REPÚBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACIÓN PERSONAL
CÉDULA DE CIUDADANÍA

NÚMERO **1.069.749.120**

**BARRAGAN ECHEVERRY**

APELLIDOS

**EDNA LORENA**

NOMBRES

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **27-OCT-1994**

**FUSAGASUGA**
**(CUNDINAMARCA)**

LUGAR DE NACIMIENTO

**1.57** ESTATURA | **A+** G.S. RH | **F** SEXO

**29-OCT-2012 FUSAGASUGA**

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICIÓN

REGISTRADOR NACIONAL
JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA

A-1509400-00946878-F-1069749120-20171013 **00581**44386G 2 1764515884

Bogota
3057260174
Lorena.barragane@gmail.com

# EDNA LORENA BARRAGAN

Administradora hotelera con experiencia en manejo de personal, realizar seguimiento de indicadores, capacitaciones, recibir y dar respuesta a PQR, atención al cliente, generar ventas cruzadas, realizar reporte de novedades de nómina, auditorías de calidad de procesos en atención al cliente; realizar informes de gestión, manejo de bases de datos, estadísticas, tablas dinámicas y plataformas corporativos; apoyo y distribución de cargas en la aplicación y recolección de datos encuestas en el Censo económico CENU. Con competencias como mejoramiento continuo, orientación a resultados, capacidad de análisis y liderazgo.

## Aptitudes

- Resolución de problemas: Capacidad para identificar un problema, analizar sus causas, y encontrar soluciones efectivas.
- Adaptabilidad: Capacidad para ajustarse a nuevos entornos, cambios y desafíos con flexibilidad.
- Comunicación efectiva: Habilidad para expresar ideas y emociones de manera clara y escuchar activamente a los demás.

## Experiencia

2024

### Supervisor de Barrido CENU / DANE

Prestación de servicios de apoyo a la gestión para realizar el acompañamiento y asignación de trabajo a los censistas de barrido y velar por la cobertura Y calidad de los datos recolectados durante el censo económico nacional urbano en el municipio Asignado.

2014 – 2023

### Supervisor operativo call center / NEXA BPO

Funciones y logros: Funciones:

- Manejo de personal, realizar seguimiento de indicadores, capacitaciones, recibir y dar respuesta a PQR, atención al cliente, generar ventas cruzadas, reportar novedades de nómina, auditar la operaciones de los asesores, realizar planes de acción para la gestión de indicadores; realizar informes de gestión, manejo de bases de datos, estadísticas, tablas dinámicas y plataformas corporativas.

Logros:

- Apoye en la creación del proceso para realizar la captura, venta y legalización de ventas con lo que se logra minimizar las inconsistencias en la legalización de las mismas por parte de los asesores.

### BackOffice

Justificar y revisar los procesos realizados en la compañía de inconsistencias y escalamientos de casos puntuales; Participar en la creación de los informes de resultados de los ejecutados en el área de back office (Informe de Ventas, informe soporte técnico; casos especiales, legalización, planilla de IDP (Ingresos dejados de percibir) de la campaña; etc.) ; Apoyar el proceso de soporte técnico: contacto y seguimiento a los usuarios para verificación de inconvenientes reportados por fallas de señal; cierre y verificación de PQRS de soporte técnico, contacto con los usuarios; Apoyar en verificación de base de datos de los informes internos con la objetividad de garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la compañía.

