobación	Gestor (Empres...	Sebasti...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez V...	Sergio Augusto Ayala Ma...	08/06/2021 23:59	14/05/2021 11:21	SOL_20210514_112142136	2do Nivel	Contact Center	SI	Juan Carlos Her...	Sebasti...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez V...	Sergio Augusto Ayala Ma...	08/06/2021 23:59	14/05/2021 11:26	SOL_20210514_112628234	2do Nivel	Contact Center	SI	Juan Carlos Her...	Sebasti...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez V...	Sergio Augusto Ayala Ma...	08/06/2021 23:59	14/05/2021 11:31	SOL_20210514_113135363	2do Nivel	Contact Center	SI	Juan Carlos Her...	Sebasti...
	SANTANDER	Cesar Augusto Ortiz Ase...	Jenny Perez Giraldo	04/06/2021 23:59	13/05/2021 10:40	SOL_20210513_104050018	2do Nivel	Manual	SI	Cesar Augusto ...	Carlos J...
	SANTANDER	Carlos Andres Gomez Vill...	Richard Alexander Lopez ...	04/06/2021 23:59	13/05/2021 11:50	SOL_20210513_115049363	2do Nivel	Manual	SI	Carlos Andres ...	Gloria V...
	SANTANDER	Cesar Augusto Ortiz Ase...	Javier Diaz Diaz	04/06/2021 23:59	13/05/2021 13:46	SOL_20210513_134635377	2do Nivel	Contact Center	SI	Cesar Augusto ...	Sebasti...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez V...	Dolka Rosario Riano Ech...	04/06/2021 23:59	13/05/2021 14:07	SOL_20210513_140700107	2do Nivel	Contact Center	SI	Juan Carlos Her...	Diana F...
	SANTANDER	Luz Adriana Arguello Del...	Vlaxmir Robles Marin	02/06/2021 23:59	11/05/2021 16:44	SOL_20210511_164429164	2do Nivel	Manual	SI	Luz Adriana Ar...	Adriana...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez V...	Javier Diaz Diaz	01/06/2021 23:59	08/05/2021 11:48	SOL_20210508_114852453	2do Nivel	Contact Center	SI	Juan Carlos Her...	Maria C...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez V...	Javier Diaz Diaz	31/05/2021 23:59	07/05/2021 15:20	SOL_20210507_152023184	2do Nivel	Contact Center	SI	Juan Carlos Her...	Mario H...
	SANTANDER	Cesar Augusto Ortiz Ase...	Vlaxmir Robles Marin	28/05/2021 23:59	06/05/2021 11:08	SOL_20210506_110803708	2do Nivel	Manual	SI	Cesar Augusto ...	Diana F...
	SANTANDER	Luz Adriana Arguello Del...	Javier Diaz Diaz	28/05/2021 23:59	06/05/2021 16:54	SOL_20210506_165409343	2do Nivel	Manual	SI	Luz Adriana Ar...	Gloria V...
	SANTANDER	Luz Adriana Arguello Del...	Vlaxmir Robles Marin	27/05/2021 23:59	05/05/2021 10:24	SOL_20210505_102446858	2do Nivel	Manual	SI	Luz Adriana Ar...	Clara Ja...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez V...	Javier Diaz Diaz	27/05/2021 23:59	05/05/2021 14:37	SOL_20210505_143751014	2do Nivel	Contact Center	SI	Juan Carlos Her...	Sebasti...

1 - 50 de 285 (0 seleccionados)

⌂ ⏪ Página 1 ⏩

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Aseguramiento de respuesta de los usuarios en CRM Regional Santander: Consolidación de la base datos BDD de la Regional Santander de los usuarios habilitados con rol específico en CRM, responsable del servicio validando y asegurando respuestas a las solicitudes en CRM dentro de la Estrategia UAIE.

Noticias

Correo: Carolina Rodriguez...

Usuarios 1. Usuarios habilit...

MECS MECS Para Aprobación...

Clientes potenciales Mis cli...

Registro de Atenciones

Lista de Asistencia

Index

+

-

🔍

👤

← → ↻ 🏠

🔒 crm.sena.edu.co/main.aspx#821720294

⋮ ⚙️ ? 👤

SENA

Configuración ▾

Seguridad

🔍 ⌚ + 🔍 ⚙️ ? 👤

📧 ENVIAR UN VÍNCULO PO...

