



Matriz de Comunicaciones

Proceso	Documento en el que se identificó el ítem a comunicar	¿Qué comunicar?	¿Cómo comunicar? (Medio)	Cuándo? (Frecuencia)	A quién? (dirigido a)	Quién prepara?	¿Quién comunica? (Responsable)	Evidencia de la comunicación (información documentada)
Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente	Procedimiento de PQRS Ley de transparencia	Informe semestral de PQRS	Página WEB del SENA Link servicio al ciudadano PQRS	Semestral	Comunidad SENA (todos)	Líder PQRS	Coordinador Nacional de servicio a la empresa y servicio al cliente	Informes de transparencia publicados en la página WEB
Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente	Procedimiento de PQRS	Resultados de PQRS	Correo electrónico	Mensual	Comunidad SENA (todos)	Líder PQRS	Coordinador Nacional de servicio a la empresa y servicio al cliente	Reportes mensuales de gestión de PQRS enviados a las regionales
Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente	No hay documento asociado	Resultados medición de la satisfacción del cliente	Videoconferencia y publicación en la plataforma compromiso	Anual	Comunidad SENA (todos)	Líder medición de la satisfacción del cliente	Coordinador Nacional de servicio a la empresa y servicio al cliente	Registro del informe en la plataforma compromiso
Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente	No hay documento asociado	Informes de gestión mensual de CRM	Correo electrónico	Mensual	Comunidad SENA (todos) y personal de todos los procesos	Líder CRM	Coordinador Nacional de servicio a la empresa y servicio al cliente Coordinador Regional de relaciones corporativas	Informes enviados por correo electrónico consolidado por regionales por las administradoras CRM Registros en la plataforma CRM
Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente	No hay documento asociado	campañas outbound (Envío de mensajes de texto, llamadas y correos electrónicos, para divulgar información del Sena para eventos, etc.)	Ecard informativa y correo electrónico	Semestral	Comunidad SENA (todos)	Líder contact center	Coordinador Nacional de servicio a la empresa y servicio al cliente	Ecard informativa y correo electrónico enviados y formatos de solicitud de campañas y de base de datos diligenciado por las áreas que requieren el servicio informe de la ejecución de la campaña enviado a las áreas solicitantes
Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente	No hay documento asociado	Informes de gestión de contact center	Correo electrónico	Trimestral	Directivos y dirección de sistemas	Líder contact center	Coordinador Nacional de servicio a la empresa y servicio al cliente	Informes enviados por correo electrónico enviados a sistemas
Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente	No hay documento asociado	Eventos con empresarios - Registraton	Página WEB SENA Link	Mensual	Empresarios	Líder relacionamiento empresarial	Coordinador Nacional de servicio a la empresa y servicio al cliente Coordinador Regional de relaciones corporativas	Registros de asistencia de los empresarios reportes en las redes sociales reportes de gestión de contratos de aprendizaje y empresas atendidas
Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente	No hay documento asociado	Eventos con empresarios - Regulaton	Página WEB SENA Link	Bimensual	Empresarios	Líder relacionamiento empresarial	Coordinador Nacional de servicio a la empresa y servicio al cliente Coordinador Regional de relaciones corporativas	Registros de asistencia de los empresarios reportes en las redes sociales reportes de gestión de contratos de aprendizaje y empresas atendidas