## Educación

SEPTIEMBRE 2021

### ADMINISTRADOR TURISTICO Y HOTELERO / UNIVERSIAD DEL TOLIMA

SEPTIEMBRE 2014

### TECNOLOGIA EN GESTION HOTELERA / SENA

DICIEMBRE 2011

### BACHILLER ACADEMICO / Colegio Manuel Humberto Cardenas Velez

## Educación Informal

AGOSTO 2024

### Excel Intermedio - Avanzado / Tecnicursos.

DURACIÓN EN HORAS: 40

ENERO 2024

### MARKETING DIGITAL/ Cet Colsubsidio.

DURACIÓN EN HORAS: 48

JULIO 2022

### DATA ANALISIS/ Cet Colsubsidio.

DURACIÓN EN HORAS: 40

REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO AGROECOLOGICO Y EMPRESARIAL

# ACTA DE GRADO

No Y FECHA REGISTRO 9486620 - 04/08/2014

# EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

## CONSIDERANDO

**Que: EDNA LORENA BARRAGÁN ECHEVERRY, Con Cedula de Ciudadania No. 1.069.749.120**

CUMPLIÓ SATISFACTORIAMENTE LOS REQUISITOS ACADÉMICOS EXIGIDOS POR EL SENA, RESUELVE OTORGARLE EL TÍTULO DE:

# TECNÓLOGO EN GESTIÓN HOTELERA

En constancia de lo anterior se firma la presente en Fusagasugá, a los cuatro (4) días del mes de agosto de dos mil catorce (2014)

Firmado Digitalmente por
MARLENE PINZON TORRES
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
Autenticidad del Documento
Bogotá - Colombia

MARLENE PINZON TORRES
SUBDIRECTORA CENTRO AGROECOLOGICO Y EMPRESARIAL
REGIONAL CUNDINAMARCA

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 9510000362419CC1069749120A.

La República de Colombia

El Ministerio de Educación Nacional

y en su nombre la

# Institución Educativa Municipal Manuel Humberto Cárdenas Vélez

Fusagasugá- Cundinamarca

Legalizada según Decreto Nº 0062 del 3 de marzo de 2003

Confiere a:

## Edna Lorena Barragán Echeverry

Identificado (a) con la T.I Nº 94102710112 de Fusagasugá Cundinamarca

El Título de

# Bachiller Académico

Con énfasis en Comunicación Social y Medios Audiovisuales

Por haber cursado y aprobado los estudios correspondientes al nivel de Educación Media, según los planes y programas vigentes

Lic. Gustavo Lavorde Niño
C.C. Nº 19.189.559 de Bogotá
Rector

Ligia Yaneth Espitia Espinosa
C.C. Nº 39.704.002 de Fusagasugá
Secretaria

Libro de Registro Nº 001 Acta Nº 20 del 7 de diciembre de 2011

Este diploma no requiere ser registrado en la Secretaría de Educación de conformidad con el Decreto Nº 921 del 06 de mayo de 1994 expedido por el M.E.N. y 2150 del 05 de diciembre de 1995, Presidencia de la República

Dado en en Fusagasugá, Cundinamarca a los 07 días del mes de diciembre de 2011

GALAXY A22

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Universidad del Tolima

ACREDITADA DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

Creada mediante Ordenanza número 003 de mayo 21 de 1945 de la Asamblea Departamental del Tolima

OTORGA EL TITULO DE

# Administrador Turístico y Hotelero

A

## Edna Lorena Barragán Echeverry

C.C. No. 1069749120 expedida en Fusagasugá

*Quien cumplió satisfactoriamente los requisitos académicos exigidos.*
*En testimonio de ello se expide el presente*

# DIPLOMA

*En la ciudad de Ibagué, a* **Septiembre 24 de 2021**

El Rector de la Universidad

El Secretario General

**Universidad del Tolima**
**Libro de registro No. 17**
**Folio No. 43**
**Registro No. 108434**

EXENTO Registro Deptal. Artículo 62 De

DIAN

# Formulario del Registro Único Tributario

**001**

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141134985783

(415)7707212489984(8020) 000014113498578 3

| 5. Número de Identificación Tributaria (NIT) | 6. DV | 12. Dirección seccional | 14. Buzón electrónico |
|---|---|---|---|
| 1 0 6 9 7 4 9 1 2 0 | 3 | Impuestos de Bogotá 3 2 | |