📄 EJECUTAR INFORME

📊 PLANTILLAS DE EXCEL

📄 EXPORTAR A EXCEL

📊 PANEL DE GRÁFICO

⚙️ VISTAS DEL SISTEMA

➔ 1. Usuarios habilitados Santander 2021 ▾

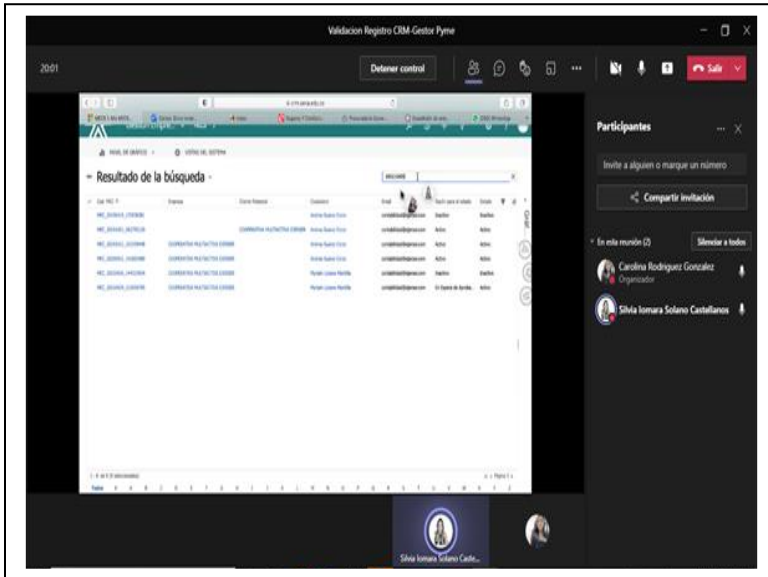
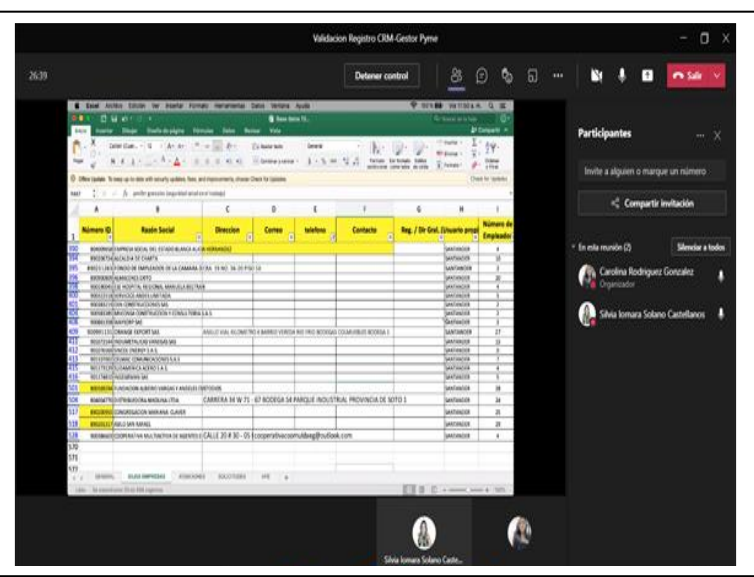
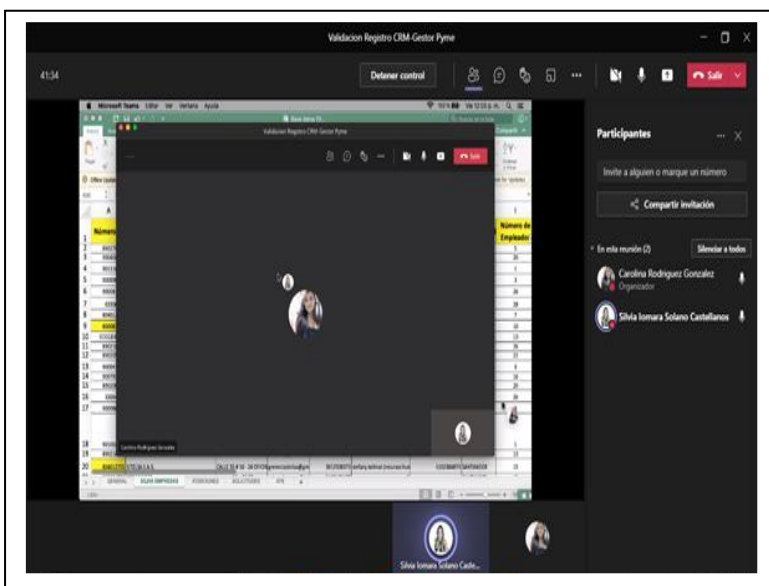
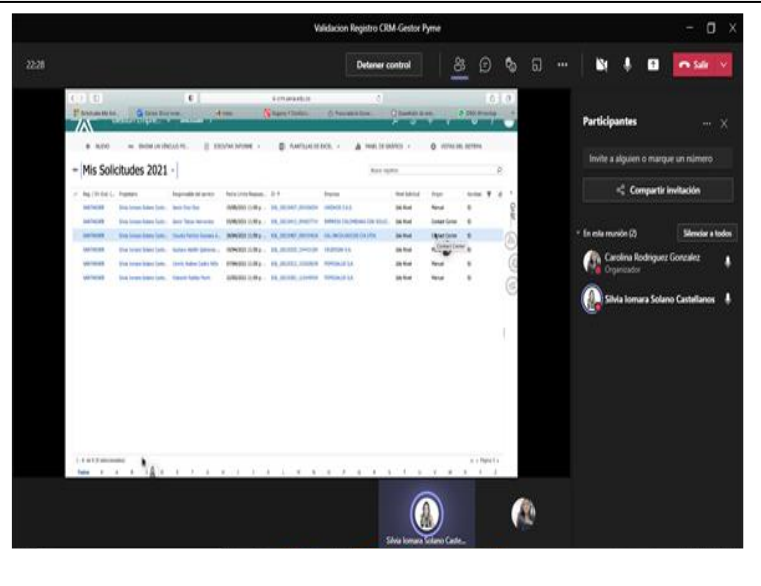
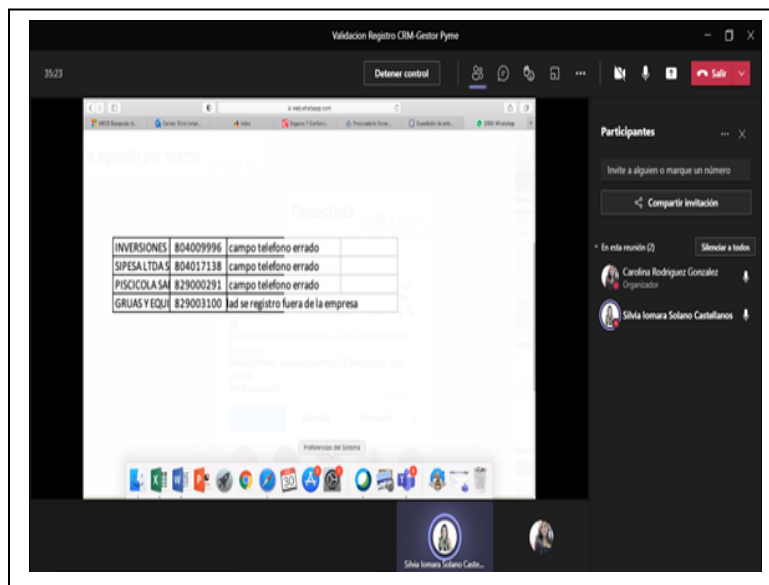
✓	Nombre completo ↑	Cargo	Reg. / Dir Gral. ↑	Centro de Formación	Dependencia	Correo electrónico principa...	IP	Administrador	Fecha de modif...	Modificado por
	Adameis Ramirez Maidonado	Tecnólogo Contrato De Ap...	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	aramirez@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega	29/01/2021 13:40	SYSTEM
	Alia Antonia Macias Bernudez	Lider de Competencias La...	SANTANDER	Centro Agroempresarial y ...	Despacho Subdirección de...	amacias@sena.edu.co		Jose Leonardo Silva Rivera	11/03/2021 11:49	SYSTEM
	Angela Patricia Torres Sanabria	Lider Contrato de aprendiz...	SANTANDER	Centro Industrial del Dise...	Despacho Subdirección de...	aptores@sena.edu.co		Juan Manuel Castillo Calderon	10/02/2021 11:50	Wilmer Cuelar R...
	Astrid Juliana Mateus Vargas	Lider de Evaluación y Certi...	SANTANDER	Centro de Servicios Empre...	Despacho Subdirección de...	ajmateus@sena.edu.co			21/01/2021 8:14	SYSTEM
	Bianca Lucy Rodriguez Diaz	Lider Contrato de aprendiz...	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	brodriguez@sena.edu.co	http://16563	Leonardo Augusto Camargo Corzo	30/12/2019 19:34	SYSTEM
	Bianca Yamile Garcia Rojas	Lider de Competencias La...	SANTANDER	Centro de Gestión Agroem...	Despacho Subdirección de...	bygarcia@sena.edu.co		Herika Bibiana Ariza Gonzalez	11/02/2021 15:44	Marcela Sastoqui...
	Carlos Andres Gomez Villamizar	Key Account	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	cagomez@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega	03/02/2021 13:23	SYSTEM
	Carolina Mesa Barrera	Lider Contrato de aprendiz...	SANTANDER	Centro Agroempresarial y ...	Despacho Subdirección de...	cmesa@sena.edu.co	http://73152	Jose Leonardo Silva Rivera	11/03/2021 11:58	Jorge Rodriguez...
	Carolina Rodriguez Gonzalez	Lider CRM	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	carolinarg@sena.edu.co			19/01/2021 13:50	SYSTEM
	Catherin Rocio De Alba Mendez	Tecnólogo Contrato De Ap...	SANTANDER	Centro Agroturístico	Despacho Subdirección de...	crdealb@sena.edu.co		Tulio Alexander Baulista Rodriguez	10/02/2021 11:52	Wilmer Cuelar R...
	Cesar Augusto Ortiz Asencio	Gestor Empresarial	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	caortiza@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega	27/01/2021 12:37	SYSTEM
