

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 79501832		NEISSA HERRAN MARTIN EDUARDO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	Cll 5 norte # 20 00 bq 18 apto 503	ARMENIA-QUINDIO	7324636	No

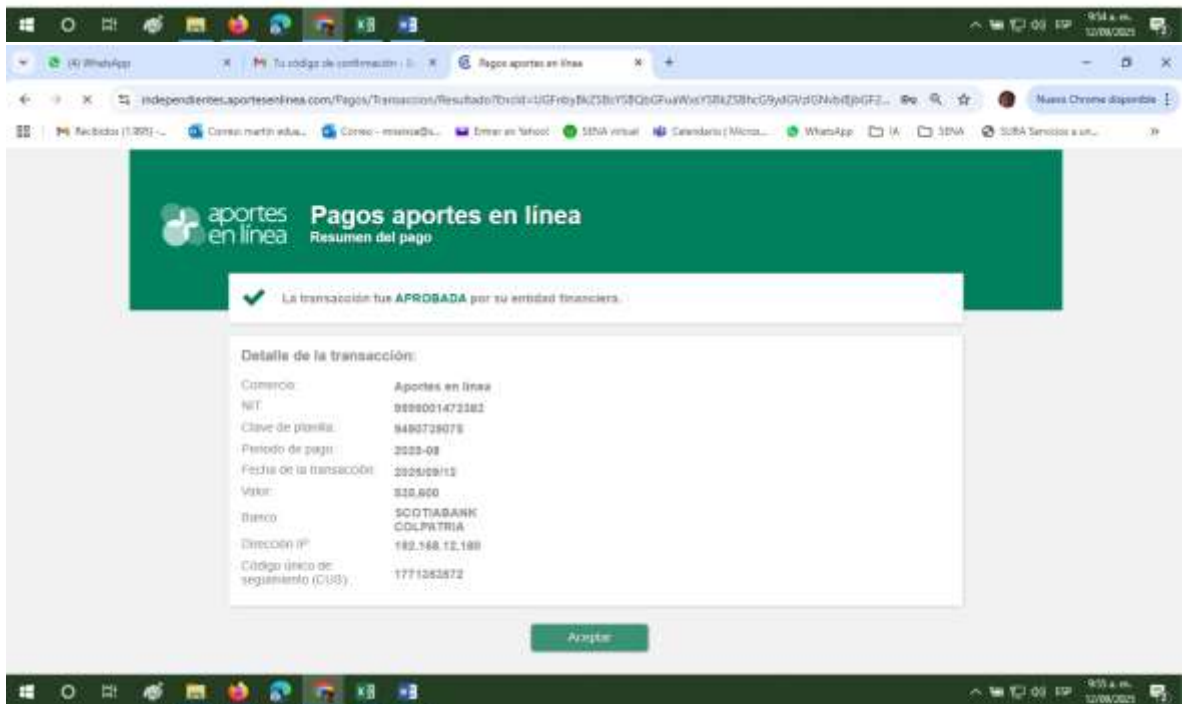
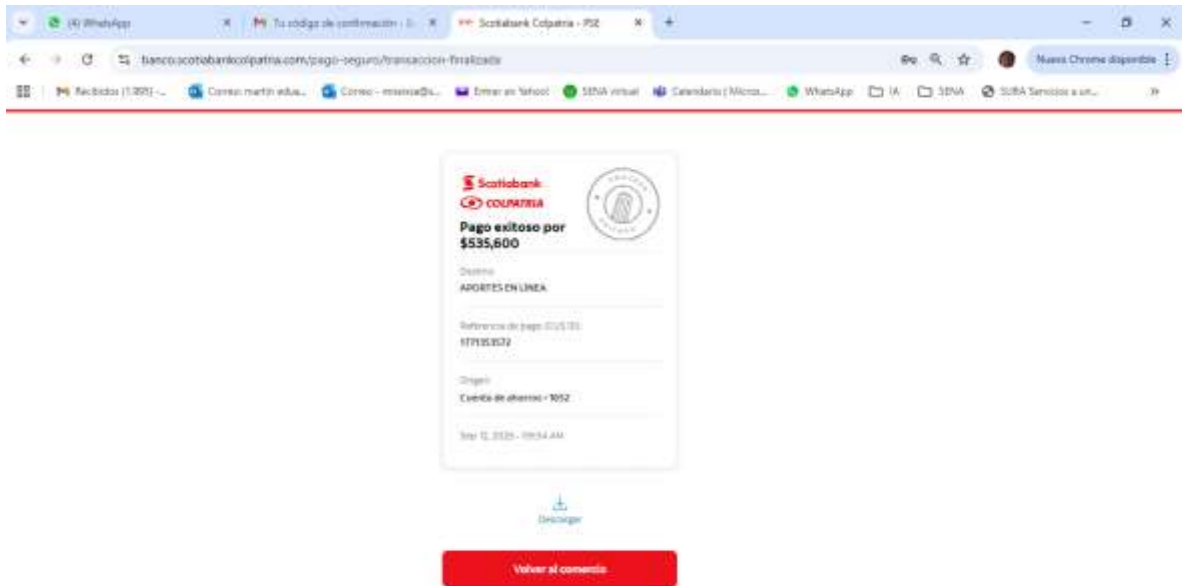
DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-08	2025-08	1771353572	9490739075	I	2025/09/08	2025/09/12	SCOTIABANK COLPATRIA	4	\$535,600

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																																									
EMPLEADO			NOVEDADES																	PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES					
No.	Identificación	Nombre	ing	ret	ide	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sln	lge	lma	vac	avp	vct	irt	ivp	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Tarifa	Aporte	Dias	IBC	Aporte	Exonerado SENA e ICBF	Total Aportes
SUCURSAL: PRINCIPAL (1 Afiliados)																						\$1,840,000	\$294,400			\$1,840,000	\$230,000			\$0	\$0			\$1,840,000	\$9,700		\$0	\$0		\$534,100	
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)																						\$1,840,000	\$294,400			\$1,840,000	\$230,000			\$0	\$0			\$1,840,000	\$9,700		\$0	\$0		\$534,100	
Ciudad: ARMENIA Depto: QUINDIO (1 Afiliados)																						\$1,840,000	\$294,400			\$1,840,000	\$230,000			\$0	\$0			\$1,840,000	\$9,700		\$0	\$0		\$534,100	
1	CC	79501832	NEISSA MARTIN																	25-14	30	\$1,840,000	\$294,400	EP5010	30	\$1,840,000	\$230,000		0	\$0	\$0	14-23	30	\$1,840,000	0.522%	\$9,700	0	\$0	\$0	No	\$534,100
Total Afiliados(1)																						\$1,840,000	\$294,400			\$1,840,000	\$230,000			\$0	\$0			\$1,840,000	\$9,700		\$0	\$0		\$534,100	

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 79501832		NEISSA HERRAN MARTIN EDUARDO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	Cll 5 norte # 20 00 bq 18 apto 503	ARMENIA-QUINDIO	7324636	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-08	2025-08	1771353572	9490739075	I	2025/09/08	2025/09/12	SCOTIABANK COLPATRIA	4	\$535,600

RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$294,400	\$800	\$0	\$295,200	
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	\$294,400	\$800	\$0	\$295,200	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$9,700	\$100	\$0	\$9,800	
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	\$9,700	\$100	\$0	\$9,800	
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$230,000	\$600	\$0	\$230,600	
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EP5010	800,088,702	2	1	\$230,000	\$600	\$0	\$230,600	
TOTAL				1	\$534,100	\$1,500	\$0	\$535,600	





**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Armenia, **Septiembre**, 2025

Señor (a)
JORGE MARIO PARDO CASTRO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **7424579**
Centro Agroindustrial
Armenia

Asunto: Informe mensual de ejecución
contractual Mes **Septiembre** de 2025

Referencia: 7424579 del 6 de febrero de 2025

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN, identificado con la cédula de ciudadanía No. **79501832** expedida en **Bogotá**, en mi calidad de Contratista del SENA, del Centro Agroindustrial, 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: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS MCTE. (\$48.294.866). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS VEINTISÉIS PESOS MCTE. (\$3.832.926), b) NUEVE (9) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS MCTE. (\$4.599.511) cada uno y un pago en el mes de diciembre por valor de TRES MILLONES SESENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y UN PESOS M/CTE (\$3.066.341).

Plazo: Será hasta el (20) de (diciembre) de 2025.

