

	INSTRUCTIVO PARA RESPUESTA A NOVEDADES DESDE EL PROCESO DE SAC A OPERACIONES	Código: S-TI-IN-18
		Versión: 01
		Fecha: 04/05/2023

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para responder las novedades que sean reportadas a servicio al cliente desde la pestaña de novedades del estudio.

2. ALCANCE

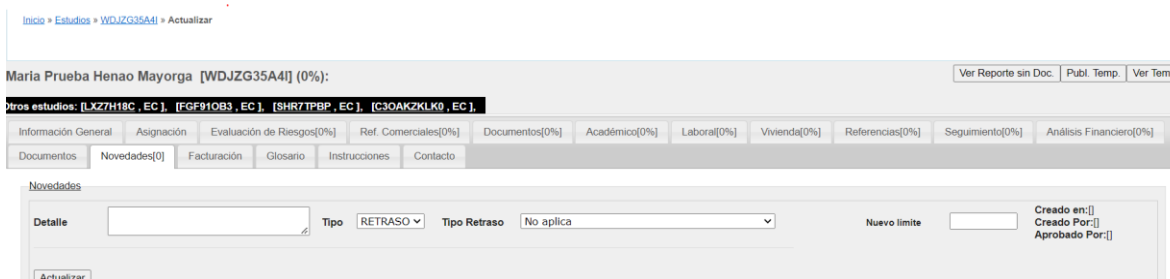
Aplica al proceso de servicio al cliente.

3. DEFINICIONES

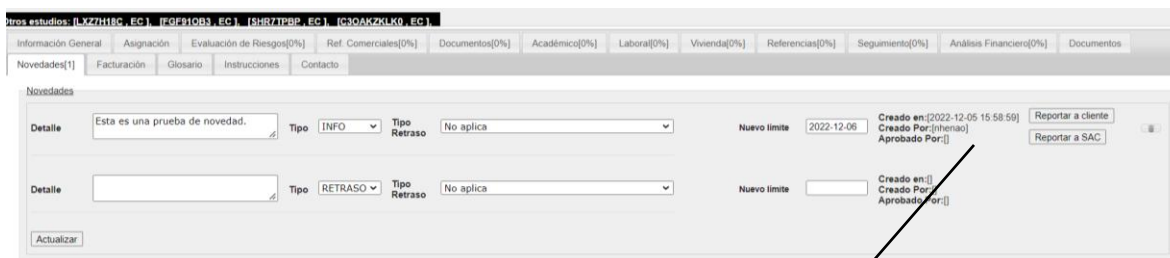
No aplica

4. PROCEDIMIENTO

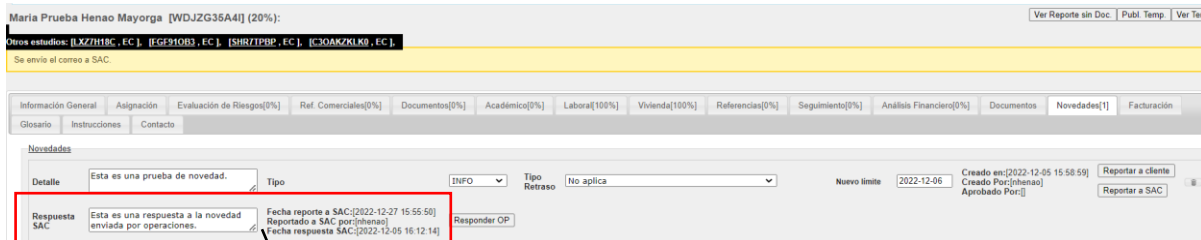
Al ingresar a la pestaña de novedades en el estudio el sistema muestra el siguiente formulario:



Una vez registran los datos de la novedad y al presionar clic en “actualizar” el sistema mostrará la pestaña de la siguiente manera:



Se habilita el botón de reportar a SAC para informar sobre la novedad registrada, al dar clic sobre este botón el sistema habilitara en la pestaña de novedades el campo para que el funcionario SAC pueda dar respuesta a esta, de la siguiente manera:



Maria Prueba Henao Mayorga [WDJZG35A4I] (20%):

Ver Reporte sin Doc | Publ. Temp. | Ver Temp.