	Cesar Fernando Castillo Melgarejo	Gestor Empresarial	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	cfcastill@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega	27/01/2021 12:45	Wilmer Cuelar R...
	Dolir Mayery Valenzuela Suarez	Coordinador de Formación...	SANTANDER	Regional	Grupo de Formación Profe...	dmvalenzuela@sena.edu.co		Orlando Ariza Ariza	05/03/2020 10:45	SYSTEM
	Edgar Alfonso Navas Rojas	Subdirector de Centro (E)	SANTANDER	Centro Industrial y del Des...	Despacho Subdirección de...	enavar@sena.edu.co			10/02/2021 12:01	Jorge Rodriguez...
	Ella Johanna Mendoza Pedraza	Subdirector de Centro (E)	SANTANDER	Centro Industrial de Mant...	Despacho Subdirección de...	ejmendoza@sena.edu.co			03/03/2020 17:54	Wilmer Cuelar R...
	Esmeralda Vargas Espinel	Fiscalizador	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	evargase@sena.edu.co			05/03/2021 21:00	SYSTEM
	Gerardo Rueda Sanchez	Coordinador de Formación...	SANTANDER	Centro Industrial de Mant...	Despacho Subdirección de...	gruedas@sena.edu.co		Ella Johanna Mendoza Pedraza	04/03/2021 17:53	Jorge Rodriguez...
	Gustavo Adolfo Quinones Gomez	Coordinador de Formación...	SANTANDER	Centro Industrial y del Des...	Despacho Subdirección de...	gquinones@sena.edu.co			21/01/2021 8:18	SYSTEM
	Gyma Paola Canavajal Correa	Lider Formación Complem...	SANTANDER	Centro Agroempresarial y ...	Despacho Subdirección de...	gpcanavaj@sena.edu.co		Jose Leonardo Silva Rivera	11/03/2021 12:37	Jorge Rodriguez...
	Herika Bibiana Ariza Gonzalez	Subdirector de Centro (E)	SANTANDER	Centro de Gestión Agroem...	Despacho Subdirección de...	hbariza@sena.edu.co		Orlando Ariza Ariza	22/10/2018 12:51	Casteldary Marti...
	Ingrid Solange Sequeda Rojas	Coordinador de Formación...	SANTANDER	Centro Agroempresarial y ...	Despacho Subdirección de...	lsequeda@sena.edu.co	73006	Jose Leonardo Silva Rivera	11/03/2021 12:44	Jorge Rodriguez...
	Jairo Uribe Castro	Lider Contrato de aprendiz...	SANTANDER	Centro Industrial y del Des...	Despacho Subdirección de...	juribes@sena.edu.co			05/02/2021 18:53	Ludwig Wagner ...
	Javier Diaz Diaz	Coordinador de Formación...	SANTANDER	Centro Industrial del Dise...	Despacho Subdirección de...	jdiaz@sena.edu.co		Juan Manuel Castillo Calderon	02/03/2021 8:51	SYSTEM
	Javier Tolosa Hernandez	Lider de Relaciones Corpor...	SANTANDER	Centro Industrial de Mant...	Despacho Subdirección de...	jtolaoh@sena.edu.co			02/04/2020 10:40	Jorge Rodriguez...
	Jenny Perez Giraldo	Lider de Competencias La...	SANTANDER	Centro Industrial y del Des...	Despacho Subdirección de...	jperetz@sena.edu.co			21/01/2021 8:24	Wilmer Cuelar R...