Objeto: Prestar los servicios personales de carácter temporal para orientar y evaluar la formación profesional integral del SENA en la modalidad asignada por necesidades del servicio en el área de Contabilidad y Finanzas

Obligaciones Específicas:

Nº	Obligaciones	Acciones Realizadas	Evidencias
1	Participar cuando el centro lo requiera en la planeación de los procesos formativos de acuerdo	Participé en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos	Guías de Aprendizaje, Instrumentos de Evaluación



	con los lineamientos institucionales.	institucionales, para el área temática del objeto contractual.	
2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral.	No se realizó en el mes objeto de cobro.	No aplica
3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Realicé Sondeo Inicial a los Aprendices de las fichas asignadas.	Guías de Aprendizaje Plataforma Zajuna
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	Ejecuté formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	Guías de Aprendizaje
5	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Apliqué según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Plataforma Zajuna
6	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato.	Esta actividad no me fue asignada para este periodo	No aplica
7	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Emití juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa.	Reporte de Juicios Evaluativos
8	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, de acuerdo a los	Se realiza la verificación de aprendices extranjeros de las fichas orientadas y solicitud de actualización de datos de los aprendices.	Solicitud de documentos de identificación vigentes a aprendices extranjeros. Plataforma Zajuna: Anuncio



	lineamientos del Centro de Formación.		actualización de datos personales
9	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. c). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Registré, verifiqué y realicé seguimiento oportuno en los instrumentos de Evaluación para la Gestión de la Formación Profesional Integral.	Asistencia Pantallazos Correos Reportes
10	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de Aprendices.	Esta actividad no ha sido asignada por el centro de formación	No aplica
11	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	Apliqué el Reglamento de los Aprendices en los programas de Formación Complementaria Virtual.	Plataforma Zajuna, Aplicativo SOFÍA Plus
12	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	Acaté los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo.	Certificación Formación en Salud y Seguridad en el Trabajo
13	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	Apoyé la divulgación de la oferta educativa redes correos, etc.	Evidencia fotográfica
14	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Obligación no asignada	No aplica



15	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén.	No poseo inventario asignado a mi cargo	No aplica
16	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia en el área de FORMACIÓN o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma técnica aportando el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual.	Orientar formación E- learning cod 240201081 v1 con fecha 8/09/23. Orientar formación presencial cod 24020156 v1 con fecha 20/09/23	Certificados Entregados Etapa Precontractual
17	Cuando se requiera, acompañar a los Aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz.	Obligación no asignada	No aplica
18	Cuando se requiera, apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación.	Obligación no asignada	No aplica
19	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Obligación no asignada	No aplica
20	Mantener su autonomía e independencia sobre la forma de cumplir el objeto del contrato.	Mantuve mi autonomía e independencia sobre la forma de cumplir el objeto del contrato.	Horario de Formación Aplicativo Sofia Plus
21	Conocer el Plan de Acción vigente y cumplir los lineamientos establecidos en la plataforma COMPROMISO sobre la ejecución de la formación presencial ó virtual, según sea el caso.	Conocí el Plan de Acción Vigente y cumplí con los lineamientos establecidos en la plataforma COMPROMISO sobre la ejecución de la formación presencial o virtual, según sea el caso.	Plataforma Compromiso
22	Reportar al aplicativo SOFIAPLUS 160 horas mensuales, o las ejecutadas de manera proporcional en las fechas indicadas.	Reporté 160 horas , durante el mes de septiembre de 2025	Programación e informe apoyo a la formación
23	Mantener actualizados los pagos de afiliación a los sistemas de salud, ARL y pensión de que trata la Ley 100 de 1993 y presentar oportunamente en el momento	Realicé el pago de seguridad social correspondiente a agosto con la planilla 9490739075 del 8 de septiembre 2025	Consignación y Planillas de Aportes



	que la entidad lo requiera para el pago mensual, copia del pago de la seguridad social (Salud, Pensión y ARL).		
24	Promover y divulgar el portafolio de servicios Institucional y participar en las actividades de difusión de la oferta académica del SENA en el caso de ser requerido.	Apoyé la divulgación de la oferta educativa presencialmente redes correos, etc.	Evidencia fotográfica, en el formato evidencias
25	Entregar copia de los archivos producidos en desarrollo del objeto contractual en el caso de ser requerido.	Obligación no asignada	No aplica
26	Diseñar las guías de aprendizaje y los instrumentos de evaluación que se requieran para el desarrollo de cada proyecto y presentarlas a la Coordinación Académica para su revisión y aprobación y posteriormente publicarlas en las plataformas del SENA.	Diligencié y apliqué las guías de aprendizaje e Instrumentos de Evaluación.	Guía de Aprendizaje e Instrumento de Evaluación Plataforma ZAJUNA
27	Reportar en el sistema SOFIA Plus, en un plazo máximo de tres (3) días, todas las actividades y novedades que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con proceso formativo si aplica.	Reporté los procesos de asociación y ruta de aprendizaje en el aplicativo Sofia Plus, para los procesos formativos.	Aplicativo Sofia Plus
28	Dar respuesta oportuna a las solicitudes contractuales realizadas por el Sub director Coordinador Académico Supervisor Contratos	Di respuesta oportuna a las solicitudes contractuales de los Directivos del SENA	Correos Electrónicos
29	Entregar resultados instrumentos evaluación aprendices oportunamente	Entregué los resultados de los instrumentos de evaluación a los aprendices oportunamente.	Instrumentos de Evaluación
30	Velar por el buen uso y aseo en los Ambientes.	se realiza la formación con el respectivo cuidado de mantener los equipos en buen estado y los ambientes en general	Plataforma Sena Sofía y diferentes ambientes
31	Participar caso requerido eventos transferencia tecnológica cooperación nacional internacional intervenga SENA	Obligación no asignada.	No aplica
32	Contribuir ejecución Plan Ambiental Centro aplicar buenas prácticas Salud Ocupacional	Contribuí con la ejecución del Plan Ambiental del Centro.	Documentos del Plan Ambiental SIGA



	utilizar adecuadamente Elementos Protección Personal		
33	Capacitarse idioma inglés MCER nivel A2	Presente certificados de Ingles Que aplican para la Contratación,	Certificado Entregado Etapa Precontractual
34	Presentar mensualmente fechas estipuladas documentos requeridos pago honorarios	Presente los documentos requeridos en las fechas estipuladas	Carpeta drive y secop II
35	Mantener actualizado Portafolio Instructor adjuntando formatos actualizados sistema Integrado gestión dispuestos plataforma COMPROMISO pertenecientes guía procesos formativos	Mantuve actualizado mi Portafolio del Instructor, adjuntando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, pertenecientes a la guía de procesos formativos.	Capturas de pantalla del Portafolio del Instructor actualizado en la plataforma Zajuna. Copias de los formatos actualizados adjuntados en el Portafolio. Registro de fechas de actualización y envío de los formatos.
36	Realizar afiliación administradora riesgos laborales disponga SENA bajo clase riesgo relacionada diseño curricular ejecutar caso tener diseños curriculares varias líneas productivas tener cuenta mayor riesgo asociado	Afiliación realizada con fecha de inicio del contrato se mantiene la afiliación y pago al día a la ARL Positiva	Certificado de afiliación entregado en documentos 1er pago Planilla de SS

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	FECHA DE DESPLAZAMIENT O INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENT O FINAL
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

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 la planilla No. **9490739075 del 8 de septiembre 2025**, del operador Aportes en línea correspondiente al mes **de agosto de 2025** y ARL riesgo 1. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti trámites”) **Balance presupuestal del contrato:** El balance presupuestal del contrato referido anteriormente para el presente contrato se detalla a continuación:

VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$48.294.866
VALOR EJECUTADO EN EL PRESENTE PERIODO	\$4.599.511
VALOR EJECUTADO A LA FECHA	\$36.029.503
VALOR POR EJECUTAR	\$ 12.265.363

Evidencias en **(31)** folios

Cordialmente,

Martin Eduardo Neissa Herrán
C.C. No. 79501832
Contratista SENA

Recibí a satisfacción:

Firma
JORGE MARIO PARDO CASTRO
cc 9.725.947
Supervisor(a) Contrato **7424579 de 6 de feb del 2025**



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	☒	Pública Clasificada	☐	Pública Reservada	☐

CONSULTA PORTAL ANTICORRUPCION DE COLOMBIA - PACO

Armenia, Septiembre de 2025

En desarrollo del principio de debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, me permito informar que al revisar la información registrada y declarada en las plataformas tecnológicas del Estado disponibles, incluyendo las modificaciones ocurridas durante el tiempo de ejecución, para identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión riesgos en la toma de decisiones, que el contratista **Martin Eduardo Neissa Herran, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79501832**, cuenta con los contratos registrados en el documento anexo que expide el Portal Anticorrupción de Colombia – PACO, link: <https://portal.paco.gov.co/>.

Para lo cual se encuentra que no se incurre en potenciales conflictos de interés y que el mismo se encuentra en capacidad de ejecutar y cumplir con las obligaciones prevista en el contrato **7424579**.del 6 de feb 2025

Evidencias en (02) folio anexo.