## IDENTIFICACIÓN

| 24. Tipo de contribuyente | 25. Tipo de documento | 26. Número de Identificación | 27. Fecha expedición |
|---|---|---|---|
| Persona natural o sucesión ilíquida 2 | Cédula de Ciudadanía 1 3 | 1 0 6 9 7 4 9 1 2 0 | |

| Lugar de expedición | 28. País | 29. Departamento | 30. Ciudad/Municipio |
|---|---|---|---|
| COLOMBIA | 1 6 9 | Cundinamarca 2 5 | Fusagasugá 2 9 0 |

| 31. Primer apellido | 32. Segundo apellido | 33. Primer nombre | 34. Otros nombres |
|---|---|---|---|
| BARRAGAN | ECHEVERRY | EDNA | LORENA |

35. Razón social

36. Nombre comercial

37. Sigla

## UBICACIÓN

| 38. País | 39. Departamento | 40. Ciudad/Municipio |
|---|---|---|
| COLOMBIA 1 6 9 | Bogotá D.C. 1 1 | Bogotá, D.C. 0 0 1 |

41. Dirección principal: CR 74 H 62 F SUR 29 BRR GALICIA

42. Correo electrónico: EDLOBARRAGAN@GMAIL.COM

| 43. Código postal | 44. Teléfono 1 | 45. Teléfono 2 |
|---|---|---|
| | 3 0 5 7 2 6 0 1 7 4 | |

## CLASIFICACIÓN

### Actividad económica

| Actividad principal | | Actividad secundaria | | Otras actividades | | Ocupación | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 46. Código | 47. Fecha inicio actividad | 48. Código | 49. Fecha inicio actividad | 50. Código 1 | 2 | 51. Código | 52. Número establecimientos |
| 7 3 2 0 | 2 0 2 4 1 0 0 4 | | | | | | |

### Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código: 4 9

49 - No responsable de IVA

### Usuarios aduaneros

54. Código

### Exportadores

55. Forma | 56. Tipo | Servicio 1 2 3 | 57. Modo | 58. CPC

**IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación**

### Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] | 60. No. de Folios: 0 | 61. Fecha: 2024 - 10 - 04 / 18 : 22: 47

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre: BARRAGAN ECHEVERRY EDNA LORENA

985. Cargo: CONTRIBUYENTE

CERTIFICADO SIN COSTO
DOCUMENTO

EDNA LORENA BARRAGAN ECHEVERRY
Código de Verificación *** 6810109 - 4278996480 - 45621,94 ***
DANE
25/11/2024 10:31:27 p. m.

**LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO BOGOTÁ DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA -DANE**
**NIT: 899.999.027-8**
**CERTIFICA:**

Que: EDNA LORENA BARRAGAN ECHEVERRY, identificado (a) con documento de identidad N°1069749120, Presta sus servicios en la entidad, tal y como se relaciona a continuación:

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°6810109 DE 2024**

**OBJETO:** CE_2024_DRA_BDC_TH_TU_IINT_Prestación de servicios de apoyo a la gestión para realizar el acompañamiento y asignación de trabajo a los censistas de barrido y velar por la cobertura y calidad de los datos recolectados durante el Censo Económico Nacional Urbano en el municipio asignado

**PLAZO DE EJECUCIÓN:** Por el periodo comprendido entre 26/09/2024 hasta el 31/12/2024

**SEDE – CIUDAD DE EJECUCIÓN:** Dirección territorial - CENTRO - BOGOTÁ D.C.

VALOR DEL CONTRATO: Para todos los efectos legales y fiscales el valor del contrato asciende a la suma de DIEZ MILLONES DOSCIENTOS SIETE MIL PESOS \MONEDA LEGAL ($10.207.000)