1 - 50 de 53 (0 seleccionados)

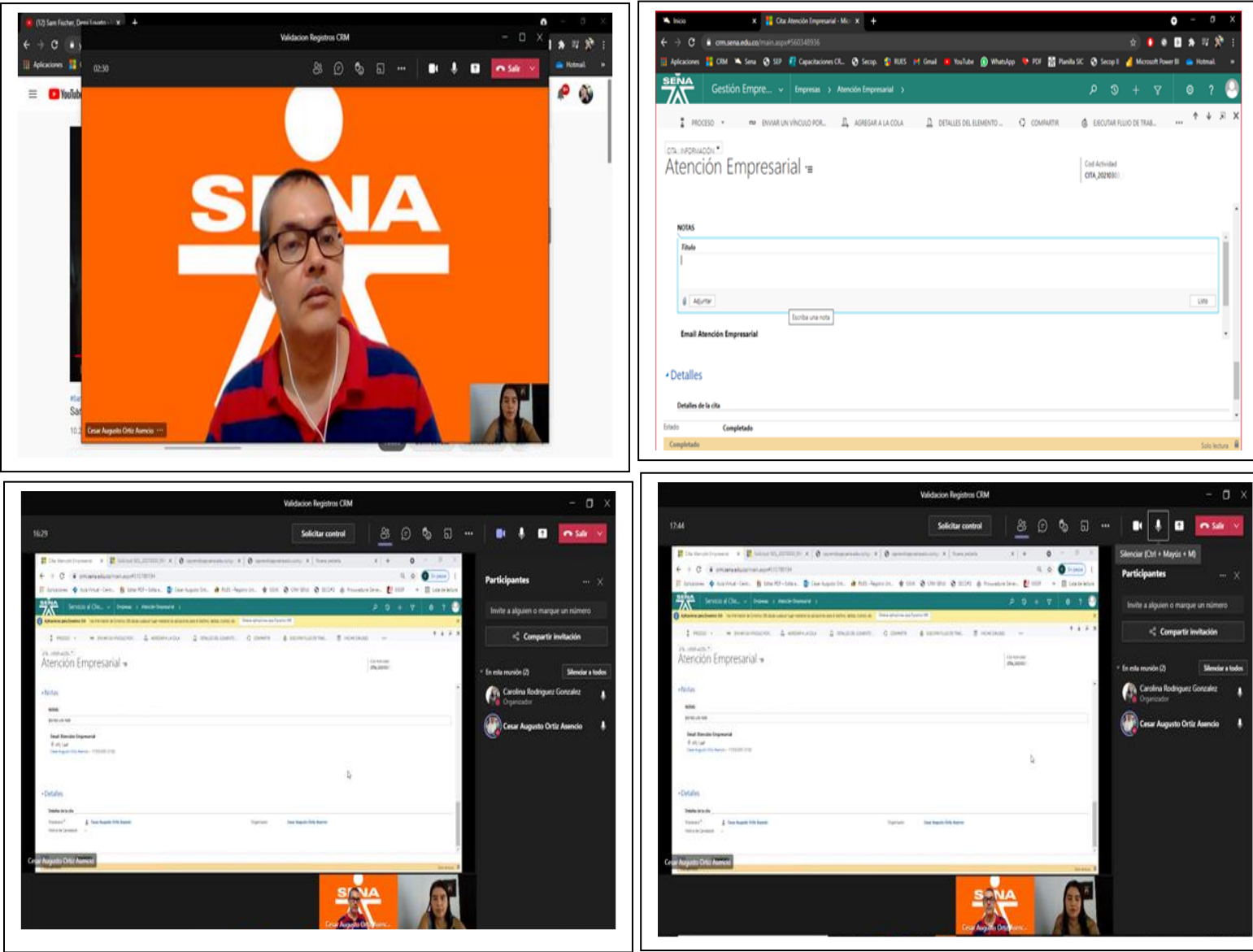
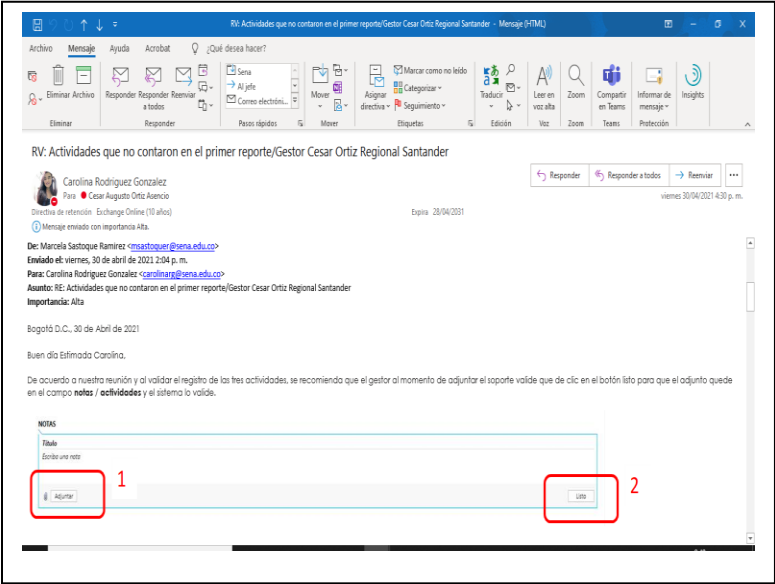
⌂ ⏪ Página 1 ⏩