Cordialmente;

JORGE MARIO PARDO CASTRO

cc 9.725.947

Supervisor(a) Contrato **7424579** de 6 de feb del 2025

PACO - CONTRATISTA

#	Monto	Objeto de contrato	Entidad	Fecha inicio	Fecha terminación	Departamento	Detalles
1	\$48,294,866	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA ORIENTAR Y EVALUAR LA ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2025-02-06	2025-12-20	QUINDIO	
2	\$47,185,925	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA ORIENTAR LA FORMACION ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2024-02-01	2024-12-17	QUINDIO	
3	\$40,950,000	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA PLANEAR Y EJECUTAR LA ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2022-02-01	2022-12-15	QUINDIO	
4	\$38,110,000	PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA PLANEAR; EJECUTAR Y ORIEN ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2021-02-01	2021-11-30	QUINDIO	
5	\$36,797,570	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES DE CARACTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR DE EMPRENDI ...	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZA ...	2019-02-08	2019-12-12	BOGOTA	
6	\$35,725,910	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA ORIENTAR ACTIVIDADES ...	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZA ...	2018-01-29	2018-11-27	BOGOTA	
7	\$35,026,667	PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA PLANEAR; EJECUTAR Y ORIEN ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2020-02-20	2020-12-31	QUINDIO	
8	\$34,569,733	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA ORIENTAR ACTIVIDADES ...	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZA ...	2017-01-27	2017-11-22	BOGOTA	
9	\$29,190,200	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE	SENA REGIONAL QUINDIO	2023-05-08	2023-12-15	QUINDIO	

#	Monto	Objeto de contrato	Entidad	Fecha inicio	Fecha terminación	Departamento	Detalles
		CARACTER TEMPORAL PARA PLANEAR Y EJECUTAR LA ...	GRUPO DE ...				
10	\$9,774,700	PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARACTER TEMPORAL PARA PLANEAR Y EJECUTAR LA ...	SENA REGIONAL QUINDIO GRUPO DE ...	2023-02-17	2023-04-29	QUINDIO	



CENTRO AGROINDUSTRIAL - REGIONAL QUINDÍO
FOLIO DE ANEXOS AL INFORME DE GESTIÓN
DOCUMENTO DE APOYO INFORME DE CENTRO

Nombre del instructor: Martin Eduardo Neissa Herran

Mes: **Septiembre** / 2025

En este documento de apoyo el instructor evidencia las actividades realizadas a lo largo de la formación virtual para fomentar la divulgación de la oferta educativa, retención de aprendices, motivar la certificación y cumplimiento de las obligaciones contractuales.

RESUMEN DE HORAS MES DE COBRO

A continuación, relacionar el reporte de horas para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales en el mes de cobro. Es importante que este reporte esté revisado y autorizado por el supervisor del contrato:

PERIODO Dentro del mes de cobro	ACTIVIDAD	HORAS DEDICADAS (mes de cobro)
01 al 30	Orientación Fichas 3324625 3304107 3324631 3304111 3304112 3304110 3324627 3324628	Según reporte SENA 30 18 30 18 18 18 30 30
TOTAL HORAS		192

ANEXOS



- 1) Fichas en ejecución
- 2) Anuncios
- 3) Configuración de espacios en el LMS
- 4) Cronograma
- 5) Implementación de sesiones en línea
- 6) Atención sincrónica de chat
- 7) Calificaciones y Realimentación
- 8) Juicios Evaluativos
- 9) Respuesta a las inquietudes de los aprendices
- 10) Registro de Ingresos en la Plataforma
- 11) Asociación de aprendices en el aplicativo senasofiaplus
- 12) Divulgación de la oferta del CENTRO
- 13) Otras actividades asignadas para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales

Los siguientes anexos corresponden a las actividades relacionadas con el apoyo a la formación y otras relacionadas con la obligación contractual. Todas las evidencias aquí relacionadas deberán cumplir con lo siguiente:

1. **FECHAS:** Deben corresponder a ***la ejecución de la formación dentro del mes de cobro.*** No se aceptan evidencias de publicaciones, asociación, calificaciones, actividades, comunicación, etc., ejecutadas en un mes diferente al mes de cobro.
2. **CAPTURA DE PANTALLA:** Deben ser completas, que evidencie la fecha del equipo correspondiente al mes de cobro. No recortar, no editar, no alterar las capturas.
3. **LEGIBLE:** Todas las evidencias deben facilitar la lectura, no se aceptan capturas borrosas, que no sean claras las fechas reportadas.
4. **RELACIONADAS CON EL OBJETO CONTRACTUAL:** Las evidencias deben corresponder ÚNICAMENTE a las obligaciones contractuales y cuando aplique, autorizadas por la supervisión del contrato.
5. **CANTIDAD:** El reporte de evidencias es a discreción del instructor, por favor anexar lo solicitado en cada título de los anexos, sin omitir ninguno.
6. **SIN EVIDENCIA EN EL MES DE COBRO:** Si hay alguna actividad que no se realiza, no borrar el título, reportar actividad no realizada en el mes de cobro y una corta explicación.



1) Fichas en ejecución

Se anexa captura del área personal de Zajuna, evidenciando las fichas en formación del mes de cobro.

Accede a SOFIA Área Personal

¡Hola, MARTIN EDUARDO!

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- Anuncios de la página
- Mis cursos
- P_12210544_V_3324625_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3324631_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3304110_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3304112_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3324627_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3304107_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3324628_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3304111_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3019181_R_63_C_9120
- P_12210544_V_2987924_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3243987_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3169193_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3169197_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3284331_R_63_C_9120
- P_12210544_V_3262739_R_63_C_9120
- Más ...

VISTA GENERAL DE CURSO

Todos Buscar Ordenar por nombre del curso Tarjeta

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
ficha: 3304107
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
Formación Complementaria

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
ficha: 3304110
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
Formación Complementaria

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
ficha: 3304111
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
Formación Complementaria

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
ficha: 3304112
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
Formación Complementaria

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
ficha: 3324625
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
Formación Complementaria

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
ficha: 3324627
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
Formación Complementaria

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
ficha: 3324628
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
Formación Complementaria

ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
ficha: 3324631
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS. ...
Formación Complementaria

2) Anuncios

Se publican anuncios en el mes de cobro de Alistamiento, inicio de actividades, seguimiento, fin de actividades

Accede a SOFIA Área Personal

ANUNCIOS

Buscar en los foros Añadir un nuevo tema de debate

Debate

Comenzado por Último mensaje Réplicas

Actividad 2
Cronometrada

Fin de la actividad 1
Cronometrada

SESIÓN EN LÍNEA 2-2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al ...
Cronometrada

SESIÓN EN LÍNEA 1 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención ...
Cronometrada

ATENCIÓN SINCRÓNICA (CHAT)
Cronometrada

Inicio de las Actividades 1
Cronometrada

Apertura del curso. Instrucciones y actividades previas
Cronometrada

Bienvenido al curso!
Cronometrada



3) Configuración de espacios en el LMS

Se evidencian configuración de espacios según modelo y fechas establecidas en el cronograma de las fichas asignadas.

- Captura del diseño del curso.
- Foro de dudas
- Foro social
- Captura de configuración de actividades: Guía de aprendizaje, Material de formación y Evidencias



Curso: ATENCION AL CLIENTE P x

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=72651

Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Modo de edición

Calendario

septiembre 2025

Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Calendario completo
Importar o exportar calendarios

ADMINISTRACIÓN

Administración del curso

Diseño curricular

Biblioteca SENA

Documentos de interés para el aprendiz

Foro de dudas e inquietudes

Material de apoyo al instructor

Material de apoyo al instructor

Plantillas HTML

CRONOGRAMA

Cronograma

ACTIVIDADES INICIALES

Actualización datos personales

Foro Social

Vencimiento: martes, 9 de septiembre de 2025, 16:49

6 informe Evidencias de Centro_2025_sep - Word (Error de activación de productos)

Herramientas de imagen

Formato

¿Qué desea hacer?

Martin Eduardo Neissa Herran

Compartir

Archivo

Inicio

Insertar

Diseño

Formato

Referencias

Correspondencia

Revisar

Vista

Formato

Calibri

11

A

Aa

N

K

S

abc

X

X²

abx

Párrafo

Estilos

Edición

Buscar

Reemplazar

Seleccionar

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA

Guía de aprendizaje 1

Componente formativo: Factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente.

Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.

Apertura: lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: jueves, 18 de septiembre de 2025, 23:59

Foto: Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01.

Vencimiento: martes, 10 de septiembre de 2024, 00:01

Componente formativo: Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente.

Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.

Apertura: lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: jueves, 2 de octubre de 2025, 23:59

Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01.

Apertura: lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: viernes, 10 de octubre de 2025, 23:59

SESIONES EN LÍNEA

Atención sincrónica

Próxima hora de chat: lunes, 29 de septiembre de 2025, 08:00

Grabación conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 15/09/2025 6:00pm

Resumen conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 15/09/2025 6:00pm

Página 5 de 21 740 palabras Español (Colombia)

4:50 p. m. 24/09/2025



Curso: ATENCION AL CLIENTE P X

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=72651

Apertura: lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: jueves, 2 de octubre de 2025, 23:59

Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AAA-EV01.
Apertura: lunes, 25 de marzo de 2024, 00:00 Cierre: viernes, 10 de octubre de 2025, 23:59

SESIONES EN LÍNEA

Atención sincrónica
Próxima hora de chat: lunes, 29 de septiembre de 2025, 08:00

Grabación conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 15/09/2025 6:00pm

Resumen conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 15/09/2025 6:00pm PDF

Grabación conferencia web 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales 22/09/2025 6pm

Resumen conferencia web 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales 22/09/2025 6pm PDF

Reporte de curso [Ocultado a los aprendices](#)

Usted se ha identificado como MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN (Cerrar sesión)

Resumen de retención de datos

4) Cronograma

Publicación del cronograma del curso evidenciando fechas de formación en el mes de cobro.

Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_12210544_V_3324625_R_63_C_9120
 - Participantes
 - Calificaciones
 - ANUNCIOS
 - INFORMACIÓN GENERAL
 - CRONOGRAMA
 - Cronograma**
 - ACTIVIDADES INICIALES
 - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
 - SESIONES EN LÍNEA
 - Reporte de curso
 - P_12210544_V_3324631_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304110_R_63

Volver a 'CRONOGRAMA'

Cronograma

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS
CENTRO AGROINDUSTRIAL REGIONAL QUINDIO

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación "ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS"

Para acceder al documento descargable [HAGA CLIC AQUÍ](#)

FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:	10/09/2025
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:	10/10/2025

UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP)	CONFERENCIAS WEB (FECHA - HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIA	FINALIZA
Actividades iniciales	N/A	N/A	Realizar la "Actualización de datos del aprendiz", según indicaciones, no calificable.	10/09/2025	18/09/2025



5) Implementación de sesiones en línea

- Anuncios de invitación a sesiones del mes de cobro
- Publicación de grabaciones y resumen de sesiones ejecutadas en el mes de cobro.
- Enlaces de grabación.

The screenshot displays the SENA ZAJUNA platform interface. The top navigation bar includes 'Accede a SOFIA' and 'Área Personal' for user MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN. The left sidebar lists course sections and announcements. The main content area shows a list of announcements under the 'Debate' tab, including 'Actividad 2', 'Fin de la actividad 1', 'SESIÓN EN LÍNEA 2-2da Unidad', 'SESIÓN EN LÍNEA 1 1ra unidad', 'ATENCIÓN SINCRÓNICA (CHAT)', and 'Inicio de las Actividades 1'. Below this, a section titled 'SESIONES EN LÍNEA' lists upcoming and recorded sessions, such as 'Atención sincrónica' and 'Grabación conferencia web 1ra unidad'. The bottom of the page shows a footer with the SENA logo and a URL.

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=4807600

Accede a SOFIA Área Personal MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

Secciones
Mis cursos
P_12210544_V_3324625_R_63_C_9120
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
INFORMACIÓN GENERAL
CRONOGRAMA
ACTIVIDADES INICIALES
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
SESIONES EN LÍNEA
Reporte de curso
P_12210544_V_3324631_R_63_C_9120
P_12210544_V_3304110_R_63_C_9120
P_12210544_V_3304112_R_63_C_9120
P_12210544_V_3324627_R_63

Debate Comenzado por Último mensaje ↓ Réplicas

Actividad 2 Cronometrada MARTIN EDUAR... 19 sept 2025 MARTIN EDUAR... 19 sept 2025 0

Fin de la actividad 1 Cronometrada MARTIN EDUAR... 19 sept 2025 MARTIN EDUAR... 19 sept 2025 0

SESIÓN EN LÍNEA 2-2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al ... Cronometrada MARTIN EDUAR... 17 sept 2025 MARTIN EDUAR... 17 sept 2025 0

SESIÓN EN LÍNEA 1 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención ... Cronometrada MARTIN EDUAR... 12 sept 2025 MARTIN EDUAR... 12 sept 2025 0

ATENCIÓN SINCRÓNICA (CHAT) Cronometrada MARTIN EDUAR... 12 sept 2025 MARTIN EDUAR... 12 sept 2025 0

Inicio de las Actividades 1 Cronometrada MARTIN EDUAR... 12 sept 2025 MARTIN EDUAR... 12 sept 2025 0

Apertura del curso, Instrucciones y actividades previas

Curso: ATENCIÓN AL CLIENTE P X

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=72651

Administración del curso
Configuración
Finalización del curso
Usuarios
Filtros
Informes
Configuración Calificaciones
Copia de seguridad
Restaurar
Banco de preguntas
Repositorios
Herramientas Externas LTI
Asistencia

SESIONES EN LÍNEA

Atención sincrónica
Próxima hora de chat: lunes, 29 de septiembre de 2025, 08:00

Grabación conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 15/09/2025 6:00pm

Resumen conferencia web 1ra unidad Bienvenida comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológica 15/09/2025 6:00pm PDF

Grabación conferencia web 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales 22/09/2025 6pm

Resumen conferencia web 2da Unidad Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales 22/09/2025 6pm PDF

Reporte de curso Ocultado a los aprendices

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/resource/view.php?id=4931615

Grabación AQU: 1 <https://youtu.be/WyjTbN5986k> 2 <https://youtu.be/V7fzX4itHSY>



6) Atención sincrónica de chat

- Captura del perfil del instructor que evidencia la programación de este espacio según lo solicitado por la guía AVA.
- Captura del espacio “Sala de atención sincrónica” solicitado por la guía AVA.

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Mis cursos / Perfil

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_12210544_V_3324625_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3324631_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304110_R_63_C_9120

Horario de atención sincrónica y enlaces de ingreso

- Horario de chat ficha 3324625 de 8 a 9 am todos los lunes
https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=9518
- Horario de chat ficha 3324627 de 9 a 10 am todos los lunes
https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=9844
- Horario de chat ficha 3324628 de 10 a 11 am todos los lunes
https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=10338
- Horario de chat ficha 3324631 de 11 a 12 am todos los lunes
https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/chat/gui_ajax/index.php?id=10514

Calificaciones y Realimentación

- Captura desde el enlace de calificaciones.
- Captura de realimentación a los aprendices.

Informe del calificador | ATENCI

zajuna.sena.edu.co/zajuna/grade/report/grader/index.php?id=72651

Accede a SOFIA Área Personal

Calificaciones

- ANUNCIOS
- INFORMACIÓN GENERAL
- CRONOGRAMA
- ACTIVIDADES INICIALES
- ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA
- SESIONES EN LÍNEA
- Reporte de curso
 - P_12210544_V_3324631_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304110_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304112_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3324627_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304107_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3324628_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304111_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3019181_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_2987924_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3243987_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3169193_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3169197_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3284931_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3262739_R_63_C_9120

ADMINISTRACIÓN

- Administración de calificaciones
- Informe del calificador

Mostrar Todos

Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.

AA ALEXANDRA APONTE GIRALDO
1116273474cc

los ejercicios en donde pueden participar aportando comentarios o construyendo grafías son mas valiosos puesto que las opiniones hacen crecer el método muy bien

Nombre(s) / Apellido(s)	ID	Correo electrónico	Calificación
AA ALEXANDRA APONTE GIRALDO	1116273474cc	alexapontegiraldo@hotmail.com	✓ A
SA SARA SOFIA ARCIRIA MIRANDA	1067840305cc	sarciriamiranda@gmail.com	-
AA ABEL ENRIQUE ARELLANO BARRIOS	1049535096cc	Arellanoabel1991@gmail.com	-
MA MARIAN JOSE ARELLANO VALDES	1045308243cc	marella328@gmail.com	-
VA VIVIANA AREVALO GUERRERO	1120382703cc	Vivi1913guerrero@gmail.com	-



Juicios Evaluativos

- Captura de reporte de juicios de sena sofia plus al cierre de la formación
- Captura de correo enviado reportando aprendices certificados.
- Captura de fichas asignadas en el mes de cobro con fecha de inicio y finalización

Informe de Cierre de Curso3304107 - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Martin Eduardo Neissa Herran Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato Estilos de celdas Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Modificar

A45 CC

Reporte de Juicios de Evaluación

1						
2	Fecha del Reporte:	12/09/2025				
3	Ficha de Caracterización:	3304107				
4	Código:	12210544				
5	Versión:	1				
6	Denominación:	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.				
7	Estado de la Ficha de Caracterización:	TERMINADA POR FECHA				
8	Fecha Inicio:	11/08/2025				
9	Fecha Fin:	11/09/2025				
10	Modalidad de Formación:	VIRTUAL				
11	Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO				
12	Centro de Formación:	9120 - CENTRO AGROINDUSTRIAL				
13	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
48	CC	1005700541	SANTIAGO	ALVAREZ RAMIREZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
49	CC	1006185610	KAROLD MICHEL	RODRIGUEZ GARCES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
50	CC	1007773782	JAIDER DAVID	GALEANO QUINTERO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio

Reporte J. Evaluativos SOFIA Resumen General

Recuento: 60 3:42 p. m. 23/09/2025

Informe de Cierre de Curso3304110 - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Martin Eduardo Neissa Herran Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato Estilos de celdas Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Modificar