Otros estudios: [LXZ7HHC, EC], [EGF910B, EC], [SHR7TPB, EC], [C30AKZKLK0, EC].

Se envió el correo a SAC.

Información General | Asignación | Evaluación de Riesgos[0%] | Ref. Comerciales[0%] | Documentos[0%] | Académico[0%] | Laboral[100%] | Vivienda[100%] | Referencias[0%] | Seguimiento[0%] | Análisis Financiero[0%] | Documentos | Novedades[1] | Facturación

Glosario | Instrucciones | Contacto

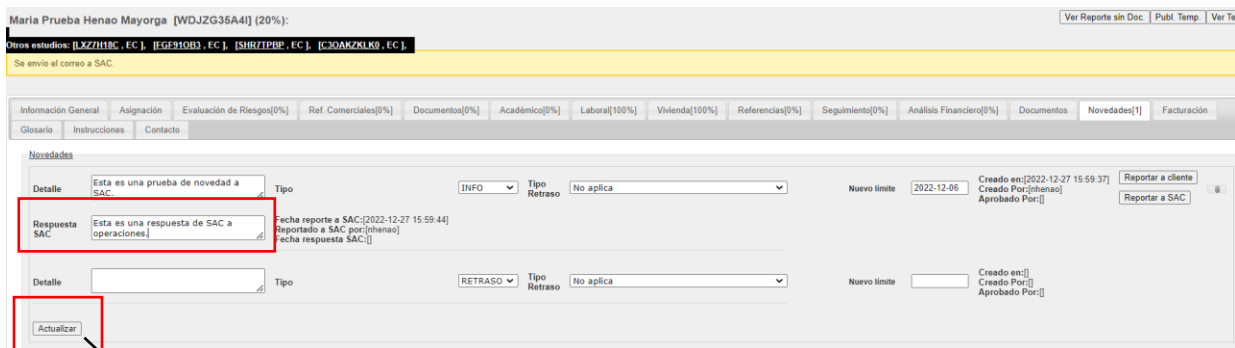
Novedades

Detalle: Esta es una prueba de novedad. Tipo: INFO Tipo Retraso No aplica Nuevo límite: 2022-12-06 Creado en: 2022-12-05 15:58:59 Creado Por: [nhenao] Aprobado Por: [] Reportar a cliente Reportar a SAC

Respuesta SAC: Esta es una respuesta a la novedad enviada por operaciones. Fecha reporte a SAC: 2022-12-27 15:55:50 Reportado a SAC por: [nhenao] Fecha respuesta SAC: 2022-12-05 16:12:14 Responder OP

Al dar clic sobre el botón reportar a SAC, se habilitan estos campos que permiten dar respuesta de SAC a operaciones frente a la novedad, la fecha en que se le reporto la misma y el funcionario responsable del reporte.

Una vez SAC ingrese la respuesta que desea enviarle a operaciones, debe dar clic en el botón de actualizar novedad, lo anterior, para que se habilite el botón de responder a operaciones.



Maria Prueba Henao Mayorga [WDJZG35A4I] (20%):

Ver Reporte sin Doc | Publ. Temp. | Ver Temp.

Otros estudios: [LXZ7HHC, EC], [EGF910B, EC], [SHR7TPB, EC], [C30AKZKLK0, EC].

Se envió el correo a SAC.

Información General | Asignación | Evaluación de Riesgos[0%] | Ref. Comerciales[0%] | Documentos[0%] | Académico[0%] | Laboral[100%] | Vivienda[100%] | Referencias[0%] | Seguimiento[0%] | Análisis Financiero[0%] | Documentos | Novedades[1] | Facturación