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

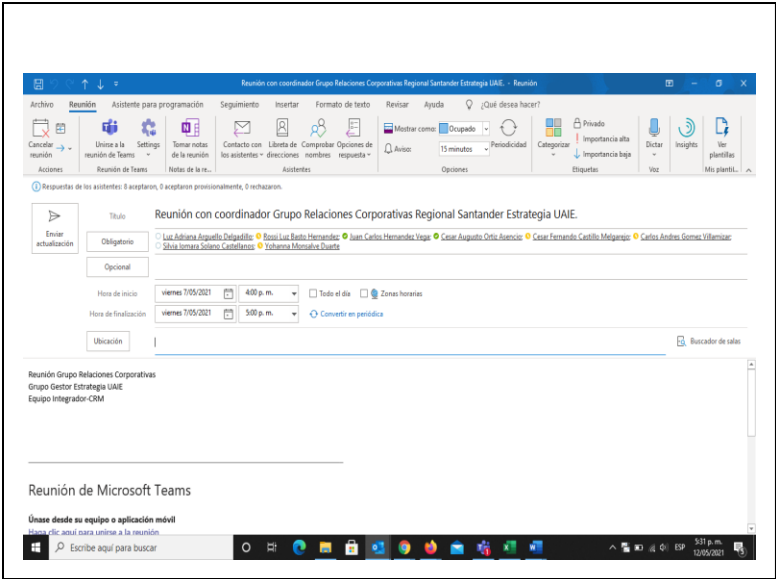
Soporte Funcional Gestor Pyme Silvia Solano: Validación correcto registro de atenciones derivadas del relacionamiento empresarial a las empresas priorizadas dentro de la estrategia UAEI 2021 .



Soporte Funcional Gestor Empresarial Cesar Ortiz: Validación y verificación del registro de atenciones empresariales que no contaron como registro en datos adjuntos según reporte de indicadores de la semana 14 del 2021, se realiza explicación de como realizar el registro correctamente y se envía respuesta vía correo electrónico gestionada por Marcela Sastoque.



Reunión Grupo Relaciones Corporativas Grupo Estrategia UAIE: Seguimiento a proceso de relacionamiento empresarial con respecto a la novedades registras en la empresas asignadas a la estrategia UAIE 2021. Se recalca nuevamente el correcto registro de las atenciones en la herramienta CRM. Avances en los procesos del grupo por parte del Coordinador del Grupo de Relaciones Corporativas Ing., Juan Carlos Hernandez Vega.



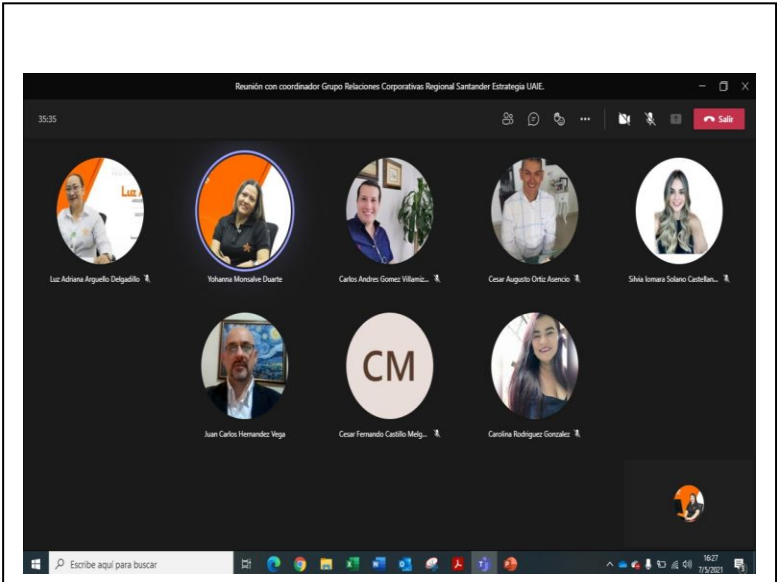
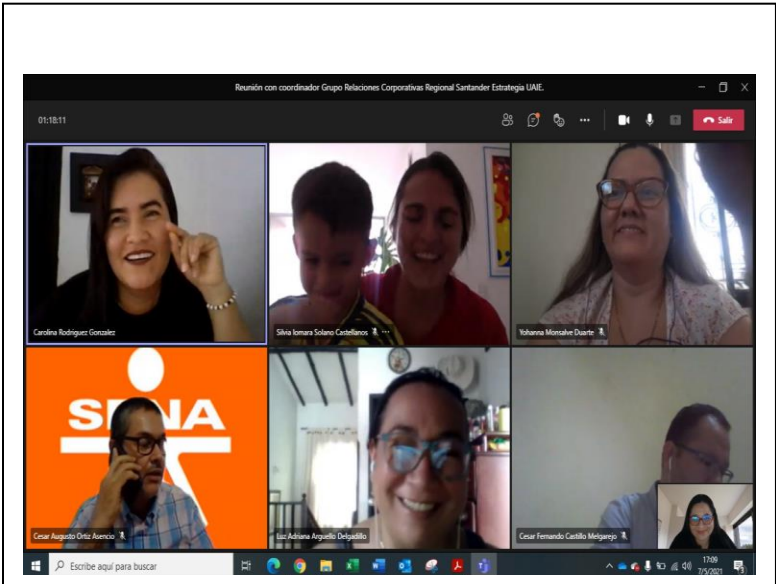
Buenas Prácticas Relacionamiento Empresarial