C329 JESUS

Reporte de Juicios de Evaluación

1						
2	Fecha del Reporte:	12/09/2025				
3	Ficha de Caracterización:	3304110				
4	Código:	12210544				
5	Versión:	1				
6	Denominación:	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.				
7	Estado de la Ficha de Caracterización:	TERMINADA POR FECHA				
8	Fecha Inicio:	11/08/2025				
9	Fecha Fin:	11/09/2025				
10	Modalidad de Formación:	VIRTUAL				
11	Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO				
12	Centro de Formación:	9120 - CENTRO AGROINDUSTRIAL				
13	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
17	CC	100064829	GABRIELA	RODRIGUEZ JIMENEZ	CANCELADO	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
21	CC	1001249761	STIVEN	RIVERA GOEZ	CANCELADO	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
22	CC	1001603713	KELLY JOHANA	RETANCUR ABELLO	CANCELADO	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio

Reporte J. Evaluativos SOFIA Resumen General

Recuento: 60 3:44 p. m. 23/09/2025



Informe de Cierre de Curso3304111 - Excel (Error de activación de productos)

ArchivoInicioInsertarDiseño de páginaFórmulasDatosRevisarVista¿Qué desea hacer?Martin Eduardo Neissa HerranCompartir

PegarFuenteAlineaciónNúmeroFormato condicionalDar formato como tablaEstilos de celdaInsertarEliminarFormatoCeldasAutosumaRellenarBorrarOrdenar y filtrarBuscar y seleccionarModificar

PortapapelesFuenteAlineaciónNúmeroEstilosCeldasModificar

A25CC

A	B	C	D	E	F	
Reporte de Juicios de Evaluación						
1						
2	Fecha del Reporte:	12/09/2025				
3	Ficha de Caracterización:	3304111				
4	Código:	12210544				
5	Versión:	1				
6	Denominación:	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.				
7	Estado de la Ficha de Caracterización:	TERMINADA POR FECHA				
8	Fecha Inicio:	11/08/2025				
9	Fecha Fin:	11/09/2025				
10	Modalidad de Formación:	VIRTUAL				
11	Regional:	63 - REGIONAL QUINDÍO				
12	Centro de Formación:	9120 - CENTRO AGROINDUSTRIAL				
13	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
25	CC	1003042987	DIANA MARCELA	CONTRERAS ANGARITA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
53	CC	1012374256	DIANA KATERINE	TIRANO TORRES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio
	CC	1020107866	KAROL DAHIANA	GONZALEZ HOLGUIN	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio

Reporte J. Evaluativos SOFIAResumen General

ListoModo FiltroBloq DesplRecuento: 48100%



Recibidos (2,424) x 3304107 - 3304110 - 3304111 - 3304112 x WhatsApp x (1) Calendar | C x Correo: Martin E x Sofia plus x Informe_Apoyo x +

mail.google.com/mail/u/3/#inbox/KtbxLthqBrgNNCtsKSBjPSjZLTMLBCigtL

Recibidos (1,995) ... Correo: martin edua... Correo - mneissa@s... Entrar en Yahoo! SENA virtual Calendario | Micros... WhatsApp IA SENA SURA Servicios a un...

Gmail Buscar correo

Redactar

Recibidos 448

Destacados

Postpuestos

Enviados

Borradores 7

Compras

Más

Etiquetas +

13 de 707

3304107 - 3304110 - 3304111 - 3304112 Recibidos x

martin Apreciados compañeros adjunto informes de cierre para su respectiva certificación quedo ... sáb, 13 sept, 8:18 (hace 10 días)

Certificacion9120 para mí mié, 17 sept, 15:36 (hace 6 días)

Parece que este mensaje está en inglés Traducir al español

Cordial saludo, Instructor Martin:

Amablemente informamos que sus fichas 3304107 - 3304110 - 3304111 - 3304112 han sido certificadas el día de hoy 17/09/2025.

Se deben esperar entre 5 a 8 días hábiles (sin contar sábados, domingo, festivos) para que estén disponibles en el Aplicativo, tiempo prudencial en algunas oportunidades aparecen en menor tiempo.

Windows Taskbar: File Explorer, Google Chrome, Microsoft Word, etc.

senasofiaplus.edu.co/safia/home/principal.faces

SofiaPlus MARTIN EDUARDO NEISSA Ayuda y soporte Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Instructor

☒ Diseño Curricular

☒ Ejecución de la Formación

☒ Gestión de Ambientes

Gestion Ambientes

Consultar Fichas Instructor

Consultar horas programadas

Diagramar Horario Instructor

Reporte de Instructores por Ficha

Reporte Ejecución Horas Instructor

Solicitar Eventos

☒ Gestión de Tiempos

☒ LMS

☒ Matricula

Consultar Fichas Instructor

El siguiente reporte muestra el estado de las fichas asignadas al instructor que se encuentran en estado Creada, En Ejecución y Terminadas por Fecha. Haga clic en el botón Generar Reporte para descargarlo, recuerde tener instalado en el computador MS Excel.

Detalle Instructor

Tipo de Identificación: CC
Documento de Identificación: 79501832
Nombre: MARTIN EDUARDO
Primer Apellido: NEISSA
Segundo Apellido: HERRAN
Correo Electronico: senacursosmen@gmail.com
Centro: CENTRO AGROINDUSTRIAL

Listado de Fichas Asignadas al Instructor

Ficha de Caracterización	Programa de Formación	Estado de la Ficha	Fecha Inicio	Fecha Final	Cupo	Estado Asignado	Asignados a la ficha
3324627	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	En Ejecucion	10/09/2025	13/10/2025	80	Vigente	80
3324628	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	En Ejecucion	10/09/2025	13/10/2025	80	Vigente	80
3324625	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	En Ejecucion	10/09/2025	13/10/2025	80	Vigente	80
3324631	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.	En Ejecucion	10/09/2025	13/10/2025	80	Vigente	80

Página 1 de 1

Generar Reporte

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a196



7) Respuesta a las inquietudes de los aprendices

- Captura de respuestas foro de dudas
- Captura de comunicación vía mensajería interna de Zajuna
- Captura de comunicación vía correo institucional con los aprendices
- Captura de otros medios de comunicación usados por el instructor.

The screenshot displays the 'Foro de dudas e inquietudes' (Forum of doubts and concerns) page on the Zajuna platform. The page is divided into several sections:

- Panel de Navegación (Navigation Panel):** Located on the left, it contains links to 'Mis cursos' (My courses), 'Página principal del sitio' (Site main page), 'Secciones' (Sections), 'Mis cursos' (My courses), 'Participantes' (Participants), 'Calificaciones' (Grades), 'ANUNCIOS' (Announcements), and 'INFORMACIÓN GENERAL' (General Information). The 'INFORMACIÓN GENERAL' section is expanded, showing links to 'Información del programa' (Program information), 'Diseño curricular' (Curriculum design), 'Biblioteca SENA' (SENA Library), 'Documentos de interés para el aprendiz' (Documents of interest for the learner), 'Foro de dudas e inquietudes' (Forum of doubts and inquiries), 'Material de apoyo al instructor' (Support material for the instructor), 'CRONOGRAMA' (Schedule), 'ACTIVIDADES INICIALES' (Initial activities), 'ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA' (Learning activity guide), 'SESIONES EN LÍNEA' (Online sessions), and 'Reporte de curso' (Course report).
- Foro de dudas e inquietudes (Forum of doubts and inquiries):** The main content area features a search bar, a button to 'Añadir un nuevo tema de debate' (Add a new discussion topic), and a list of forum topics. The topics include 'PRESENTACION DEL APRENDIZ' (Learner presentation), 'Preguntas frecuentes foro de dudas e inquietudes' (Frequently asked questions forum of doubts and inquiries), and 'Apertura del foro de dudas e inquietudes' (Opening of the forum of doubts and inquiries). Each topic shows the user who started it, the date, the last message, and the number of replies.
- Sidebar (Right):** Contains a search bar, a 'Contactos' (Contacts) section, and a list of contacts with their names and last seen status.



Recibidos (2,424) x Buenas tarde pr... x WhatsApp x (1) Calendar | C... x Correo: Martin E... x Sofia plus x Informe_Apoyo... x

mail.google.com/mail/u/3/#inbox/FMfcgZQcpnQgQVvVBqqGDmxvVqfHSnNr

Recibidos (1,995) ... Correo: martin edua... Correo - mneissa@s... Entrar en Yahoo! SENA virtual Calendario | Micros... WhatsApp IA SENA SURA Servicios a un...

Gmail Buscar correo

Redactar

Recibidos 448

- Destacados
- Pospuestos
- Enviados
- Borradores 7
- Compras
- Más

Etiquetas +

11 de 707

Buenas tarde profesor disculpe pero lo q pasa es q la plataforma no me deja subir ninguna actividad como ago yo en este caso e intentado y nada Recibidos x

Carmen Cecilia Castro Santander El mar, 16 de sept de 2025, 12:16 p. m., Martin Eduardo Neiss... jue, 18 sept, 14:03 (hace 5 días) ☆

martin Hola Carmen escribeme al wp 3143707482 jue, 18 sept, 14:38 (hace 5 días) ☆

Carmen Cecilia Castro Santander para mi ↕ jue, 18 sept, 15:08 (hace 5 días) ☆ 😊 ↶ ⋮

Profesor ya le envie a su whatsapp

ⓘ Cambiar a plan su... →

web.whatsapp.com

Recibidos (1,995) ... Correo: martin edua... Correo - mneissa@s... Entrar en Yahoo! SENA virtual Calendario | Micros... WhatsApp IA SENA SURA Servicios a un...