Glosario | Instrucciones | Contacto

Novedades

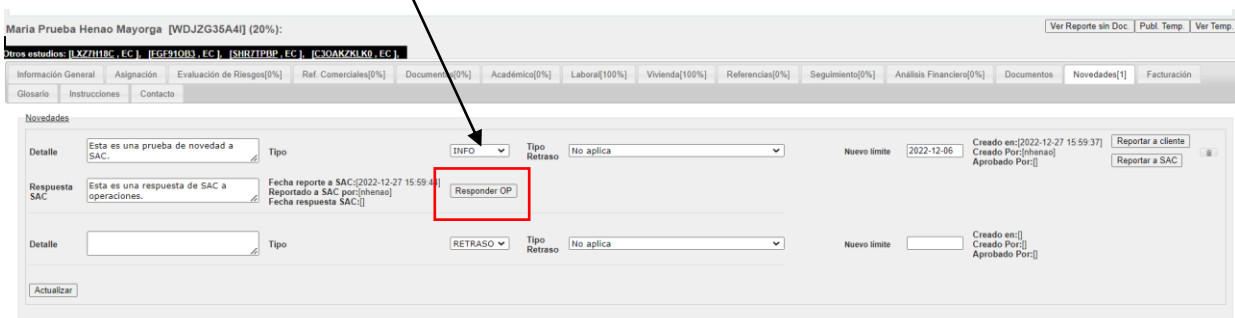
Detalle: Esta es una prueba de novedad a SAC. Tipo: INFO Tipo Retraso No aplica Nuevo límite: 2022-12-06 Creado en: 2022-12-27 15:59:37 Creado Por: [nhenao] Aprobado Por: [] Reportar a cliente Reportar a SAC

Respuesta SAC: Esta es una respuesta de SAC a operaciones. Fecha reporte a SAC: 2022-12-27 15:59:44 Reportado a SAC por: [nhenao] Fecha respuesta SAC: []

Detalle: Tipo: RETRASO Tipo Retraso No aplica Nuevo límite: Creado en: Creado Por: Aprobado Por: []

Actualizar

Clic para actualizar datos de la novedad y habilitar el botón responder



Maria Prueba Henao Mayorga [WDJZG35A4I] (20%):

Ver Reporte sin Doc | Publ. Temp. | Ver Temp.

Otros estudios: [LXZ7HHC, EC], [EGF910B, EC], [SHR7TPB, EC], [C30AKZKLK0, EC].

Información General | Asignación | Evaluación de Riesgos[0%] | Ref. Comerciales[0%] | Documentos[0%] | Académico[0%] | Laboral[100%] | Vivienda[100%] | Referencias[0%] | Seguimiento[0%] | Análisis Financiero[0%] | Documentos | Novedades[1] | Facturación

Glosario | Instrucciones | Contacto

Novedades

Detalle: Esta es una prueba de novedad a SAC. Tipo: INFO Tipo Retraso No aplica Nuevo límite: 2022-12-06 Creado en: 2022-12-27 15:59:37 Creado Por: [nhenao] Aprobado Por: [] Reportar a cliente Reportar a SAC

Respuesta SAC: Esta es una respuesta de SAC a operaciones. Fecha reporte a SAC: 2022-12-27 15:59:44 Reportado a SAC por: [nhenao] Fecha respuesta SAC: [] Responder OP

Detalle: Tipo: RETRASO Tipo Retraso No aplica Nuevo límite: Creado en: Creado Por: Aprobado Por: []

Actualizar

	INSTRUCTIVO PARA RESPUESTA A NOVEDADES DESDE EL PROCESO DE SAC A OPERACIONES	Código: S-TI-IN-18
		Versión: 01
		Fecha: 04/05/2023

Al dar clic sobre el botón Responder OP, este resaltará la fecha de respuesta SAC en la pestaña de novedades y enviará un correo electrónico con los datos de la novedad y la respuesta del funcionario SAC, esto llegará tanto al funcionario que reporto a SAC como a quien está registrando la respuesta.

Maria Prueba Henao Mayorga [WDJZG35A4I] (20%): Ver Reporte sin Doc Publ. Temp Ver Temp

Otros estudios: [LXZ7H8C, EC], [EGF9H0B, EC], [SHR7TPBP, EC], [C30AKZKLK0, EC].

Se envió el correo a Operaciones.