- Registro de atenciones en tiempo real
- Crear solicitud de primer nivel posterior a la primera atención solo cuando se requiera .
- Utilizar la tipología correcta para la clasificación del servicio en CRM "Otro"

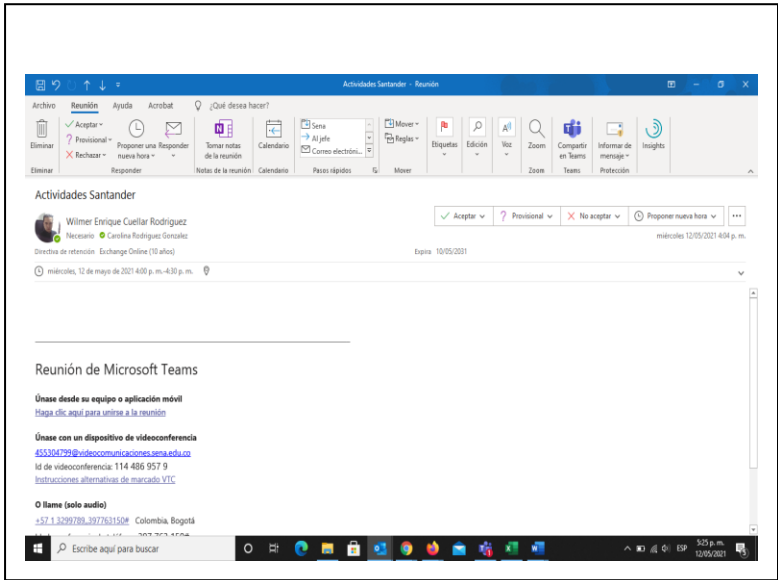
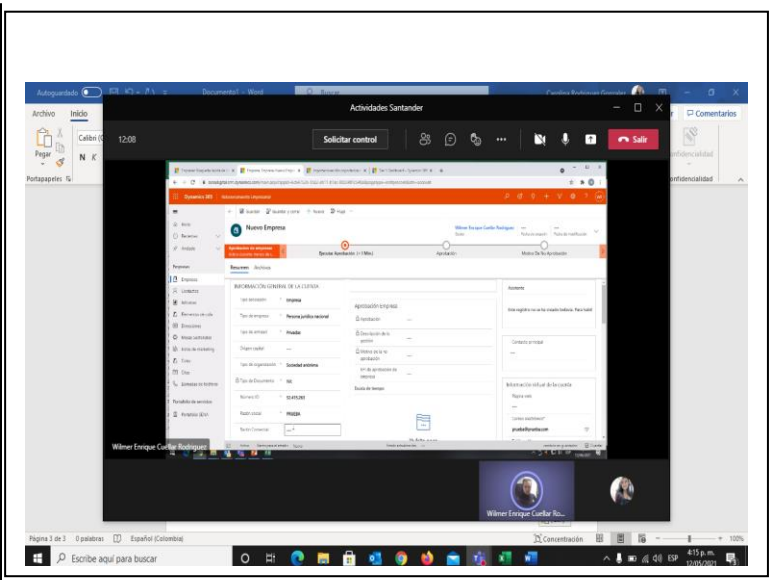
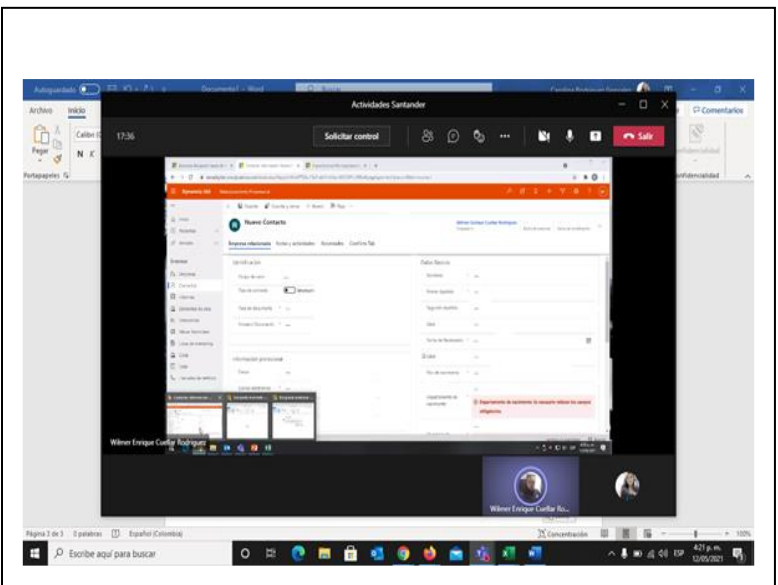
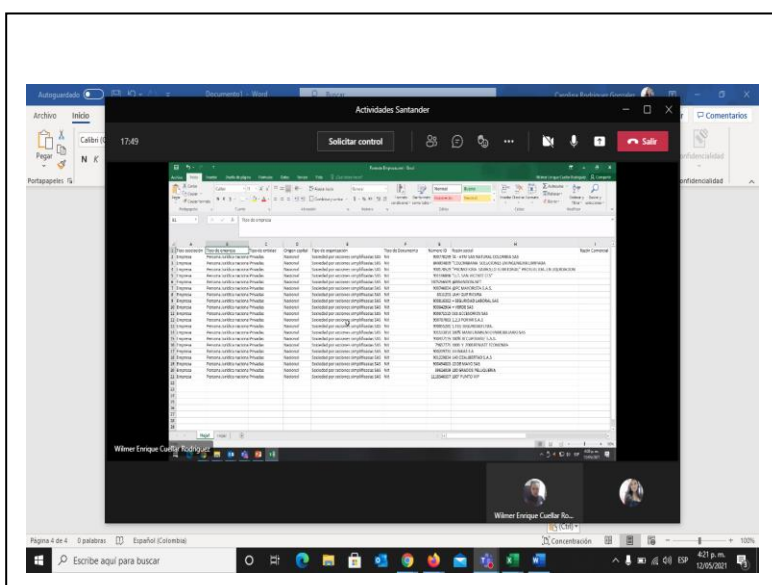
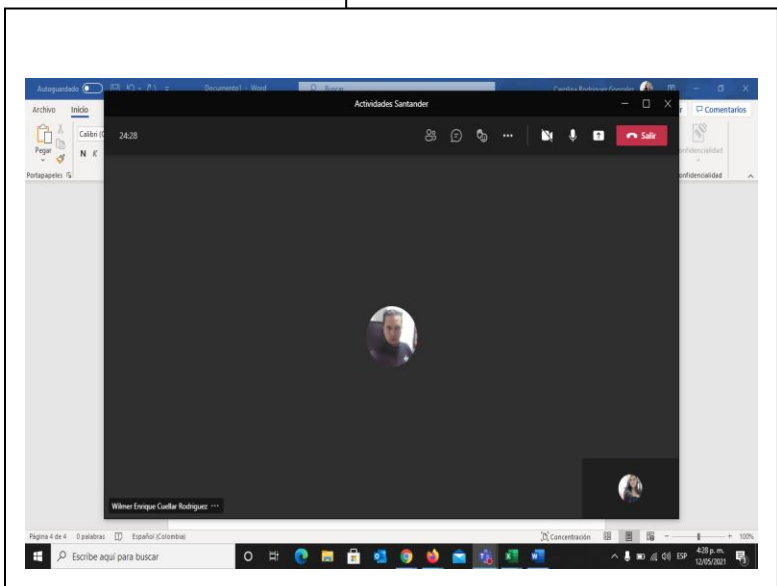
- Promover el uso del sistema Gestión Virtual de Aprendizices – SGVA para las solicitudes de aprendices y cartas de fechas
- Crear las actividades con los soportes correspondientes a la atención. (correo con compromisos adquiridos y link de la reunión o pantallazos)