WhatsApp

Buscar un chat o iniciar uno nuevo

Todos No leídos Favoritos Grupos

- +57 320 4262236 3:28 p.m. ✓✓ 0:02
- gu jeison bar 2:50 p.m. ✓✓ 😊👉
- +57 300 1693533 2:17 p.m. Gracias
- Mami Hermosa 2:17 p.m. Llamada
- Ciud. Sorrento Bl. 18 2:08 p.m. Administración Sorrento Lina: Foto
- LOS VETERANOS 1:08 p.m. Futbol Juan David: ¡ajajaja!
- suegrito 1:02 p.m. Llamada perdida

Obtener WhatsApp para Windows

+57 320 4262236

Buenos días instructor 11:14 a.m.

Qué me ha podido averiguar sobre la certificación 3:02 p.m.

Hola 2:58 p.m. ✓

0:36 3:07 p.m. ✓

Ya me llevo y dice esto 3:19 p.m. ✓

Amablemente informamos que sus fichas - 3284331 han sido certificadas el día de hoy 23/09/2025. Se deben esperar entre 5 a 8 días hábiles (sin contar sábados, domingo, festivos) para que estén disponibles en el Aplicativo, tiempo prudencial en algunas oportunidades aparecen en menor tiempo. 3:20 p.m. ✓

Muchas gracias, muy amable. 3:20 p.m.

Si señor, ya lo recibí 3:27 p.m.

Espero y pase una excelente tarde!! 3:27 p.m.

0:07 3:22 p.m. ✓

0:02 3:28 p.m. ✓

Escribe un mensaje

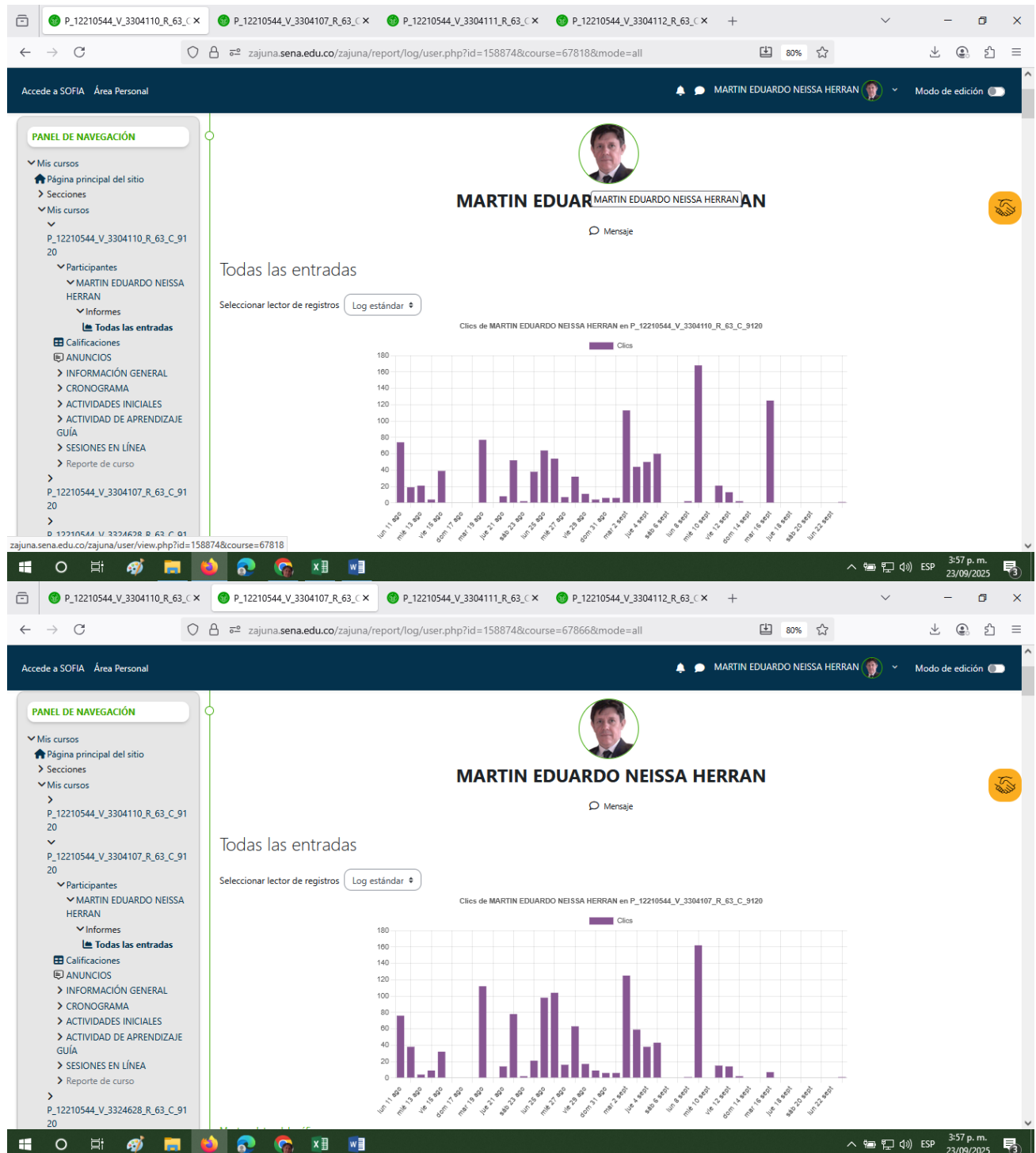


8) Registro de Ingresos en la Plataforma

Se evidencian los ingresos a **todas las fichas programadas** a la fecha de realización del informe mensual.

- Captura de ingresos desde la ruta: Perfil del instructor → Detalles del curso → Perfiles del curso → Ingresar a la ficha en ejecución → **Todas las entradas** (debajo de informes)

3304107-3304110-3304111-330412





Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_12210544_V_3304110_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304107_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3324628_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3324625_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304112_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3324631_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3324627_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304111_R_63_C_9120



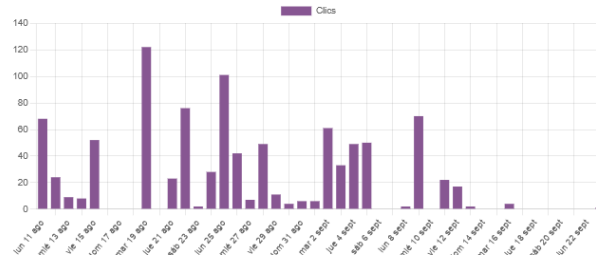
MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar

Clics de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3304111_R_63_C_9120



Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_12210544_V_3304110_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304107_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3324625_R_63_C_9120
 - P_12210544_V_3304112_R_63_C_9120
 - Participantes
 - MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN
 - Informes
 - Todas las entradas
 - Calificaciones
 - ANUNCIOS
 - INFORMACIÓN GENERAL
 - CRONOGRAMA
 - ACTIVIDADES INICIALES
 - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE



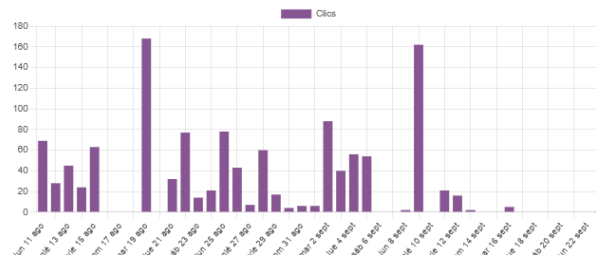
MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