**OBLIGACIONES:** 1. Asistir al curso de entrenamiento (presencial) y dominar los conceptos temáticos y operativos impartidos en el mismo.2. Realizar la notificación de las fuentes asignadas para informar el objetivo del censo y el día que se visitará, además de que la fuente pueda preparar la información solicitada durante la entrevista.3. Recorrer cada una de las manzanas asignadas de acuerdo con la programación y orden de recorrido, identificando y registrando en los DMC -TABLETAS todas las viviendas con actividad económica visible, unidades de comercio, de industria, servicios, transporte, construcción y vendedores de calle, existentes en cada una de ellas, diligenciando para ello el cuestionario digital respectivo; indagando por aquellas poco visibles o en edificaciones de difícil acceso.4. Colocar el respectivo Auto Adhesivo de Censado y entregar el certificado censal a la fuente, una vez se tenga la certeza de tener la información completa y sincronizada.5. Programar y realizar las visitas correspondientes para retomar y completar las encuestas incompletas por motivos de rechazo, encuestado ausente/ocupado o información faltante.6. Digitar y sincronizar diariamente la información recolectada en los cuestionarios a papel que se hayan realizado por factores de seguridad o adversos al operativo, para poder realizar el análisis de primer nivel por parte del analista de información.7. Realizar las correcciones a la información y revisitas a las fuentes sugeridas por el analista de información para garantizar la calidad y completitud de la encuesta.8. Asistir puntualmente a las reuniones o re inducciones operativas que se requieran para tratar aspectos

metodológicos, tecnológicos y técnicos de la investigación con el fin de mejorar o socializar procesos que en el desarrollo del operativo se requieran.9. Presentar los informes parciales y finales requeridos por el encargado de ejercer el control y vigilancia sobre las actividades desarrolladas, con calidad de acuerdo a la metodología de la investigación.10. Dar buen manejo a los recursos financieros que se le asignen durante la ejecución del operativo.11. Informar a la supervisión en campo (o a la persona que a quien deba rendirle información de sus obligaciones) los inconvenientes que se le presenten para la realización de su trabajo, con el fin de tomar oportunamente los correctivos, en todo caso el supervisor contractual tomara las medidas necesarias para el reconocimiento de los pagos con ocasión de circunstancias ajenas a las partes que imposibiliten la obtención del 100% de los productos.12. Hacer uso permanente de los canales de comunicación, notificación y acompañamiento dispuestos por el DANE, para informar las novedades y estar informados de manera permanente sobre las recomendaciones y decisiones que se tomen.13. Desarrollar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual designadas por el supervisor del contrato.

De acuerdo con lo dispuesto por el numeral 3° del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, en ningún caso estos contratos generaron relación laboral, ni prestaciones sociales por las obligaciones contratadas y se celebraron por el término estrictamente indispensable.

**ESTADO DEL CONTRATO**

EN EJECUCIÓN

La presente certificación se expide a solicitud del interesado a los veinticinco (25) días del mes de Noviembre del año 2024

**NELSON ENRIQUE BLANCO PEÑARANDA**
**Coordinador Administrativo Territorial Centro Bogotá**

NIT: 860.050.420-4

**GERENCIA DE SERVICIOS DE TALENTO HUMANO**

**CERTIFICA**

Que **EDNA LORENA BARRAGAN ECHEVERRY**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **1.069.749.120**, laboro en esta empresa desde el **11 de Diciembre de 2014** hasta el **29 de Septiembre del 2023** mediante contrato de **TERMINO INDEFINIDO**, desempeñando el cargo de **SUPERVISOR DE OPERACIONES**, con las siguientes funciones:

- Supervisar el rendimiento de los validadores y asegurar el cumplimiento de los indicadores clave de desempeño.
- Notificar y solicitar procesos disciplinarios por presuntas faltas graves, incumplimientos, abandonos de cargo o los impactos reportados por calidad, para gestionar las novedades según procedimiento.
- Realiza coaching a sus validdores Outlier´s del desempeño para el mejoramiento continuo de la gestión.
- Hacer feedback a sus validadores reportados de acuerdo con los hallazgos del monitoreo.
- Establecer planes de mejoramiento del desempeño con los validadores que no alcanzan los resultados para alcanzar las metas establecidas para la campaña.
- Validar que los validadores cuenten con los recursos físicos y tecnológicos necesarios para ejecutar su labor y evitar retrasos en la operación.