Información General | Asignación | Evaluación de Riesgos[0%] | Ref. Comerciales[0%] | Documentos[0%] | Académico[0%] | Laboral[100%] | Vivienda[100%] | Referencias[0%] | Seguimiento[0%] | Análisis Financiero[0%] | Documentos | **Novedades[1]** | Facturación

Glosario | Instrucciones | Contacto



Novedades

Detalle: Esta es una prueba de novedad a SAC. Tipo: INFO Tipo: No aplica Nuevo límite: 2022-12-06 Creado en: [2022-12-27 15:59:37] Creado Por: [nhenao] Aprobado Por: [] Reportar a cliente Reportar a SAC

Resposta SAC: Esta es una respuesta de SAC a operaciones. Fecha reporte a SAC: [2022-12-27 15:59:44] Responder OP: [] Fecha respuesta SAC: [2022-12-27 16:02:27]

Detalle: Tipo: RETRASO Tipo: No aplica Nuevo límite: Creado en: Creado Por: Aprobado Por:

Actualizar

 El Estudio Ref [M2PZ2P1W] Respuesta SAC a OP-->Con Impacto de Tiempo<-- 

NR No Responder <notificacion@sintecto.com>
Para: Natalia Henao Mayorga

Estimado(a) Funcionario Jonathan Cocomá

El Estudio con referencia [M2PZ2P1W] Respuesta SAC a OP.

Detalle del estudio:

Empresa: Test Company
Usuario de Cliente: Natalia Henao Mayorga
Producto de Cliente: Test Product
Ref: M2PZ2P1W
Nombres: Natalia
Apellidos: Henao Mayorga
No. ID *: 12345698

Novedad creada en 2022-10-19 10:38:35

Con Impacto de Tiempo
Detalle: asdasdasdasd
Respuesta SAC: Esto es una prueba y se retorna respuesta a operaciones.
Fecha respuesta SAC: 2022-12-06 08:06:41

La fecha estimada para resolver ésta novedad es : 2022-10-27.

Atentamente,

Natalia Henao Mayorga

	INSTRUCTIVO PARA RESPUESTA A NOVEDADES DESDE EL PROCESO DE SAC A OPERACIONES	Código: S-TI-IN-18
		Versión: 01
		Fecha: 04/05/2023

 El Estudio Ref [WDJG35A4I] Respuesta SAC a OP-->Informativa<--

NR No Responder <notificacion@sintecto.com>
Para: Natalia Henao Mayorga

Estimado(a) Funcionario Natalia Henao Mayorga

El Estudio con referencia [WDJG35A4I] Respuesta SAC a OP.

Detalle del estudio:

Empresa: Test Company
Usuario de Cliente: Natalia Mayorga
Producto de Cliente: AR
Ref: WDJG35A4I
Nombres: Maria Prueba
Apellidos: Henao Mayorga
No. ID *: 1233498596

Novedad creada en 2022-12-05 15:58:59

Informativa

Detalle: Esta es una prueba de novedad.

Respuesta SAC: Esta es una respuesta a la novedad enviada por operaciones.

Fecha respuesta SAC: 2022-12-05 16:12:14

La fecha estimada para resolver ésta novedad es : 2022-12-06.

Atentamente,

Natalia Henao Mayorga

Para validar las novedades reportadas desde operaciones a SAC y la respuesta de estas por parte de los funcionarios SAC, se creo un reporte que permite evidenciar todos los registros con novedades que fueron reportados a SAC, por medio del módulo creado desde:

ruta: S&V estudios->reportes->Export novedades reportadas a SAC, de la siguiente manera:



The screenshot shows the SINTECTO NH system interface. The top navigation bar includes options like Configuración, S&V Estudios, Control de Estudios, Bases Operaciones, Facturación Visitas, Admin, SYS Admin, Cerrar Sesión, and Ayuda. The left sidebar menu is open, showing options like Estudios, Reportes, Consulta OFAC, and Consulta Contable. The 'Reportes' option is selected, and a dropdown menu is visible with options like Resultados, Mes, Cliente, Cliente y Producto, Pendientes a hoy, Pendientes CSV, Export Estudios Movidos, Plan de Trabajo Diario CSV, and 'Export novedades reportadas a SAC' (highlighted with a red box). The main content area shows a search for 'Henao Mayorga (nhenao@sintecto.com)' and a 'Período' of '01/12/2022'. There is a 'PRODUCTIVIDAD' chart on the left and a 'CALIFICACIÓN DE CALIDAD' gauge on the right.