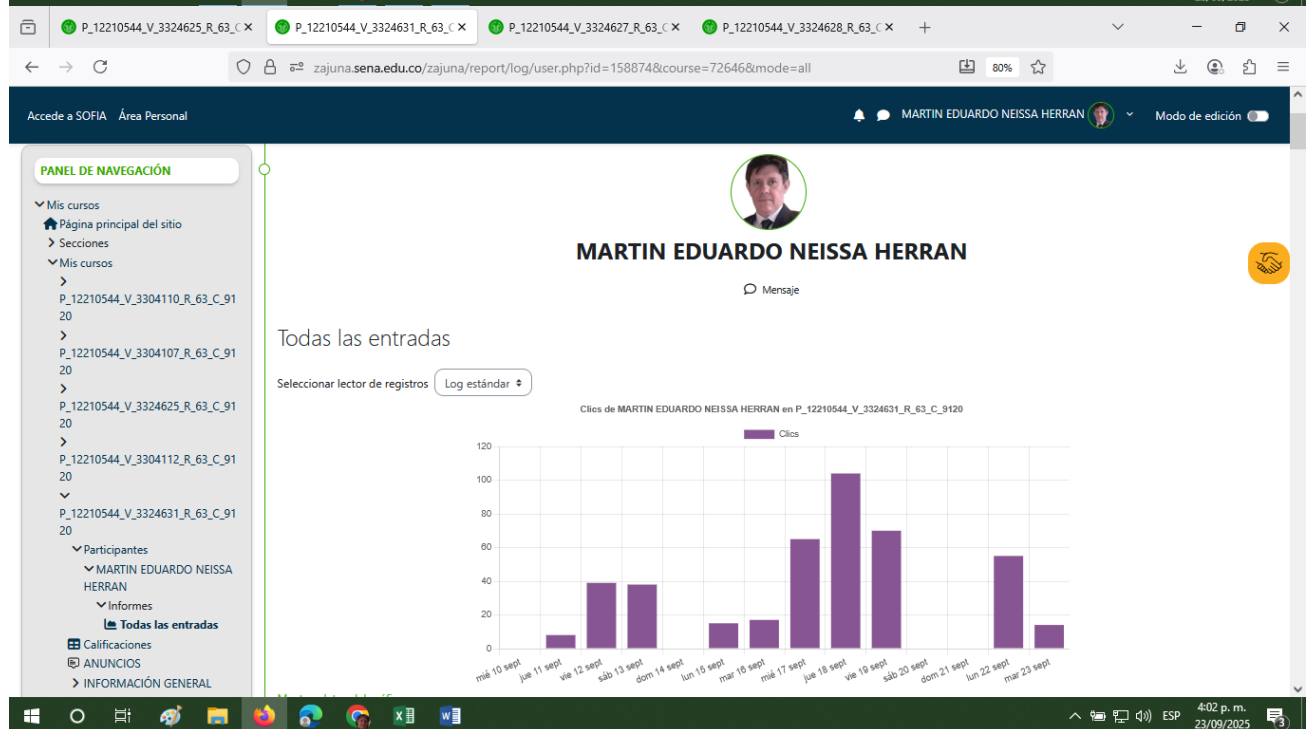
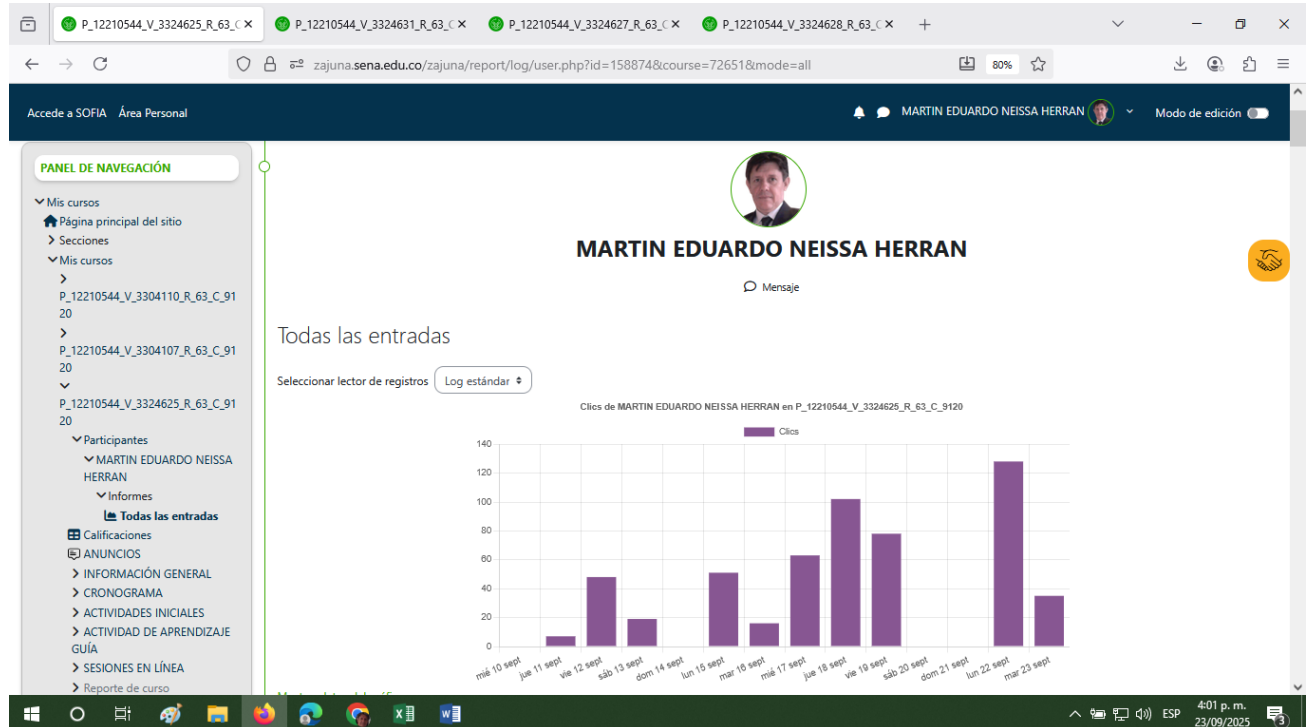
Seleccionar lector de registros Log estándar

Clics de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3304112_R_63_C_9120





3324625-3324627-3324628-3324631





Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - P_12210544_V_3304110_R_63_C_91 20
 - P_12210544_V_3304107_R_63_C_91 20
 - P_12210544_V_3324625_R_63_C_91 20
 - P_12210544_V_3304112_R_63_C_91 20
 - P_12210544_V_3324631_R_63_C_91 20
 - P_12210544_V_3324627_R_63_C_91 20
 - Participantes
 - MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN
 - Informes
- Todas las entradas



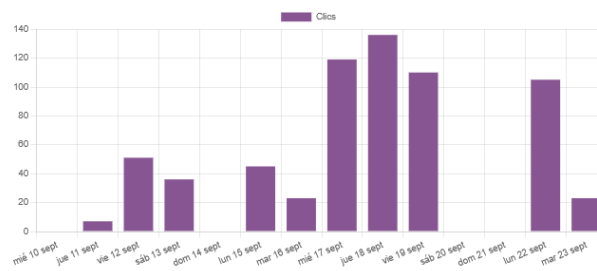
MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar

Clics de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3324627_R_63_C_9120



Accede a SOFIA Área Personal

MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN Modo de edición

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - P_12210544_V_3304110_R_63_C_91 20
 - P_12210544_V_3304107_R_63_C_91 20
 - P_12210544_V_3324625_R_63_C_91 20
 - P_12210544_V_3304112_R_63_C_91 20
 - P_12210544_V_3324631_R_63_C_91 20
 - P_12210544_V_3324627_R_63_C_91 20
 - P_12210544_V_3324628_R_63_C_91 20
 - Participantes
 - MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN



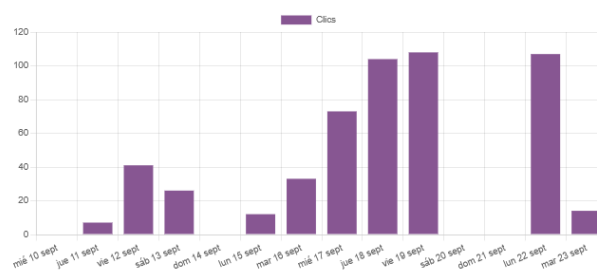
MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

Mensaje

Todas las entradas

Seleccionar lector de registros Log estándar

Clics de MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN en P_12210544_V_3324628_R_63_C_9120





9) Asociación de aprendices en el aplicativo senasofiaplus

- Captura de la asociación de aprendices en el mes de cobro ya que a fecha de este informe no se ha iniciado ninguna ficha

The image displays two screenshots of the SofiaPlus web application interface, showing the process of associating learners with a learning route.