Recomendaciones a nuestros Líderes CRM

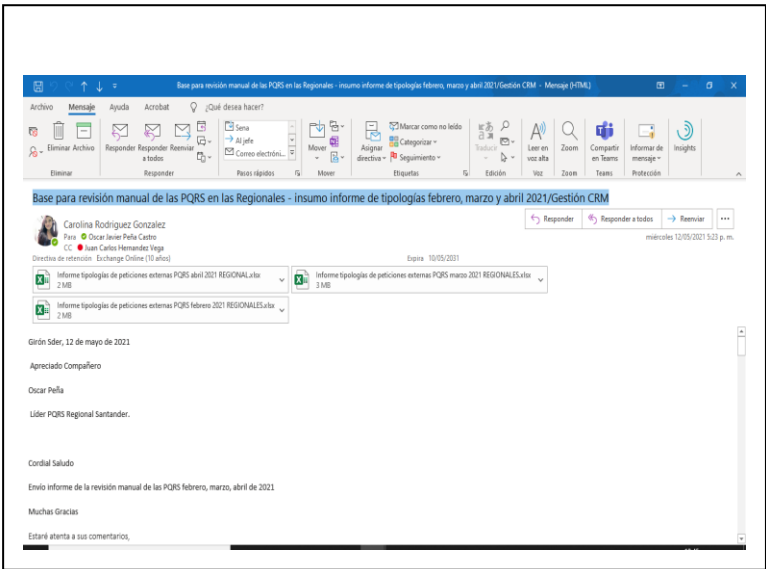
- Novedades de empresas Canceladas, Liquidadas, en proceso de liquidación sean verificadas y subir los soportes en OneDrive.
- Para la inactivación y/o reasignación de empresas, el coordinador de Relaciones corporativas debe remitir la solicitud con el formato en el que relaciona los datos de estas empresas.