INSTRUCTIVO PARA RESPUESTA A NOVEDADES DESDE EL PROCESO DE SAC A OPERACIONES

Código: S-TI-IN-18

Versión: 01

Fecha: 04/05/2023

Export novedades reportadas a SAC:

#	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	IDNumber	Nombre	Referencia	Fecha novedad	Detalle	Tipo	Tipo Retraso	Creado por	Fecha reporte a SAC	Reportado a SAC por	Usuario SAC	Respuesta SAC	Fecha respuesta SAC
2	12345658	Natalia Henao Mayorga	M2P221W	19/10/2022 10:38	adhesividad	RETRASO	Visita, disponibilidad de la empresa	Jonathan Cocoma	6/12/2022 7:52	Natalia Henao Mayorga	Natalia Henao Mayorga	Esto es una prueba y	26/12/2022 15:39
3	1020789451	José Andrés Vargas Polanco	Q246RMT	6/12/2022 10:54	Laboral: Adesco Colombia S.A. Apor medio de RETRASO	Laboral	se radica solicitud no contestan	Maria Lilliana Beltrán Ortiz	6/12/2022 16:44	Stefanny Romero Romero	Stefanny Romero Romero		
4	1128437332	Daisy Carolina Bellova Manulanda	Q9E8KOW	6/12/2022 14:28	Pendiente verificación en la entidad Seque RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Iuly Viviana Rodríguez García	6/12/2022 14:29	Oswan Stedovan Monsive M	Oswan Stedovan Monsive M	El cliente me indica	6/12/2022 16:03
5	1040328264	Carlos Felipe Munera Alzate	LGVNITA	6/12/2022 14:51	En comunicación con el candidato al nume RETRASO	Candidato no envia documentos		Iulietth Vanessa Berbeo Gómez	6/12/2022 16:06	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz		
6	1020785781	Santiago Martínez Ramos	PQV788BN	6/12/2022 14:54	Tras varios intentos de llamada al número RETRASO	Candidato no envia documentos		Iulietth Vanessa Berbeo Gómez	6/12/2022 16:07	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz		
7	1035702544	Cindy Julith Herrera Marín	SMSTQJUV	6/12/2022 15:23	La candidata no ha realizado el envío de la RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Pablo Steven Páez Marín	6/12/2022 15:52	Francy Viviana Perez Salazar	Francy Viviana Perez Salazar	Escalado con el cliente	6/12/2022 16:54
8	1097504418	Jefferson Hernández	OTH602PW	6/12/2022 15:39	Nuevamente, se realizan reiteradas llamadas RETRASO	El candidato no contesta las llamadas		Lina María Álvarez Bautista	6/12/2022 15:48	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz	cliente indica que se	6/12/2022 16:17
9	PPT 4625416	Daniela Antonieta Pietri Villalba	NNBVCIUJ	6/12/2022 16:04	Pendiente que la candidata aporte el certifi RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Michelle Quintero Salamanca	6/12/2022 16:49	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz		
10	1018417469	Jessison Suen Qui Raminet	EAKTINC	6/12/2022 16:16	Pendiente validación laboral con la entidad RETRASO	Laboral se radica solicitud no contestan		Luisa Fernanda Mogollón Penag	6/12/2022 16:43	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz		
11	1021183375	Santiago Ospina Molina	64H8ETP	6/12/2022 16:20	Se indagó y el candidato no ha enviado la RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Angela Constanza Sánchez Cano	6/12/2022 16:21	Maria Fernanda Páez Parra	Maria Fernanda Páez Parra		
12	80789577	Samuel Mauricio Rozo Martínez	1H46WVKX	6/12/2022 16:37	Se encuentra pendiente la validación con el RETRASO	Laboral se radica solicitud no contestan		Lorena Vanessa Arévalo Aragón	6/12/2022 16:40	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz		
13	1031158881	Natalia Alejandra Espinosa Peña	NYQOAZV	6/12/2022 16:42	Se encuentra pendiente la comunicación en RETRASO	Laboral no contestan empresas		Lorena Vanessa Arévalo Aragón	6/12/2022 16:50	Francy Viviana Perez Salazar	Francy Viviana Perez Salazar		