- Revisar al inicio y cierre de jornada resultados del día: consolidado de la operación y consolidado de su equipo a cargo para realizar estrategias que apoyen a la gestión.
- Comunicar estrategia de pre y post-turno a su equipo de trabajo a cargo con las novedades y/o actualizaciones para alinear a todo su equipo.
- Realizar seguimiento a las personas en proceso de reincidencia y recurrencia para tomar medidas de feedback o remoción según sea el caso.
- Realizar actividades que permitan aumentar la adherencia, reducir el ausentismo y rotación de su equipo de trabajo.
- Evaluar emisión de respuestas a PQR´s de Usuario al Cliente cuando presentan un impacto reputacional o económico ante Nexa para brindar la mejor atención al cliente.
- Coordinar y liderar reuniones de equipo para comunicar metas, objetivos y brindar actualizaciones operativas.
- Resolver conflictos y problemas operativos que surjan durante las operaciones diarias del call center.
- Supervisar y gestionar el cumplimiento de los estándares de calidad y los procedimientos operativos establecidos.
- Realizar análisis de datos y métricas operativas para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización.
- Proporcionar capacitación y desarrollo continuo al equipo de validadores para mejorar sus habilidades y conocimientos.

- Colaborar con otros departamentos para asegurar la alineación de objetivos y la colaboración efectiva.
- Evaluar y recomendar mejoras en los procesos y flujos de trabajo para aumentar la eficiencia operativa.
- Monitorear y gestionar los recursos del call center, como equipos, software y herramientas.
- Gestionar y fomentar un ambiente de trabajo motivador y positivo para el equipo.
- Realizar seguimiento a su equipo de trabajo.
- Realizar evaluación de desempeño al personal a cargo.
- Gestionar las necesidades, novedades y solicitudes de su equipo a cargo, de acuerdo a los requerimientos del proceso y la organización.
- Participar en procesos de selección desarrollados en la consecución para talento humano de su equipo de trabajo.
- Cumplir los compromisos y/o acuerdos pactados con su jefe inmediato.
- Garantizar el cumplimiento del presupuesto y optimización de los recursos asignados a sus procesos.
- Proponer estrategias de mejora para la consecución de metas y objetivos organizacionales.
- Cumplir con las responsabilidades del sistema ABAC.

- Cumplir con los procesos del Sistema de Gestión Integrado en su rol y el de su equipo de trabajo a cargo.
- Cumplir con los procesos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en su rol y de su equipo de trabajo a cargo.
- Participar de manera activa en las diferentes actividades corporativas que se requieran.
- Participar en el desarrollo y cumplimiento de los proyectos estratégicos organizacionales.
- Garantizar el cumplimiento de los proyectos estratégicos asignados a su rol y/o su proceso.
- Realizar las reuniones de comunicación y clima laboral direccionadas por talento humano.
- Participar en los comités definidos por la empresa.

Se expide a solicitud del (la) interesado (a) a los **28 días del mes de Noviembre de 2024 dirigida** a **QUIEN INTERESE**

Cordialmente,

GERENCIA DE TALENTO HUMANO
**STEPHANIE SCHMITT VERA**
**Gerente de Servicios del Talento Humano**
LDMM/JM


Sisbén
El futuro es de todos
El Departamento Nacional de Planeación
CERTIFICA QUE
EDNA BARRAGAN #¡REF!
1069749120
Cédula
Participó en el proceso de capacitación virtual
ENCUESTADOR / ENUMERADOR SISBÉN IV
17 de enero de 2025
Horas de estudio: 40 horas
OdypRHDdL