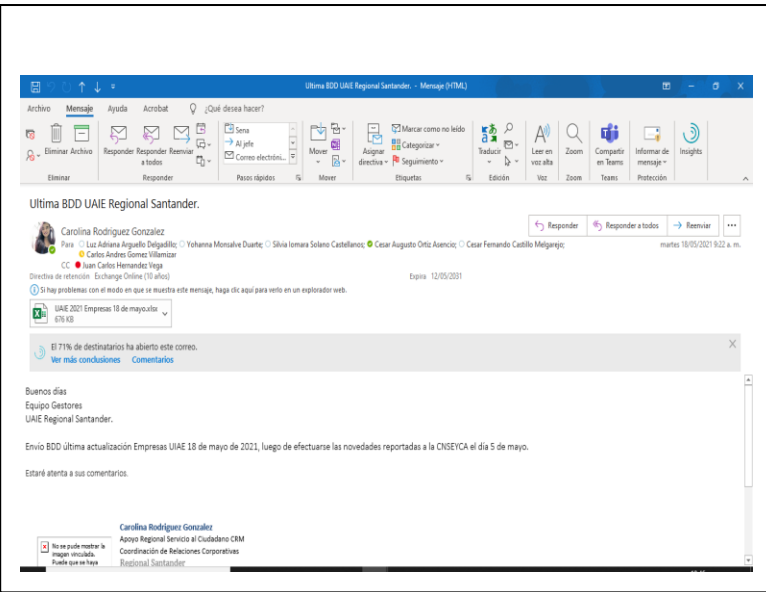
Agenda Participación Reunión Grupo Funcional Herramienta CRM Digeneral: Actividad orientada por el Líder Funcional de Soporte Herramienta CRM Digeneral Wilmer Cuellar, entorno CRM ON LINE, reconocimiento nueva plataforma CRM ON LINE, modulo em producción y módulos en construcción.



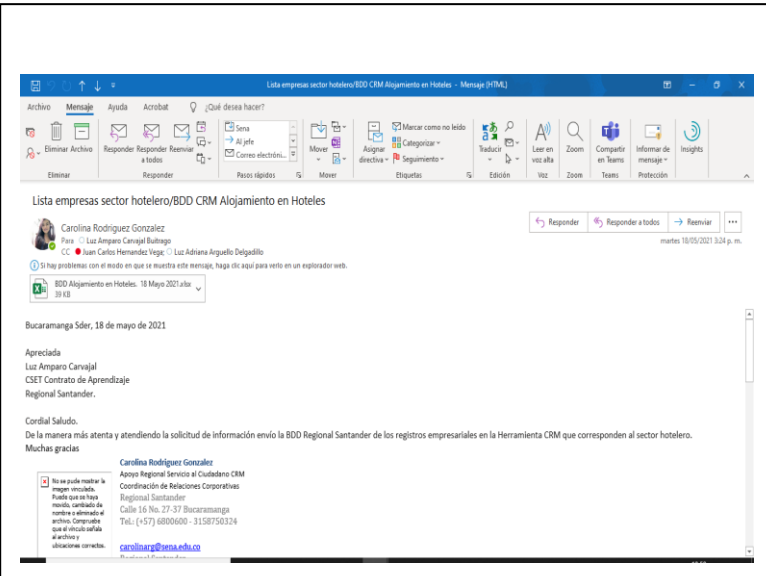
Proyección Informa Tipologías Febrero Abril: Validación, registro y verificación de Base para revisión manual de las PQRS en las Regionales - insumo informe de tipologías febrero, marzo y abril 2021/Gestión CRM



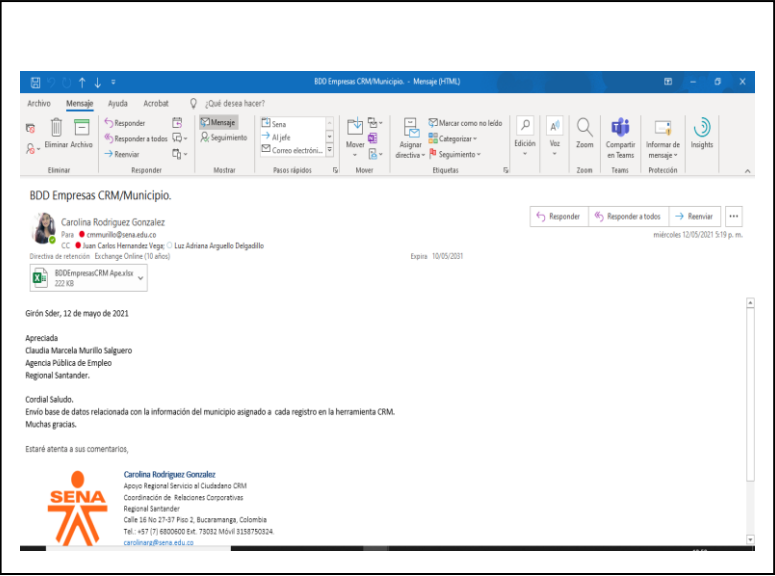
Proyección de BDD : Reporte de base de datos actualizada de las empresas priorizadas en la estrategia UAIE 2021 a fecha 5 de mayo de 2021.



Proyección reporte insumo para CSET Contrato de Aprendizaje: Se realiza proyección de descarga de información de Lista empresas sector hotelero/BDD CRM Alojamiento en Hoteles como insumo para CSET



Proyección reporte insumo para CSET Contrato de Aprendizaje: Se realiza proyección de descarga de información de Lista empresas sector hotelero/BDD CRM Alojamiento en Hoteles como insumo para CSET



CAROLINA RODRIGUEZ GONZALEZ

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