14	1193025544	Laura Valentina Carrillo Poveda	NPJ2K0AB	7/12/2022 16:04	Pendiente verificación en Decameron y List RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Iuly Viviana Rodríguez García	7/12/2022 16:07	Stefanny Romero Romero	Stefanny Romero Romero		
15	1124862952	Andrés David Benid Osiedo	2FNU46GX	7/12/2022 16:17	Laboral: NET (SP S.A) evaluado no anexa RETRASO	Laboral no contestan empresas		Maria Lilliana Beltrán Ortiz	7/12/2022 16:35	Maria Fernanda Páez Parra	Maria Fernanda Páez Parra		
16	1020785781	Santiago Martínez Ramos	PQV788BN	7/12/2022 16:22	Se intenta establecer nuevamente llamada RETRASO	Candidato no envia documentos		Iulietth Vanessa Berbeo Gómez	7/12/2022 16:50	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz	cliente indica que se	9/12/2022 15:36
17	1057580481	Juan Carlos Montañez Benavides	UPF6TVUJZ	7/12/2022 16:27	Laboral: Consultoría y Patología Estructura RETRASO	Laboral no contestan empresas		Maria Lilliana Beltrán Ortiz	7/12/2022 16:36	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz		
18	1020789451	José Andrés Vargas Polanco	Q246RMT	7/12/2022 16:28	Laboral: Adesco Colombia S.A hasta el moni RETRASO	Laboral no contestan empresas		Maria Lilliana Beltrán Ortiz	7/12/2022 16:39	Stefanny Romero Romero	Stefanny Romero Romero		
19	19355082	Jairo Alberto Espajo Molano	Q6900MZA	7/12/2022 16:31	Laboral: Consultoría Colombiana S.A se ins RETRASO	Laboral no contestan empresas		Maria Lilliana Beltrán Ortiz	7/12/2022 16:40	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz		
20	46378873	Francy Gisella Herrera Reyes	SF8Q2ZWG	7/12/2022 16:39	Se verifica en el correo de documentos y no RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Lorena Vanessa Arévalo Aragón	7/12/2022 16:45	Francy Viviana Perez Salazar	Francy Viviana Perez Salazar		
21	80235465	Oscar Obidilio Pava González	P8BUFSOI	7/12/2022 16:49	Se encuentra pendiente por parte del aval RETRASO	Laboral se radica solicitud no contestan		Lorena Vanessa Arévalo Aragón	7/12/2022 17:03	Francy Viviana Perez Salazar	Francy Viviana Perez Salazar		
22	2000007402	Yunior Escobar Labrada	RAWC26G7	9/12/2022 11:20	No se ha logrado validar el título bachiller RETRASO	Académico demora institución en dar rta		Maria Paula Linares Bohórquez	9/12/2022 11:24	Oswan Stedovan Monsive M	Oswan Stedovan Monsive M	Se escala la novedad	12/12/2022 9:26
23	1143140812	Sirlys Vanessa Coronado Ahumada	2ZV066Z7	9/12/2022 12:01	Se informa que se establece comunicación RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Sebastián Portes Baquero	9/12/2022 13:21	Stefanny Romero Romero	Stefanny Romero Romero		
24	1061783804	Juan Sebastián Bravo Guevara	TZUMJ8B9	9/12/2022 16:06	Realizando seguimiento al ámbito laboral, RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Maria Lilliana Beltrán Ortiz	9/12/2022 16:10	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz	Cliente indica que se	12/12/2022 15:07
25	1023395547	Natalia Pandillo Reyes	47NUJLJ	9/12/2022 16:09	Pendiente verificación en Cardiovascular, RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Iuly Viviana Rodríguez García	9/12/2022 16:13	Francy Viviana Perez Salazar	Francy Viviana Perez Salazar		
26	52257816	Beth Adriana Martín Cristiano	17EKJ2UJ	9/12/2022 16:19	La candidata aún no ha realizado el envío RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Silvia Natalia Quintero Pinzón	9/12/2022 16:43	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz		
27	1047417897	Alfredo de Jesús Fortich Leyva	72S8GJ70	9/12/2022 16:20	No se logra verificar la información con la RETRASO	Laboral no contestan empresas INT		Fabio Steven Páez Marín	9/12/2022 16:25	Stefanny Romero Romero	Stefanny Romero Romero		
28	1020785939	Luis Felipe Lecompte Avila	MkHMHUO	9/12/2022 16:22	Pendiente que el candidato adjunte la docu RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Silvia Natalia Quintero Pinzón	9/12/2022 16:44	Francy Viviana Perez Salazar	Francy Viviana Perez Salazar		
29	1024907039	Natalia Ramirez Camacho	ZK07IWD	9/12/2022 16:23	Se encuentra pendiente que la candidata a RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Michelle Quintero Salamanca	9/12/2022 16:31	Maria Fernanda Páez Parra	Maria Fernanda Páez Parra		
30	80235465	Oscar Obidilio Pava González	P8BUFSOI	9/12/2022 16:32	En comunicación con la funcionaria ama p RETRASO	Laboral no contestan empresas		Lorena Vanessa Arévalo Aragón	9/12/2022 16:34	Francy Viviana Perez Salazar	Francy Viviana Perez Salazar	Reportado al cliente	9/12/2022 17:48
31	1014303096	Brayan Eduardo Farfan Sierra	197C3W7Y	9/12/2022 16:36	El candidato indica que actualmente labor RETRASO	Laboral se radica solicitud no contestan		Silvia Natalia Quintero Pinzón	9/12/2022 16:45	Francy Viviana Perez Salazar	Francy Viviana Perez Salazar		
32	1098688212	EMAPESA Sandra Marcia Naussa De	18KEDJOM	9/12/2022 16:38	Seguimos a la espera, ya que a la fecha la RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Yureldy Stefany Villalba Benítez	9/12/2022 16:46	Wendy Lugo	Wendy Lugo		
33	1128470127	Edwin De Jesús Serna Calaverán	TZV81NDI	9/12/2022 16:43	Miro Seguridad, dentro de la comunicació RETRASO	Laboral no contestan empresas INT		Yureldy Stefany Villalba Benítez	9/12/2022 16:47	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz		
34	1233609801	Johan Sebastián Ruiz Guzmán	IQK5WB1T	9/12/2022 16:50	A la fecha la aspirante aún no ha diligenci RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Yureldy Stefany Villalba Benítez	9/12/2022 16:53	Stefanny Romero Romero	Stefanny Romero Romero		
35	1128470127	Edwin De Jesús Serna Calaverán	TZV81NDI	12/12/2022 16:47	Miro Seguridad, seguimos a la espera de RETRASO	Laboral no contestan empresas		Yureldy Stefany Villalba Benítez	12/12/2022 16:59	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz	El candidato me faci	13/12/2022 9:18
36	1021189353	Daniel Bermudez Cárdenas	RIJLUR6V	12/12/2022 15:47	Se establece comunicación con el candidat RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Angela Constanza Sánchez Cano	12/12/2022 15:52	Francy Viviana Perez Salazar	Francy Viviana Perez Salazar		
37	CE 392905	Rubén Alberto Urbe	HOJOLGCA	12/12/2022 16:28	No se evidencia documentos por parte del RETRASO	Falta de documentos	por parte del candidato	Maria Lilliana Beltrán Ortiz	12/12/2022 16:44	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz	Me indica el cliente	12/12/2022 17:17
38	1007606054	Carolina De Jesús Regino Vega	8YU15108	12/12/2022 16:31	Se estableció contacto con la empresa Soli RETRASO	Laboral no contestan empresas		Franci Lorena Aponte Casallas	12/12/2022 16:46	Danny Fabian Duarte Ortiz	Danny Fabian Duarte Ortiz		

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
01	04/05/2023	Versión original	Responsable calidad/Consultor	Gerente de operaciones y tecnología de la información