Top Screenshot:

- Header:** SofiaPlus logo, user name MARTIN EDUARDO, and navigation links: Bandeja de tareas, LMS SENA, Cambiar Clave, Salir.
- Left Menu:** Instructor, Diseño Curricular, Ejecución de la Formación, Administrar Ruta de Aprendizaje, Consultar Ruta del Aprendiz, Generar Excel de Planeación Pedagógica, Generar PDF de Proyecto Formativo, Gestion de la Ruta de Aprendizaje.
- Main Content:** "Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje".
 - Opciones de búsqueda:**
 - Ficha de caracterización*: 3304107 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
 - Ruta de Aprendizaje*: RUTA VIRTUAL 3304107
 - Buttons:** Consultar Aprendices
 - Message:** La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3304107. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

Bottom Screenshot:

- Header:** SofiaPlus logo, user name MARTIN EDUARDO, and navigation links: Bandeja de tareas, LMS SENA, Cambiar Clave, Salir.
- Left Menu:** Instructor, Diseño Curricular, Ejecución de la Formación, Administrar Ruta de Aprendizaje, Consultar Ruta del Aprendiz, Generar Excel de Planeación Pedagógica, Generar PDF de Proyecto Formativo, Gestion de la Ruta de Aprendizaje.
- Main Content:** "Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje".
 - Opciones de búsqueda:**
 - Ficha de caracterización*: 3304110 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
 - Ruta de Aprendizaje*: RUTA VIRTUAL 3304110
 - Buttons:** Consultar Aprendices
 - Message:** La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3304110. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta



Browser tabs: Betowa - Portal Oficial de Oferti... Sofia plus

Address bar: No es seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

Navigation bar: SofiaPlus SENA MARTIN EDUARDO Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Left sidebar:

- Instructor
- Diseño Curricular
- Ejecución de la Formación
 - Administrar Ruta de Aprendizaje
 - Consultar Ruta del Aprendizaje
 - Generar Excel de Planeación Pedagógica
 - Generar PDF de Proyecto Formativo
 - Gestion de la Ruta de Aprendizaje
 - Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
 - Evaluar Ruta de Aprendizaje

Main content area:

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3304111 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. Ficha de caracterización

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3304111 Consultar

Consultar Aprendiz

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3304111. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

Footer: SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia- --a161;

Windows taskbar: 4:20 p. m. 11/08/2025

Browser tabs: Betowa - Portal Oficial de Oferti... Sofia plus

Address bar: No es seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

Navigation bar: SofiaPlus SENA MARTIN EDUARDO Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Left sidebar:

- Instructor
- Diseño Curricular
- Ejecución de la Formación
 - Administrar Ruta de Aprendizaje
 - Consultar Ruta del Aprendizaje
 - Generar Excel de Planeación Pedagógica
 - Generar PDF de Proyecto Formativo
 - Gestion de la Ruta de Aprendizaje
 - Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje
 - Evaluar Ruta de Aprendizaje

Main content area:

Asociar Aprendiz a una Ruta de Aprendizaje

Opciones de búsqueda

Ficha de caracterización* 3304112 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. Ficha de caracterización

Ruta de Aprendizaje* RUTA VIRTUAL 3304112 Consultar

Consultar Aprendiz

La operación Asociar aprendices a ruta se realizó exitosamente. | Resultado: 80 Aprendiz(ces) asociado(s) a la Ruta de Aprendizaje: RUTA VIRTUAL 3304112. Se ha enviado un correo electrónico a los aprendices asociados a la ruta

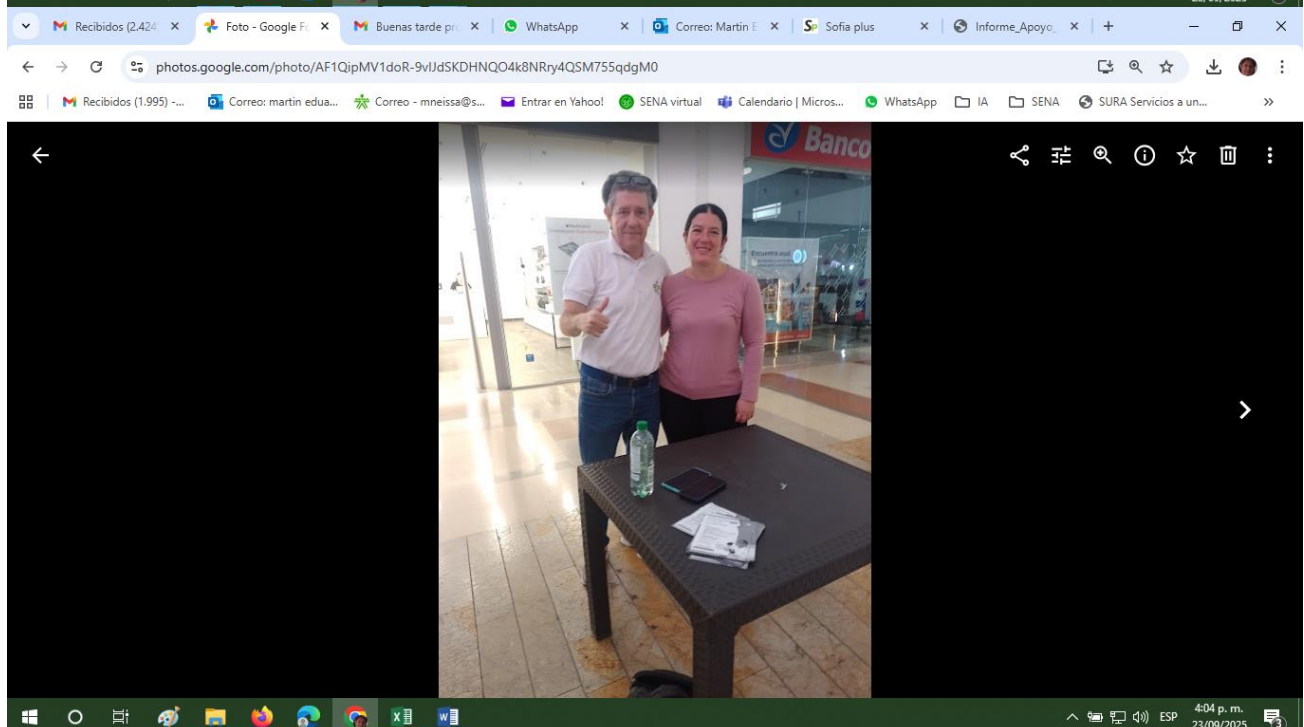
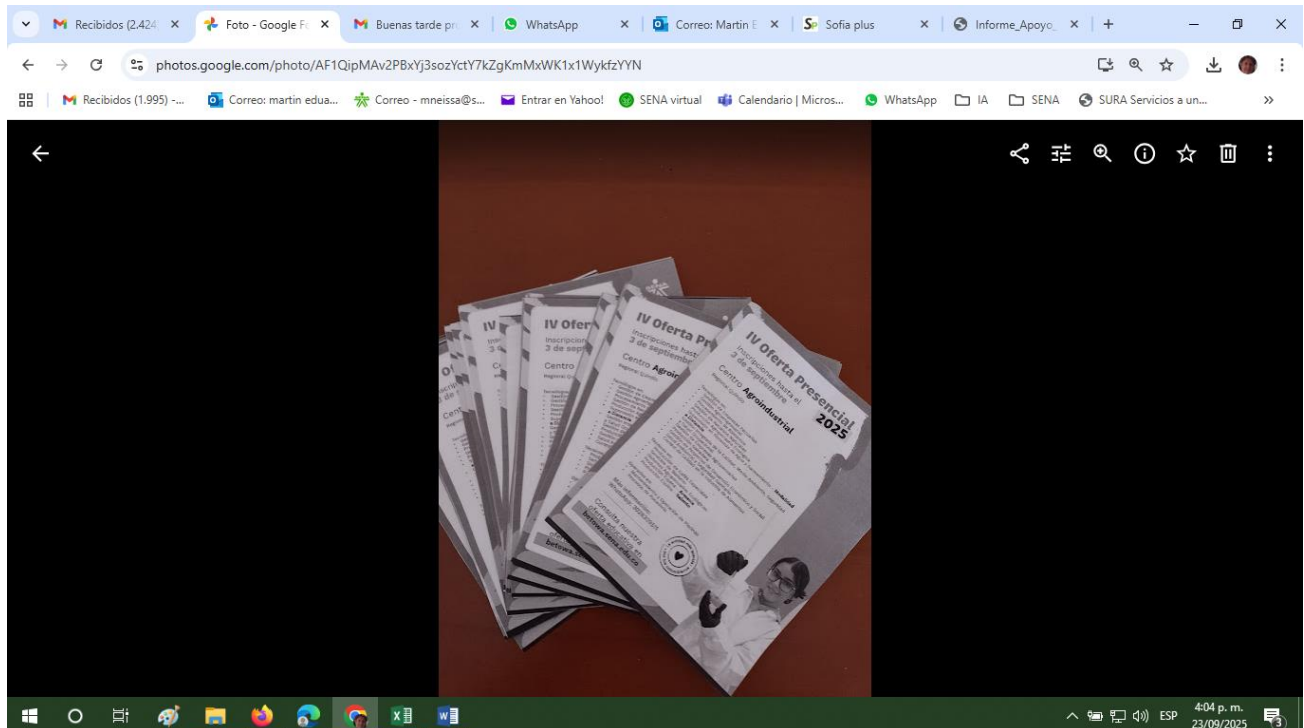
Footer: SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia- --a161;

Windows taskbar: 4:21 p. m. 11/08/2025



10) Divulgación de la oferta del CENTRO

- Capturas de divulgación de oferta del centro presencial y titulada virtual complementaria virtual





11) Otras actividades asignadas para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales

- Este mes no se ha participado en otras actividades

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROINDUSTRIAL

FECHA INICIAL: 01/09/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3324625 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3304107 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	18,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3324631 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	30,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3304111 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	18,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3304112 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	18,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3304110 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	18,00
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3324627 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	30,00
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3324628 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 192,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			0,00

INSTRUCTOR: MARTIN EDUARDO NEISSA HERRAN

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROINDUSTRIAL